

最新商场主管的工作计划(大全5篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。相信许多人会觉得计划很难写？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

商场主管的工作计划篇一

作为一名商场主管，需要从各个方面提升商场的知名度，提供全方位的服务。下面是我个人2021年工作计划：

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。

抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。

因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们商场一种特有的服务品质和服务档次。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富

员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平，展示公司的服务水平。

3、相关政府部门联络与沟通。加强与市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并为之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护商场百盛信誉。就前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识（毛织，保暖为主）、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式。

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客

管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进娶以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

商场主管的工作计划篇二

很高兴自己在这个岗位上坚持了这么久，看到了自己的进步，同时也有需要改进的地方。下面是我个人2019年工作计划：

- 1、巩固现有销售较好品牌的同时继续加大对销售较差品牌的扶持力度。
 - 2、于春节前期举办一场冬季时装秀。
 - 3、专柜人员招聘方面目前存在较大的难度，很多专柜出现缺编现象。于节前协助做好专柜的人员招聘工作。
 - 4、针对场外临时专柜较多，合理规划场外促销位，挖掘场外特卖的销售潜力。
 - 5、重点跟进落实春节期间的货源工作。
 - 6、作好节庆气氛布置工作。
 - 7、全力做好春节期间的各项销售工作。
- 1、进一步加大品类销售提升方案的制定及实施。
 - 2、加强对管理人员销售分析能力的培养。

3、作好部分专柜的调整更新。例如巴特依、玩具、精品专柜的空位补充，以及部分较差专柜的更新。

4、标价签检查：每月中对各柜标签（模特磁性标签）进行检查。

5、跟进夏装的新款上货。

6、制订端午节销售计划并落实。

1、对年中销售进行总结及分析工作。

2、作好暑期童用区的销售工作，制订暑期品类提升方案，落实相关工作。

3、提升管理人员的营销策划、组织、实施能力。

4、联合物价部对超范围经营现象进行清查整顿。

5、加强对销售数据熟知度，重点关注部分重点品牌。及时了解专柜的经营动态。

6、制订国庆及中秋节的销售计划。

1、作好国庆及中秋节的各项销售工作。

2、跟进秋冬装的上市工作。

3、重点加强或规范现场管理，提升服务水平。

4、以化妆品作为品类提升区域，推出化妆品护肤月。

商场主管的工作计划篇三

作为一名商场主管，需要从各个方面提升商场的知名度，提

供全方位的服务。下面是我个人2019年工作计划：

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。

抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。

因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们商场一种特有的服务品质和服务档次。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平，展示公司的服务水平。

3、相关政府部门联络与沟通。加强与市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护商场百盛信誉。就前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领

班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识（毛织，保暖为主）、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式。

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进娶以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

商场主管的工作计划篇四

2019年新的一年，为了加强自己各方面工作能力，特制定2019年工作计划如下：

- 1、熟悉楼层主管的工作职责，楼层主管日常工作流程和相关工作的协调部门；
- 2、熟悉本楼层的管理人员及员工，向他们了解他们所在工作岗位的情况；
- 3、熟悉本楼层的所有专柜，包括专柜名称、具体位置、经营商品的性质、经营方式及经营状态。
- 3、了解本楼层专柜经营中需要解决的问题，例如灯光照明、商品陈列、库存积压等等。
- 3、与各专柜沟通协调，解决其需要帮助解决的问题。

管理本楼层销售工作；清楚掌握本楼层各专柜销售及货品、人员情况；负责柜长、营业员工作分配、考勤、仪容仪表、行为规范；帮助下属解决工作上的问题；培训下属并跟进检查培训效果；处理顾客投诉；严格执行公司各项规章制度；及时准确地将商品信息及顾客需求和建议反馈公司；负责楼层环境清洁、灯光、道具、维修、安全；按时更换、检查卖场陈列；跟进公司促销活动的执行、宣导；负责每月楼层盘点；定期检查、抽盘后仓货品；根据卖场实际情况，做适当人员调备；负责下属工作质量及工作进度；负责本楼层物料陈列、道具、管理；拟定市场调查工作计划及实施；对各专柜按公司制度进行管理并与其业主沟通协调来处理好双方的不同意见；销售业绩分析工作。

商场主管的工作计划篇五

2019年，对于我们而言是十分关键的一年，公司将在这年制定新的规定和制度，下面是我个人2019年的工作计划：

1、管理规约。商业广场物业及其设备，服务设施的管理、保养、保险以及维护所订立的规定，达到对该物业的统一管理，以保证该物业的所有业主和租户有效地使用其物业单元，并规定各业主和租户对该物业的管理及公共开支所需负责的适当比例、以及权利、义务。

2、用户手册。方便各业主及租户进一步了解商业广场的物业情况和管理运作规定，旨在保障商业广场全体业户和租户的利益而制定的手册。

3、装修指南。向各业主及租户详细介绍各业户在自己单元内进行装修、改造等工程必须遵守的规定和必办的手续，以及介绍广场物业设施情况，以协助和指引各业户进行内部装修时不影响整个物业的公共设备、设施、中央系统、楼宇结构和其它业户单元的正常使用。

1、 商铺物业交收程序；

2、 商铺装修的报批和验收程序；

3、 商铺装修的监控程序；

4、 公共地方的清洁、绿化的监管和监控的程序和规定；

5、 公共设备设施的监管维护和报修程序；

6、 投诉处理的程序；

7、 意外和紧急情况处理的程序；

- 8、非办公时间出入商场的管理规定；
- 9、货物出入的管理规定和大宗物品放行的规定；
- 10、日常运作的物业管理程序和物业状况的管理规定。

度

- 1、各部门工作手册的制定（包括岗位责任制、工作程序和流程、工作细则）；
- 2、各岗位的部门纪律制度；
- 3、各岗位服务标准；
- 4、考核制度和持续改进的措施。

前期介入有利于商场的日后管理，避免发生重复投资或资源浪费，对发展商有利无弊，其范围包括但不限于以下方面：

- 1、参照商场的图纸设计，为商场日后管理的方便与完善，提早设计及更改有关设备设施及有关的功能布局，以避免重复投资或浪费资源。
- 2、根据我们的专业管理经验，向发展商早期提出合理化建议。如设备设施的选择，管理设施的设置等等。
- 3、早期熟悉商场设备设施情况，协助发展商监督设备安装及调试，监控有关工程质量，并对商场的隐蔽工程进行早期的验收。

将配合发展商，按照商业广场的工程进度，分期分批地对商场物业验收和接管，包括以下方面：

- 1、对隐蔽工程验收和接管；

2、对楼宇工程质量的验收和接管；

3、对设备和设施的验收和接管；

4、对装修质量的验收和接管；

6、所有交付给业户的商场物业单元，均由物业管理公司先验收接管后，再代表发展商交付给业户，并代业户跟进各项收铺时查出的遗漏工程问题。

1、代表发展商向业户进行商场物业交收工作，并跟进收铺后的遗漏工程的完善工作。

2、跟进商业广场工程的土建、机电设备设施、智能化项目、公共设施的各项遗漏工程，督促承建商完善各项遗漏项目。

3、执行日常的保安管理：

利用先进的硬件设施，如电子巡更系统、对讲系统、闭路电视监控系统、烟感报警安全防范系统等，对商业广场商场物业实行24小时不间断的安全管理。制定合适的各项安全管理制度，如每小时巡楼几次，做好安全管理，力求无罪案发生率。制定合适的消防工作计划和制度，确保商业广场物业的防火工作安全可靠。