

2023年商场工作总结完整版(通用8篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

商场工作总结完整版篇一

转眼，一个月的暑假兼职工作就要结束了，心里也不知道是怎样的一种感受，可能会是一种解脱吧，其实这样的兼职工作并不是很累，每天也就站六个小时，一个星期还有一天的假，是挺舒服的！但是，不知道为什么只要我想到我以后的工作要是这样的，就会有点害怕了，可能这样的工作太安逸了吧，每天只要照常上下班就行，不过我学的就是这一行，出学校了，肯定一开始就是这样的工作的。那也没有办法，我选的就是这。

说实话，我感觉自己还是挺适合这一行的，我学的是市场营销，营销需要的不就是有亲和力，会说话的，有洞察力的，细心的人吗？或许我说的还有点浅，但经过我几次的兼职经历，我所认为的就是这些了。这次兼职也是在百货商店，这个商场的目标消费群里是中上层阶级的，里面的品牌是中高档，没有一定的消费能力的人是无法在这里消费的起的，像我们这些家里没有背景的大学生是肯定消费不起的，每次看到那些人买几件几千的衣服咋都不咋眼的人，心里就不是很平衡，不过话又说回来了，人家有能力那是人家的本事，我现在还小嘛，还有大把的机会，大把的时间去争取过这样的一种高品质的生活。所以虽然不平衡，但更多的是给了我动力，眼看着今年的十月份我就要千军万马过独木桥了，还不知道会怎么样，会找到怎么样的一份工作，听有经验的人说第一份工作很重要呀，所以要慎重选择，所以现在的我还挺担心的，但每次我跟他说起这个时，他就会说船到桥头自然

直，不要做无谓的担心啦，好好过好今天，就是为明天做的准备，把一天一天过好了，那么一一个月就过好了，把一个月过好了，一年也就过好了，这样下来你一年的每天都过好了，没有白白浪费，那你一定是会有很大的收获的，无论是在知识的储备上，还是在实践的经历上你都是会做得很好的。所以过好今天，你的明天就会更美好的了。

只是想逛逛的，今天还没有打算买的顾客，也是不能怠慢的，要知道他属于潜在顾客，我们要挖掘她的潜在需求，他进我们的专柜了，就说明他对我们的商品是感兴趣的，有兴趣就好办，有兴趣了就有了购买的趋向。其次，专业知识也很重要，这就是表现在接下来的交谈中了，你能解答顾客所问的问题，或者是顾客的疑惑，你的解答让顾客满意，最重要的是你的解答要让顾客对自己的商品有信心，有信心才有把他发展为忠诚顾客的可能。还有一点就是跟踪调查，这局限于这二次光顾你们专柜的顾客了，你要问他们穿过你们的服装或是用过你们的产品后有什么好的或不好的，对于不好的地方你如何帮顾客想办法去克服，或是你们要如何去改善。

这次兼职是在百货商店里卖围巾，手套，帽子还有雨伞。我在上班之前也没有经过系统的培训，其实也没有必要的，对于这些商品他所需要的专业知识也不是很多，反而更重要的是你要懂得搭配方面的知识，色彩的搭配，风格的搭配等，还好这些东西对于女生来说都不是很难的事，这些搭配的知识平时自己在穿着打扮上也会注意到，所以上班对于我来说还是挺简单的，上班时最高兴的是当一个顾客要你帮他为一件衣服搭配一条围巾，而你的搭配让顾客很满意，反正就是找到了他们最满意的东西时就是我最满意自己工作的时候！还记得我推荐的几款帽子，都是顾客们很满意的，当他们带上帽子时，看到镜子中带帽子变漂亮后的自己，一定就会买下那顶帽子的。在销售的过程中我说的最多的就是：找到适合自己的东西才是最重要的，也是我所希望能帮助到你们的。我们的课本上总是会说到做销售的最终目的不是把东西卖掉，获得销售额。而是最大限度的去满足顾客的需求，通俗一点

就是找到适合顾客的东西啦！

商场工作总结完整版篇二

尊敬的各位领导、各位同事：

伴随着浑厚的新年钟声，猴年已逝，祥犬升腾，在此辞旧迎新之即，我衷心祝福大家新春快乐！身体健康！事业进步！全家幸福！

xx年对于我们百荣来说是不平凡的一年，更是具备战略意义的一年。一年里□xx集团的各项事业都取得了长足的进步，商城的经营业绩更是节节攀升。经过一年的锤炼，我们的战略更加聚焦，思路更加明晰，基础更加扎实，管理模式更加完善，执行力更加增强。在所有百荣人的共同努力下，我们克服了种种的压力和困难，不仅圆满地实现了集团各项预计目标，团队的素质、专业的精神、管理的层次都有了极大的提升。而所有这些成绩的取得与我们全体员工的共同努力是分不开的。这是每一位百荣人的辛勤付出的功劳，更是每一位百荣人的骄傲！

激情和汗水成就过去，理性和坚强铸就未来。我们有足够的理由相信□xx年将是更加激动人心的一年。我们将看到xx各项事业的迅速推进，一起体验成功的激动时刻。集团和商城也将用智慧和业绩为大家创造更加广阔的发展空间和的发展机会。我们每位员工，都将在xx的飞速发展中得到价值的最大实现。

在这里，我代表集团和商城领导对各位一年来在各自的岗位上所付出的辛勤劳动、以及在工作中所表现出来的敬业精神表示衷心的感谢！更要向今天所有获奖的突出个人和团队表示真诚的祝贺，让我们行动起来，为事业的发展，为青春和梦想，贡献自己最大的热情和力量！愿大家在新的一年里为百荣的腾飞再接再厉，再创奇迹！

谢谢大家！

商场工作总结完整版篇三

： 1、完成主管上级安排的各项工作任务； 2、就工作中的问题与上级主管保持及时、全面和经常的沟通，确保部署与公司高层沟通渠道的畅顺； 3、定期上交营业报告、述职报告，就销售分析、市场调查和改进措施等业务内容进行总结和自我检查； 七、同级关系 1、积极与同级管理人员协调、沟通，以保证协作工作的质量和效率； 2、在主管上级的安排下，完成同级部门要求的协作任务。如：协助防损部进行每日清场工作等； 八、其他 1、负责所辖区内的规章制度、通知等管理文件的签收、传阅和保管工作； 2、完成公司领导安排的其他工作任务。

百货商场楼层主管的日常工作和职责？

百货商场楼层主管的日常工作和职责？

日常工作：对楼层事物和营业员的管理。

2、认真协助营运经理工作，落实每天的工作内容，发现违规及时纠正；

3、了解部门人员思想状况，排除不良倾向，即时汇报，研究予以解决；

4、严格落实部门员工遵守工作流程、工作要点和规章制度，培养员工高度的责任感和工作热情。

5、熟悉本部门员工的工作状况，分析容易出现的问题并提出解决问题的基本要领；

6、不定时巡视各岗位，指导员工工作并督促完成；

- 7、宣传团队精神，弘扬企业文化，牢记公司宗旨，增强员工的凝聚力和向心力；
- 8、组织市场调查，反映卖场存在的问题及顾客的真正需求，定期进行总结报告；
- 9、负责安排和调整员工班次，优先组合，正确使用指挥管理权；
- 11、组织并参与策划有利于公司发展的促销活动；
- 12、主持部门会议，分析工作现状，提出工作要求和解决办法，明确工作目标；
- 13、解决问题要有章可循，注重个人修养，给员工树立良好形象；
- 14、承担本区域的销售任务；
- 15、完成上级领导下达的其他工作任务；

商场工作总结完整版篇四

从今年年初到现在，我作为一名经理在工作的磨练中也渐渐丢掉了稚嫩和腼腆，变得有担当有勇气坦然的面对一切。我也从以前的遇事不知所措慌张到现在的淡定和对事情的思考和分析从而做出判断。从自我角度去谈问题到从对方角度看问题从而把整个事件看全面看透彻。

一、管好商场的服务

商场零售业的社会职能就是服务，服务是商场行业本职工作。因此，做好商场管理首要就是要从服务入手，要改变传统的管理方法和管理模式，要把顾客都当做朋友，要切实解决顾

客的需求，解决在经营中出现的问题。

二、做好参谋

何为商场参谋商场参谋就是指提供灵通的消息和市场信息并未生产厂家和品牌商提供决策参考。因此，商场管理人员要好好地利用商场这个信息平台 and 零售终端，并且要使用现代的管理手段和信息技术对销售数据和市场需求进行分析，努力当好品牌商和生产企业的参谋。商场管理人员还要凭借相关的商品和服务等专业知识，为顾客或指导销售服务人员为顾客做好选择商品和服务的参谋。商场管理人员同时还要做好基层销售服务人员的参谋和教练，指导他们做好销售服务工作。

三、搭建共赢平台

商业经营管理模式会随着零售服务业的发展变化而改变，其所有权和经营权要具备多层次化，这样不仅可以强化商场与消费者融洽的互动关系，还能强化商场与品牌商的加盟共赢关系。因此要想做好商场管理就必须解决和搭建好商场于消费者、品牌商的共赢平台，这样才能确保双方的共赢。

四、人员管理

制定规范的人员管理制度，并不折不扣的执行，包括人员的出勤、交接班、排班制度，实行统一的绩效考核管理，统一的薪酬福利管理，统一的岗位晋升管理。加强人才的培训，人才是一个企业销售的根本。对新老员工进行入职培训、岗位培训、商品知识培训，让新员工能迅速进入工作状态，老员工更专业化和职业化，有一定的发展空间成为部门的能手。

五、商品管理

商品陈列所有商品陈列的大前提就是清洁感，首先要给进柜

的顾客留下明亮、整洁的印象，保证商品的清洁和货架的丰满，各商品按品类陈列，划分好区域。对于那些库存较大的特价商品和活动商品应采取大堆量陈列，并标有明显的价格牌和促销标识，使顾客第一眼就能够看到商品的价值，觉得物超所值，提高购买欲望。其次还要加大广播力度，使顾客产生购买欲望，最终达成销售。

五、销售管理

门店的最终目的是有一个好的销售业绩，从人员管理到商品管理最终都是为销售做准备，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行特价商品的促销活动，以更好的提升销售。回顾一年来的工作，自己仍很多方面存在着不足。首先，在工作中由于经验不太丰富，工作方法有些简单；其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。这些不足，有待于在以后工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同事学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，不断提高自身的管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，加大执行力度，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的微薄力量。

商场工作总结完整版篇五

招商人员开展工作前，首先应了解百货商场的商品经营定位特点与各楼层、各区域的品牌和品类的分布规划。商场经营定位一般通过对卖场的观察获得，如该百货商场以经营什么商品为主，什么为辅？经营档次如何？是高档，中高档，还是中档？在经营品牌的分布上有什么特色或与其他卖场相区别的地方？一般引进商品的价格线和商品线有什么标准？等等。招商前，一般会形成分布规划的卖场平面图，理解平面图要求，按要求引进品牌，是招商员应关注的地方。一般在平面图上，

可能会标注某区域的主要引进品牌名称和替代品牌名称，招商员可以按此要求选择潜在合作商户。

不论是新场开业还是老场调整，都会形成时间和工作量分配的招商工作计划，由于工作计划是依据与其他职能配合进行的工作安排，因此招商人员应严格按照计划开展品牌引进工作。一些里程碑式的计划要求，如：至何时以前，商户进场比率达多少多少；何时以前完成招商工作和完成商户进场装修等等，如不能在规定时间内完成上述工作，则将影响其他相关职能的工作进展，因此招商人员应特别关注此类计划信息，做好相关工作。

寻找可能合作的商户是建立在对百货商场和供应商市场全面了解的基础上开展的工作，在无法确定引进什么品牌进驻商场的情况下，就必须要了解供应商市场，进行全面的市场调查工作。一般而言，具有竞争特性的百货商场是获得这类信息的重要途径。在了解本商场规划的基础上，选择适合商场风格，并与竞争对手形成形态差异的商户。一般这样的潜在商户要选择多个，确定那个是主攻，哪个是替代。一经确定潜在合作商户，就可以对其展开调查与初步接触。调查主要是看该商户是否具备与商场合作的条件，需要了解的信息有：品牌发展趋势，目标消费群，经营特色，以及商户的渠道角色，即：是厂商、经销商还是代理商，综合经营实力如何？资金、铺货和人员是否能够保证等等。通过调查判断在这些方面都与公司要求接近或一致，则考虑接洽对方业务人员，进一步了解情况，并向其传递招商信息。

与潜在合作商户进行了初步接触后，应寻找对方可以就合作事宜起决定作用的业务人员进行详细商谈，商谈内容包括：进驻的位置，设柜的大小，经营的商品品类，承担的费用，以及合作条件，如：保底抽成的额度，结算形式等合作细节，必要时，还要和商户业务人员进行谈判。注意谈判应选择可以决策或能够确保沟通顺畅的业务人员进行，否则容易出现悬而未决的分歧，影响合作洽谈事宜的进展。如因为各种客

观条件，无法谈拢合作事宜，招商人员也应保持与其的友好联系，以便在以后条件合适时再做合作。通过谈判，就合作事宜达成一致认识，招商人员应使商户了解商场进场装修和经营的规则，填制合作合同进行申报，如有分歧则继续磋商解决。

合同申报完成，商户与商场的合作正式生效。招商人员应协助商户办理进场的相关手续，包括：缴交费用、进场装修、运送货架货品等，由于商户进场设柜将面临和多个商场职能部门打交道的局面，作为与商户沟通时间最久，彼此相对熟悉的招商人员，应该在商户有需求的时候给予帮助，就进场事宜协调各方关系，确保商户按时、按规定进场装修、上货和营业。

商户所设专柜开始营业，招商人员应抽出时间来了解其经营情况，与之前的预测进行分析比较，发现经营情况不尽人意，应配合店内营运职能和商户查找原因，分析不足，积极考虑改善现状，提升经营业绩。一般情况下，专柜经营不理想的问题多为：位置不好、促销不力、商品缺乏竞争力、销售人员水平低下以及装修和陈列等方面出现问题，可分析直接原因，针对性地进行改善工作。另外，如专柜经营情况超出预期，招商人员也应认真分析其中的原因，汲取判断商户经营水平的参考信息，应用到日后对商户的臻选和评估工作之中。

商场工作总结完整版篇六

二〇〇八年供销社系统大中型商场联合会在各级供销社的支持下，按照市供销社提出的“改革调整，开拓创新，扎实工作，为农服务”的工作要求，把发展农村连锁经营作为工作重点。一年来，全市农村集镇连锁网点不断扩张，规范经营和管理水平进一步提高，连锁企业稳步发展。

(一)积极推进连锁经营，重新塑造供销社形象。

全市各级大中型商场把发展农村连锁经营作为改造传统网络，重返农村市场，树立供销社新形象的重要途径来抓，慈溪慈客隆、鄞州新江夏等一批有相当规模的连锁经营企业进一步扩张。通过几年的努力，全市已发展连锁门店70余家，营业面积6万多平方米，二〇〇八年仅慈客隆、新江夏二家连锁超市公司的营业额就达5.5亿元，全市70多家门店中，其中有90%以上的连锁店开设在乡镇一级。这些连锁店为繁荣农村消费品市场，改善农村消费环境起到了积极的推进作用。同时还确保了商品质量和合理的价格，抵制了假冒伪劣商品的侵害，有效地保护了农民的利益。

(二)发挥连锁网络的作用。将当地农副产品纳入配送渠道。慈溪慈客隆超市公司除了为广大农村居民提供价廉物美的商品和周到的服务外，还利用连锁网络的优势，为农民提供市场信息，将当地的土特产品纳入配送渠道，远销省内外市场，去年该公司实现销售额4.3亿元，其中收购农副产品的经营额约占25%。

(三)加强电子商务人才培养，提高现代化管理水平。

为了提高现代化商业管理人员的素质，我会积极组织大商场、连锁超市负责人和专业人员参加省、市有关部门举办的电子商务培训，进一步加快了连锁企业经营管理科学化、决策现代化的进程。慈客隆超市首先贯通光缆联网，建立和完善电子商务系统，使经营决策更直接、更科学、更超前。目前，我会的几家大型连锁超市基本上实现了经营管理电子网络化。

(四)加强信息交流，促进系统联合。

为了加强与各会员单位的信息交流，我会秘书处还经常到各商场调查研究，推动各会员单位建立信息网络，并加强与系统内二大连锁超市公司的联络，促进系统内联合。去年五月，由我会牵线搭桥，宁海长街供销大楼与新江夏连锁公司达成联合意向。12月下旬新江夏连锁公司长街店正式开张，不仅

受到了当地农村居民的，同时也改善了长街镇的镇容店貌，并得到了当地政府的赞赏。

过去的一年我们在各会员单位的密切配合和支持下，在发展连锁工作上做了一些组织协调工作。但与先进地区相比，我市供销社系统连锁经营仍处于起步阶段。一是各县(市、区)之间发展不平衡，连锁经营发展得比较好的县市社还不多，不少还是空白。二是连锁经营要实现跨地域的联合，还存在不少障碍，“宁***头，不做凤尾”的传统观念，制约着供销社连锁业的集约化经营。三是基层社绝大多数网点没有通过连锁方式实现连接，还处于各自为战，分散经营的状态。

二、二00九年工作计划

按照市供销社的工作部署，今年我会的工作目标是：以现代流通方式为载体，通过多种经营组织形式，重新构造以连锁超市为主的农村流通体系，在集镇、乡村形成一个简便、快捷、新颖、规范、有效的流通网络。为改善农村居民的生活环境，满足农民的消费需求服务。

- 1、以慈客隆、新江夏二家连锁企业为龙头，利用供销社现有的商业设施，立足农村集镇，面向系统，面向社会，采取股份制、加盟、租赁等合作方式，大力发展农村连锁超市经营。
- 2、以中心集镇连锁超市为依托，合理定位，开拓城镇、社区及农村乡村便民店。在经营品种、服务项目和服务质量上下功夫，实现全市连锁超市加便民店的连锁营销网络。
- 3、加快配送中心的建设，实现低成本、科学化、高效率的社会化配送网络。慈客隆、新江夏二家连锁公司要加快配送中心的建设进度，为公司今后的大规模扩张打好基础。力争在今冬明春建成二个设施现代化、运作规范化、管理科学化的配送中心，面向社会进行全方位的配送服务。

4、加强培训，提高连锁企业经营管理水平。

建立一支高素质的经营管理队伍是发展农村连锁超市的关键。在今后几年里，我们将通过引进人材和分级培训相结合的办法，首先抓好企业中、高级管理人员的培训，采取“走出去，请进来”的方法，组织有关人员到国内外著名连锁企业考察学习，并对连锁网点的业务骨干进行轮流培训，以提高他们现代化管理水平。

5、在发展农村日用消费品连锁超市的同时，联合会还将协助各县(市、区)供销社共同探索开拓医药、烟花爆竹等行业的连锁经营。

通过以上几方面的努力，预计到二〇〇九年全市供销社系统的连锁门店将发展到170个。各种便民店500个，新建大型配送中心5万平方米，连锁业销售额力争突破20亿元。

商场工作总结完整版篇七

自从我20xx年加入xx公司以来也有一年的时间了。在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守商场的规章制度，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。我深知工作中的进步与大家的帮助是分不开的，而且得到了商场领导的高度认可，在20xx年的8月让我担任柜长一职，这是对我工作的最大肯定。回首自己一年爱经历的风雨路程，我做出如下工作总结：

一，品德素质修养及职业道德

通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

二，工作质量成绩，效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，是自己的工作业绩有了长足的提高。

三，工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面；1认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务 是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。2充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解 越多购买后的满足感越强烈，常言道：“满意|”是顾客最好的广告。3促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员 采取分心的方法减轻顾客的压力。4熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。5售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知 识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。6抓住每一次销售的机会，以最佳的精神状态等待顾客的到来，注重自己的 外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

四，工作中的不足和努力方向

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足 的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思 想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客 的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠宝首饰?等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染 成员很重要，作为柜长首先要起到表

率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放最大能量。互相学习，互相进步。

商场工作总结完整版篇八

光阴似箭日如梭，转眼间20xx年已经过去，在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习；不畏困难；更好的工作来回报上级，商场保安工作总结[]20xx年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了很多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

二、商场开业前的商场保安工作总结准备1、所有人员集合，统一检查各通道，各卷闸有无异常，能否正常开启。2、按规定时间开放员工通道，让员工进入。3、按开业时间打开所有通道门，并维持门前的商场保安工作总结秩序，避免刚开业人员集中，发生拥挤现象。4、密切注视进出人员，因开业人员较杂，容易发生意外事件。

业务素质培训等。例如：1)保洁员主要负责卖场主要通道，商场门前卫生，厕所卫生，消防通道卫生等，按工作量进行

卫生区划分。2) 客流密集或敏感区域的卫生保……(4) 当顾客的眼睛在搜寻时(顾客好象在找什么东西)第三天营业员工作规范为保证商场销售服务工作的连贯有序，避免工作出现遗漏或失误，特制定本工作规范，营业员应严格遵守本规范。