

# 便利店的工作总结 便利店营业员工作总结 (实用6篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 便利店的工作总结 便利店营业员工作总结篇一

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在便利店这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自便利店这个大家庭，为便利店明年更好的发展尽自己的全力是义不容辞的责任。现将自己今年的工作总结如下。

我今年工作调动后，更加认真熟悉每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加便利店组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报；从商品的促销到新品的开发。一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，

及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报。我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人。这是我在便利店感受到的，也是希望我能够切切实实做到的。在日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

便利店工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守管理制度，积极努力工作。

进一步端正工作态度，认真完成本职工作工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时沟通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。进一步积极参加便利店组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

我始终坚持，做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，便利店是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为便利店的发展做出应有的贡献！

## 便利店的工作总结 便利店营业员工作总结篇二

- 2、顾客进店后，店员最好不要“步步跟随”。
- 3、商品要让顾客看得到，易接触到。即“眼易见，手易拿”。摆在开放式货架上的商品，使顾客感到容易选择。
- 4、零售店与顾客关系，归根到底是人际关系。和顾客打招呼不说外行话。要知道，购物场所也是交流的空间。
- 5、讲解商品的销售量和销售量成正比，消费者不是专家，需要你的指导。要让消费者认识到，你是在帮助他。
- 6、接待顾客心理轻松，对方不买也不能有失望或不高兴的表现。
- 7、收钱和找零钱，当面点清，找干净票给客人。
- 8、对老顾客表示感谢，老顾客是最好的顾客。对商店来说意味着不断提高的回头率。美国学者雷奇汉和赛塞的研究表明，顾客的忠诚度每提高5%，企业的获利就能增加25%。
- 9、多用习惯用语。语言规范、亲切，能增加商场(店)形象的魅力，产生亲和力，带来好的口碑。
- 10、把节日当作公关的好机会。例如，重阳节对老人优惠以示祝福；教师节对教师优惠以示祝贺等。

## 便利店的工作总结 便利店营业员工作总结篇三

### 一：观念的转变

观念可以说是一种较为固定性的东西，一个人要改变自己原有的观念，必须要经过长时间的思想斗争。我当初既然有勇

气选择了离开三尺讲台，就要改变在学校时的一些观念，由原来的被动学习转变为现在的主动学习等很多观念。

## 二：做好自己的本质工作

一个人要做好自己的本质工作，就必须全面的认识自己，了解自己的职责是什么。我对自己的工作职责作了几方面的认识。

### 1 了解工作流程

初次面对这项工作，感觉非常复杂，我认为学习任何一样东西都好像在阅读一篇文章一样，先要了解其大概，然后理清其层次，再是深入到字词句的研究。因此，我对我所做的这项具体工作作了一个简单的概括，我所面对的客体是什么，和谁有工作上的联系，联系的内容是什么，面对这一连串的疑问，我就把自己的工作流程用列表的方式把它罗列出来。

### 2 注重细节

一、健全管理制度，建立完整的报表体系，精化管理水平。

一方面，落实管理制度，实现工作标准化和操作流程专业化；建立门店各类报表，及时、有效性调查，全面反映便利店的经营情况，并制定相关经营策略；另一方面，在管理上细中求精，透过业务数据，分析反映经营规律。为应付对市场和顾客需求的变化，对工作过程和程序有效进行评价和改善，不断提高工作质量，优化简化工作过程和操作流程。

二、加强商品的管理。

为减少库存资金占用和库存成本，避免影响商品的销售。主要加强商品的管理，定期检查库存商品的保质期，合理订货、补货。加强商品损耗的控制，即控制影响库存水平的因素，

保持畅销商品不断货。经常了解门店销售情况，关注异常信息，找出造成负库存的主要原因并消除负库存的对策，将负库存的情况降到最低，减少库存资金占用及库存成本。便利店根据经营情况、地势及地区的经济水平，以多品种少量的原则进行补货作业。

### 三、分析经营趋势，掌握销售情况。

通过系统销售信息，各门店报表了解每天的运营情况，分析顾客的购买习惯，购买规律，收集详细的销售点数据。确认顾客的需求动向，采取有效措施，设计主力流动线和配置主力商品。

### 四、强化培训，提高业务技能技巧，优质服务。

为实现公司五大网络化，提高形象、服务盈利水平，认识零售业逐渐进入以连锁经营的业态多元化时代。进行便利店人员的业务知识培训，传递商品信息与知识。根据消费者的购买习惯、市场需求，制定门店的布局和商品的陈列；观察分析消费者性格心理，提高销售技巧，处理问题的能力和沟通；提高服务水平，加强培训员工素质素养。逐步拟进专业化的操作与管理。

### 五、通过降低服务成本，努力达标。

便利店倡导“勤俭节约，人人有责”，节约用水用电及物料消耗；加强设施设备的安全保障，减少备件损耗，以降低成本费用。为达到经营指标，在节日高峰期，根据车流量客流量调整、延长营业时间，增加销售额；在正常营业时间外便利店人员无条件为顾客开店销售购买。以优质的服务态度牵系顾客的心理，打造通驿品牌，树立良好形象。

### 六、不足工作。

在库存防损管理方面仍有欠缺，造成盘点盘损率超出规定，检讨出错原因并针对其进行有效防损设施。为努力达到公司下达的经营指标，根据实际情况，把握和了解市场动向、顾客的要求和潜在的需求并有效利用，改善商店商品的管理。

## 便利店的工作总结 便利店营业员工作总结篇四

便利店促销活动与一般的大卖场、大超市不同，不能相提并论。便利店促销活动受到场地和资金等的限制。便利店的促销方式有着自己的特色。下面笔者为您介绍几个便利店促销方式，供便利店老板们参考。

便利店促销方式一：节假日促销

便利店促销方式二：买赠促销

便利店促销方式三：新店开业促销

新店开业促销一定要重视。很多时候厂家和经销商认为，“便利店”新开店促销不想花很多精力和时间。新增加门店贡献不了很大销量，劳民伤财！其实这种想法错误。每当一家连锁系统新店开业。连锁“便利店”管理层都会亲临现场，如果在新店开业做好充分准备，营造出人头攒动现场活动气氛。都将赢得连锁超市管理层赞许，“积攒”良好的企业形象。后期将赢得更多支持。

便利店促销方式四：加盟商进货促销

在“便利店”有专门加盟店管理部和产品展示厅。加强和该部门沟通，将自己最新产品和促销活动及时和加盟店管理部分享，做好展厅产品陈列。将会为带来长期回报。促销活动可以买a送b搭赠形式。赠品选择最好超市能够售卖产品。如：食用油，牙膏，卫生纸等。能够直接为加盟商拿到货架上售卖变为现金的赠品。促销类似经销商进货奖励和搭赠的形式。

## 便利店促销活动方式五：团购促销

以针对“便利店”周边企事业单位促销政策。每到节假日，开学季；学校和企事业单位都会数额不菲的销量。由于“便利店”在城市分布较广，获得团购机会更大。制定团购政策。应该制定专门团购方案和服务流程。如：达到一定金额给予“关键人物”返点；一定金额免费送货上门；买a送b或c等多种方案以供选择。前期基础工作一定要到位。如：团购政策传达门店；店内团购关键人物随时找联系到你的理货员；赠品的选择等。

以上是便利店促销活动的几种主要方式。选择正确的便利店活动促销方式，帮助便利店老板搞好促销，帮助增长便利店销售额。

## 便利店的工作总结 便利店营业员工作总结篇五

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为\*\*\*\*捷便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴！

四年来我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在\*\*，服务为顾客的营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各环节的落实。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我知道\*\*是\*\*\*自己的品牌，员工的一举一动代表的是\*\*\*的形象，所以为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训

外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结加油站的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，言简意赅，准确地提供客户想知道的信息，在最短的时间内给出满意的答复。因此我认真了解产品的特点，在销售工作中忙而不乱，能迅速、精确地找出不同顾客的购买需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、好的解说技巧、善于处理反对意见、跟踪顾客和收款作为常规业务去学习。同时，我用热情的服务给顾客留下了最好的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

1、要货收货。要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数量质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。

作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

3、整理商品。每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。



4、清洁卫生。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

5、核对销售数据与交款金额。每日定点、足额将款项上交银行，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的出现。

6、报送手续。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。

7、月底盘点。每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

四年来，我本着\*\*为家的信念，牢固树立奉献在\*\*，满意在\*\*的职业理念，爱岗敬业，团结协作，以饱满的热情迎接顾客，以周到的服务对待顾客，以真诚的微笑送别顾客。对不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在商品、档次、价位上的需要，热心为他们推荐所需商品，创造了\*\*便利店营销的佳绩。

20\*\*年我将以集团公司提出的“精细严谨、务实创新”作为今后工作的准则，将“顾客的高度满意”作为我的目标，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在\*\*的理念进一步得到拓展，让\*\*这个品牌更加牢固！

## 便利店的工作总结 便利店营业员工作总结篇六

一、xx年年度营运绩效分析：

xx年度是公司比较关键的一年，由于我们前期对大学城的销售分析估计不足，到xx年8月份为止，短短半年多时间，我们的亏损额就接近xx万元。但是，在门店员工的共同努力下，从xx年下半年开始，大学城开始扭亏为盈。在这一过程中，我们走得十分艰辛，但门店员工并没有因此而放弃努力，最终，公司仍实现净利润xxx万元。通过对xx年度的销售指标分析在公司三个门店的管理过程中□xx店的成本控制和指标完成方面是做的比较好的□xx店在这一块值得奖励；大学城的物料费的控制不是很到位，需要改善，但总体管理方面，尤其是在经过调整后，自xx年9月份开始，得到明显改善；梧慈店在指标完成及成本控制方面是做得比较差的，但目前梧慈店已经关店，这里不作过多分析。

## 二、企业发展方面

xx年年度原计划开发便利店10家，超标2-3家。

在便利店开发过程中，在经过xx店的操作过程中，发现公司还不具备多渠道扩张的能力。所以最终我们选择了加大力量经营标超这一块，暂时退出便利店的扩张计划。

在xx年，我们开发了xx店和xx店两家。德政店已于xx年年年底开业，从目前的经营情况来看，会略有赢利，但对公司的影响力还是有一定的效果的。

三溪店预计会在xx年3月或者4月开业。

虽然xx年年度我们成功拿下两家标超，但相对于xx店的规模来看，显然两家的标超目前的规模，还只能达到xx店的规模，所以就目前企业扩张方面来看，我们还要加大力度，从各个方面，进一步加速企业的发展。

在这一过程中，我们也认识到根据实力，务实地发展的重要

性，对选址及开发方面进行了慎重的考虑，将稳健、务实、创新、开拓作为公司未来发展的方针，将郊区、开发区的标超或大超纳入公司重点发展的规划，因为实践证明，在xx这一块，还是有巨大的潜力可以挖掘的’。所以我们的目标很明确，极力发展标超，包括吞并或与人合作经营一些地址较好但对方经营不善的超市，方法有多种，相信xx年在企业开发方面，会得到一个很好的发展。

### 三、加强了对营运企划的管理

xx年度，在公司各层管理人员群策群力的努力下，我们对门店的形象、营运流程以及动线设计进行了重新的规范，并加强了门店店长的责任管理范畴，加强了门巡制度的落实。

xx年度对会员管理这一块进行了有效推广，并对公司的营运方针进行了重新定位，将低价、实惠的概念宣导给我们的顾客，在这个过程中，除xx公司的产品，我们没有办法做好价格形象之外，其它商品均已根据市场进行了相应的调整，目前公司的价格形象有所好转，然后结合门店氛围的布置，使公司的销售较去年有了极大的提升(xx年销售xxxx万，较xx年xxxx万的销售提升了42%)。

在促销费用有了一定的提高的情况下，加强了对门店成本的控制，各项成本支出较xx年有了明显的改善，无论是xx店还是大学城店，这也是相同门店经营净绩效较以往有了较大提升的原因之一。

xx年营运企划方面明显不足的地方也很多，将在xx年的工作计划中，提出改善意见。

### 五、采购部

采购部在营业外收入方面和毛利率控制方面基本达到公司要

求：

xx年采购毛利率能够提高同时还能保持一定的价格形象，是因为有部分高毛利商品通过与厂家直接采购，毛利率提高了一到二倍以上。但是采购部在商品结构上仍不是很理想，所以采购部一定要改变思维，主动寻找并优化商品结构，要把采购的力度进一步推进。

在即将过去的xx年有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视好和培养下，个人取得了很大的进步，同时，也觉得有很多的不足之处。

一是对于一个经济效益好的公司来说，一是要有一个专业的管理者；

二是要有的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。

作为公司的一分子，我要做到以下几点：

一. 认真贯彻公司的经济方针，同时将公司的经营理念及策略正确并及时的传达给每个店员，做好承上启下的桥梁作用。

二. 做好店员的思想工作的同时团结店员，充分调动和发挥店员的工作积极性，了解每位店员的优美所在，并发挥其特长，做到另才适用，增加增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集团。

三. 通过各种渠道了解同行信息，了解顾客的消费心里及习惯，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作有针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

四. 以身作则做店员的表率，不断地学习提高自己的同时不断

地向店员传输企业文化，教育店员要有全局团队认识，凡事要从公司整体利益出发。

五. 以热烈周到及细致的服务去吸引顾客，发挥所有店员的主动性和积极性，为公司创造更多更好的业绩!新的一年即将来临，成绩只能代表过去，我将以更精湛娴熟的业务，同时在公司的领导下来治理好我们枞阳店!力争在xx年再创佳绩!

## 一、工作回顾

现在xx店总体水平正在以稳定的形式发展着，人员整体素质有了很大的提高，财务账目清晰，出入明确，透明化，规范化;事物处理客情、退换货品、与供应商的关系趋现稳定见好。

## 二、完成的其他工作

(1)认真贯彻并完成上级领导的各项决定，对员工进行思想教育工作，每天都有例行交接会议，安排好大家所要做的事情。

(2)妥善处理顾客投诉和服务工作中所发生的各种矛盾，如有突发情况，要员工始终保持专业，因为我们的一言一行代表的并不是个人而是公司的整体形象。

(3)在加强理论学习的同时，注重更新知识结构，努力做到在工作中学习，在学习中工作，精益求精，不断探索，使自己更加胜任本职工作。

虽然有很大的进步但是仍然感到有不少不足之处:

1、经验不足沟通不够 我比较偏向直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的这方面的能力。

## 2、心思不够细致缺乏创新

我对工作的态度较谨慎，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。

以上列举的不足之处，是我自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在以后的工作中我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

## 三、工作计划

1. 了解员工
2. 对现有的规章制度的执行情况了解
3. 完善规章制度听取员工意见和建议
5. 让员工了解我尊重我不是怕我
6. 了解消费群体和顾客沟通

人生能有几回搏，在今后的日子里，我要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。望领导给予指正，不吝赐教。

- 1.连锁店店长上半年工作总结范文
- 2.店长月度工作总结
- 3.便利店营业员年终工作总结
- 4.便利店营业员工作总结

5.店长工作总结怎么写,店长工作总结

6.店长月度工作总结例文

7.2019年店长月度工作总结

8.16年店长月度工作总结