

# 商场上半年工作总结 商场客服上半年工作总结(优质5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。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 商场上半年工作总结篇一

关于我2019年上半年的商场客户工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能。

xx月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于8月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于xx月xx日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

2019年xx月xx日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对xx逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进xx更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

### （1）、服务整顿活动

xx月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承

诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%至30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

## 商场上半年工作总结篇二

光阴似箭日如梭，转眼间半年已经过去。回顾我们保安队在xxx半年来的工作，可以说是成绩多多，受益多多，体会多多，但存在的问题也不少。为了更好地做好今后的各项工作，根据领导的要求，现对半年来保安队工作总结如下：

我们是今年x月x日开始值班的。由于我们是一支新组建的团队，而且又是在xxxx这样一个大型企业里工作，责任重大，压力千钧。为了保质保量完成、履行好肩负的使命，上半年我们重点抓了三项工作。

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我们在队伍建设上就坚持“两手抓”：

一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在人员的配备上，我们从xx警官学校招聘了21名学生队员；同时，我们还注意从部队退伍军人中招聘优秀队员。通过半年的努力，我们团队的人数从当初的x个人，增加到现在的xx人，是刚开始时的x倍之多。在队伍建设上，我们把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我们都要组织为期x个月的保安业务素质的训练。同时我们还专门邀请xx市消防大队的专家，来为队员讲授消防方面的知识和技能，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，达到上岗的要求。队员上岗后，我们还坚持每周x天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。

半年来，我们保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。团队组建后，我们对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。如值班队员必须提前x

x分钟

到岗进行交接；队员上下班都必须列队行进，充分展示军人的素质和风采。

三是抓思想建设。由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚xx出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设工作

中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。在工作方法上，我们根据不同队员，不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育，举行升旗仪式等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。如我们xx冒雨救伤员、拾金不昧的事迹，组织全体队员在学习的基础上，展开“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的保安队员？”、“我认为一位合格的保安班长应是……”的大讨论，每个队员都能在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并且大多数队员都能把学习体会落实到具体的行动上。对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

形式多样的思想品德教育，收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我们的队伍中出现了“三多三无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少；干事情吃苦在前的多，讨价还价的无；做好人好事的多，违纪背法的无。

半年来的工作、学习和生活，我们取得了很多的业绩，也得到了锻炼和提高，可以说受益非浅。主要得益于以下几个方面：

一是得益于公司领导的正确领导和悉心关怀。首先□xxx身为领导，在各项工作中都能走在前面，干在前，给广大队员树立了榜样，增添了干劲和信心；同时□x主任□x主任等领导曾多次亲临保安队，给队员讲形势、讲要求，讲保安业务和物业管理方面的知识，使广大队员深受鼓舞；更重要的是每一次大的活动，张主任等领导，都能亲临现场，组织指挥。所有这一切，都是我们保安队出色完成任务的重要的保证。

二是得益于工作上的创新。我们是在xxxx从事保安工作的□xxxx是一个定位高端、规模宏伟，理念先进，这就要求我

们保安工作必须与时俱进，不但要跟上，而且要走在xxxx发展的前面，先一步，快一拍，否则就会被动，就会出问题。因此，我们在工作中，尽量不受习惯思维、习惯经验的干扰，从客观实际出发，批判地接受新的思维，坚持不断的创新，将创新作为做好工作的灵魂和动力。

## 商场上半年工作总结篇三

作为商场的一名主管，我在2019年的上半年里认真工作，管理好了商场各部门之间的合作协调。现将工作总结如下：

- 1、敬业爱岗、忠于职守；品行端正、廉洁奉公；坚持原则、以身作则；
- 2、熟悉与工作有关的国家法律法规和公司规章制度；
- 3、熟练掌握本部门各项工作流程、操作要点和注意事项，并具备改进和创新的管理意识；
- 4、负责参与制订营运部门阶段工作目标并带领所属员工努力实现。
  - 1、负责所辖卖场的环境卫生、柜台布置、商品陈列、设施维护等硬件的规范管理控制；
  - 2、负责所属员工的人事考勤、仪容仪表、导购推销、接待服务等软件的规范管理控制；
  - 3、负责处理卖场的一般突发性情况，如：顾客争议、商户纠纷等；
- 5、监督卖场各专柜销售状况，积极分析经营状况和各相关因素并及时、全面地向上级主管反应和请示。

1、负责定期与专柜商户进行全面、准确地沟通，积极掌握专柜的经营动态；

2、本着诚信、双赢的原则，与各专柜商户保持互惠互利的业务关系；

3、定期召开与专柜商户的座谈会，及时解决商户提出的问题或向上级主管领导汇报。

2、确保所辖员工与顾客保持紧密沟通，及时全面地了解顾客的需求和建议；

3、积极和稳妥地处理顾客提出的各类争议和纠纷；

4、妥善处理各类退换货及各种投诉。

1、贯彻落实主管上级的各项精神、指示，确保所属员工遵照执行；

2、负责主持定期的内部例会，及时解决工作中的问题；

3、对部属进行定期的专业知识培训，确保部属的业务技能和工作素质满足工作要求；

4、考察部属的实际工作能力并做正确地评估，将信息及时反馈到主管领导处；

5、负责协调和安排所属员工的排班、补休、加班、请假顶替等工作事宜；

6、积极了解所属员工的思想动态，进行必要的沟通，及时解决或向上级领导反映员工内部纠纷。

1、完成主管上级安排的各项工作任务；

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。

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。

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。

补充： 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。

工作职责：

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。

## 商场上半年工作总结篇四

商场服务台的工作算是服务性质的，需要一定的耐心 and 责任心。下面是由小编为大家整理的“商场服务台上半年工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

我于年初加入商场，开始了我新的工作和学习过程，半年多以来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

### 一、职能工作方面

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

## 二、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

## 三、学习商场工作内容阶段

4月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于4月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于4月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

4月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进更好的发展。

## 四、初步介入商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和

情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

## 五、自我工作开展

4月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动，在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于5月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于5月25日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和竞争力打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%——30%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打

算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

时间总是飞快而过，一转瞬间，新的一年悄然而至。在过去的20xx年中，不论功过与否，我都应该向服务台的妹妹们表示感谢，如果没有她们的积极配合与辛勤付出，很难让服务台的工作顺利进行。同时，也借此机会感谢店长，以及各楼层经理、各部门主管的大力支持与配合，让我们服务台员工能大胆的开展工作。

说到服务台，首先服务台要为整个卖场的顾客及整个超市的员工服务。顾客大大小小的包裹至少有一多半是由服务台员工手中存取。我们已经把弯腰、踮脚习惯的当成身体锻炼；我们又是“道歉专员”。无论是与非，顾客有什么不满意的，向我们反映、抱怨，我们都有责任和义务代表丰彩超市向顾客赔礼道歉。记不清楚有多少次，我们以身试法，喝下顾客认为过期了的饮料，来说服顾客；其实，每次的总结是有必要的，只有静下心来去回首，才能发现自己工作上的成绩与不足，成绩是过去的，已经划上了一个句号，只有扬长避短，才能把来年的工作做得更好。

同时，我们在以下几个方面也有所失误。

第一，广播宣传较少。由于服务台工作较忙，处理的事务较多，而我又要到收银台值班，每个班不休假两个人上班，有人休假了就只有一个人上班。（到底有多忙？简单说一下要做的事，如；播音，开发票，换零钱，开换货单，赠品发放登记，办理会员卡，到各部门送顾客所换·退的商品，为顾客存取包裹等等）往往导致播音不能正常进行，不能很好的给各项促销活动帮忙，而作为负责人的我，深切体会到这项工作与服务台工作衔接的难处。

第二，与楼层及各个部门的沟通交流较少。因为忙而忽视了与各楼层之间的交流，有什么事都藏在肚子里，因而会出现你不了解我，我不理解你的现象。

第三，还有顾客丢失寄存牌不赔偿的，有时因为太忙就会与顾客发生争吵，以及有时顾客的背笼丢失，虽然我们给顾客做了赔偿，但顾客还是很不满意。

亡羊补牢，为时不晚。既然已经找出问题的症结所在，我相信在今后的工作中不会犯同样的错误。在这里，我也希望各部门领导、各位伙伴多给我们提出宝贵的意见和建议，而我将信心百倍，全力以赴将下一年的工作做得更好，更到位。

时光匆匆，来这已经两个月了，当初自己真的没想到会分到服务台，最开始几天的工作可以说是小心翼翼被动工作，对周围的环境不熟悉业务知识为掌握同事之间也有距离，所以开始几天的我始终处于疲劳状态，常觉的这份工作不适合我，有过退缩，但慢慢的我越来越喜欢这里对于这份工作也由开始的被动慢慢地转化为主动，能和同事们打成一片业务知识也一天天地熟练，我渐渐地爱上了这个最开始让我感觉陌生的地方。

通过这两个月的锻炼学习以及和同事们之间渐渐地磨合，我发现服务台是一个既严谨又宽松，既严肃又愉悦的工作平台，对待工作要严谨认真特别是在退换票手续上和处理旅客投诉问题上，更要认真对待不得有半点松懈。服务台是一帮和我年龄相仿，脾气相投的姐妹。她们没有心机，单纯的和你在一起工作，玩在一起。真的，我喜欢这里。

虽然每天都很愉悦，但我知道我自身还有很多不足需要改进，要想工作有所进步，在今后的日子里我会按照以下几点要求自己。

唤醒潜意识里的工作激情。有句俗话说的好，潮湿的火柴无

法点燃。我要把自己的活力投入到工作中用积极的心态对待工作。比如，就想在大厅租客一样，苦点累点怕什么，我年轻喊喊能怎样，能让更多的人做我们国营车，我高兴。

制定工作计划。制定计划的过程其实就是一个自我完善的过程，我会坚持并坚信会实现它，要在短时间内更熟练的掌握业务知识，并拓展自己的知识面，提升自己的普通话水平，用平和乐观的心态对待需要帮助的旅客。

对待工作要有责任心。不为成功找理由，不给失败找借口，理由在你出错时是站不住脚的，要担负起自己的责任心，做一个为自己的承诺为自己的行为负责任，要从细节处严格要求自己。

不要为了能尽量早点做完工作而在一些小的地方出纰漏，注重大局，对领导指出的不足要虚心听取，不能认为是吹毛求疵。没有哪件事情小到不值得重视，也没有哪一个细节不值得做好。从现在开始我要养成严谨的工作习惯。

以前的自己或多或少的有过“拖拖拉拉，游手好闲，循规蹈矩，墨守成规”的做法，但今后我会认识到自己的缺点并及时改正，争取用十六个字代表以后崭新的自己“率先主动，充满激情，吃苦耐劳，善于动脑”希望领导和同事们监督。

## 商场上半年工作总结篇五

时间一晃而过，弹指之间□xx年上半年已接近尾声，过去的半年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的半年，现将工作总结如下：

- 1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。

2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。

3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。

4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容。

当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。

2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。

3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效率。

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，

避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

2、对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

3、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。