

# 2023年商场营运年终总结个人 商场月工作总结(汇总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。那么，我们该怎么写总结呢？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。

## 商场营运年终总结个人 商场月工作总结篇一

从一开始就要有心，有心才能办好事。俗话说万事开头难，一切事情都要有个很好的开头，工作自然如此，在来公司之前我就已做好充分的心理准备，无论工作是怎样的我都要认真对待，细心完成。工作重，要不气不馁不抱怨，工作轻，要不骄不躁足耐心。仅有好心态，才有工作的好心境，进而才有好效率。

生活是个大讲台，许多东西都要虚心受教。在学校学做人，在社会学做事。生活处处有学习。工作自然也是如此，刚来时，我被指派跟着阿姨尝试、学习。在此期间，我越来越懂得谦逊，谦虚使人提高，骄傲使人落后。世界之大，有许多东西是我所不明白的，我仅有谦逊，不断学习，不断充实自己，才能有一个更好的自己。

必须要与人合作，才能快速高效。自古就有圣人言：众人拾柴火焰高。在工作中，与人合作必不可少，不仅仅要能合作，还要会合作。在生产部呆的这一个月让我充分认识到了这一点。无论是大家一齐倒花还是好几个人一齐换盆，我们自然而然会分工合作，几人搬，几人装，几人跟车，合作无间，效率自然高。

必须要职责心，事情才能做到位。爱因斯坦说过：对一个

人来说，所期望的不是别的，而仅仅是他能全力以赴和献身于一种完美事业。而一个人要对一件事全力以赴，那他必须要有职责心，心中有责，做事才能负责，才能竭尽全力。而只要做事者竭尽全力，再难的事情也有解决的办法，世上无难事只怕有心人嘛。在我看来生产部是公司的源头，更要做好，管窖人员更要有职责感，才能更好的为公司为自我创造利益。

首先，我将每一天以一个好心态来应对我的工作。将生活情绪撤离工作，不能让私人情绪影响工作。其次，在学习生活中，不骄傲不自满，随时学习，随时充实自我。以一个谦逊的自我应对以后的工作学习。再次，我要做到更好的与人合作，无论是生产部还是行政部都少不了分工合作，在合作中与人构成更好的合作默契，追求更高的效率。最终，在任何时候，做任何事，都要全力以赴，认真负责。无论是谁交代的任务、工作，不接则已，接了就要全心全责。以整个心去做事，才能做得更好更优秀。

以上就是我对自我一个月来的工作所做的心得总结，在以后的工作中，我必须还会学到更多的东西，会有更多的心得与感悟，我必须会好好工作，已公司工作为首要，鞠躬尽瘁。

## **商场营运年终总结个人 商场月工作总结篇二**

工作计划。

购物环境是顾客购物地选择的重点，一个舒适清爽的购物环境不但能吸引更多客户，让顾客轻松愉快的购物，还能提高顾客对商品的浏览量促进销售量。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司新一年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与购物环境是工作的关键。

除上述几点重点工作项目外我认为以下两点也是新一年工作计划实施的重点，工作计划《商场 工作计划》。

## 一、店面行政管理

店内日常小事常抓不懈，才能为店面经营管理奠定良好的基础，所以店面行政管理应放在首位。

1. 建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。

2. 注重店内人员的培训工作，培养员工、销售人员的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到、懂业

务、会管理的高素质人才。

3. 建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。

4. 利用各种合理的、能够利用的条件，创造、布置良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽最大努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受购物的乐趣。

5. 以“为您服务我最佳”为宗旨，在提高人员服务水平，加强服务意识教育的同时，注重员工、销售人员的言、谈、举止等综合素质的提高，更好的全心全意为顾客着想，减少投诉。

6. 重视安全保卫工作，防火、防盗，将危险隐患消灭在萌芽之中，杜绝因此给公司带来不必要的损失。

7. 创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关系，以减少不必要的麻烦。

## 二、经营管理

1. 加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于科学化、合理化。

2. 明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每个部门、品牌、人员，并进行相关的数据分析。

3. 在节假日上做文章，积极参与公司的各项促销活动，及店内的各项活动，充分做好宣传及布置的工作。

4. 抓好大宗、集团购买的接待工作，做好一人接待，全面协

调，让顾客感到方便、快捷的服务。

5. 知己知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。

6. 尽可能的降低成本，开源节流，以减少开支。

## 商场营运年终总结个人 商场月工作总结篇三

1、引进大连几家专业从事展览器材及展品租赁的供应商，以节省20\_\_年商场美陈的投入；对3月份店庆时期举办的“中国船文化”主题展览做好提前量工作，确保整个展具和展品的按时到位。

3、确定20\_\_年整个年度的文化主题，对于20\_\_年几个重要节日（如春节、三八、五一、国庆、元旦等），将围绕年度文化主题确定各大节日的主题，同时增加了“七一”和“八一”两大节日。组织各种革命历史题材的主题展览，致力于打造非盈利性的文化互动体验平台，以拉伸品牌形象，强化品牌的正能量。

二、多方企划，举办有益购物广场发展的文化主题巡展活动，提高购物广场知名度，提升购物广场品牌价值。

纵观全国大型商业广场及连锁集团的商业营销模式，几乎千篇一律。如何在众多商家、众多活动中做出突破，吸引更多的消费者，创造更多价值才是我们20\_\_年第一季度工作的关键所在。借鉴万达的成功模式，在20\_\_年第一季度，借助商场店庆契机举办文化主题巡展活动，以提高商场知名度，达到促进销售的目的。

三、策划工作具体规划：

1、整体策划以4t商业营销模式为基础，在策划方案中融入各

种展览, 旅游, 文化教育等诸多元素。并将原来的美陈的投资大量压缩, 全部展具采用租赁的模式。

2、3月份是购物广场两周年庆典, 企划部主要围绕文化主题巡展活动开展工作, 以周年店庆为契机, 推出“中国船文化”主题展览活动, 旨在将以往的以直接利益为主导的策划重心, 转向以公益性服务为重心的休闲体验模式。以文化贯穿商场店庆活动始终, 并巧妙的植入品牌营销, 通过文化整合, 营造出一个轻松愉悦的休闲体验购物环境, 提升商场的知名度, 促进销售。待店庆活动结束后再对活动进行分析总结, 为2020\_\_年度文化主题巡展活动的策划提供依据。

3、整体dp点美化原计划在广告公司的订做, 目前通过友好协商已解除合同。我们正在拟定计划, 派人去大连协商进行统一采购, 经过测算比原计划投资节省一半。

5、整顿购物广场广告: 20\_\_年2月大部分商户的合同需要续签, 3月开始针对商场内部和外部的所有广告位进行清点, 对已经到期的进行续签, 撤场的进行转售, 破旧的进行更换。提升商场的形象, 增加商场的广告收入。

## 6、创办《文化新世界》杂志

企划部与大连展览公司合作, 以4t商业营销模式为基础, 以2020\_\_年度文化主题巡展活动为题材, 出版发行《文化新世界》杂志, 服务商场商户, 提升商场在行业的影响力。

## 四、完善购物广场各项规章制度, 健全各项管理制度, 增强团队凝聚力, 加大对优秀人才的储备。

1、完成对劳动合同已到期员工的续签工作, 完善公司的用人制度, 根据公司组织架构适时招聘优秀人才, 加大人才储备。

2、完善工装管理制度, 确保工装制度的执行力度。

3、完成对社会保险的年审工作，按时制作公司考勤表及薪酬支付表，完善绩效考核制度，完成领导交办的其他工作。

4、适时组织员工培训及户外活动，增强团队凝聚力，加强企业文化的建设。

五、加强消防安全意识，完善购物广场治安管理制度，及时更新维护商场相关设备，确保一切活动正常运转。

1、物业部协助企划部做好3月份商场庆典的各项工作。保证在文化主题巡展举办期间各项设施设备的正常运行。并配合好商场展陈布置工作。活动期间与路政，执法部门的协调。

2、做好商场节日期间的消防安全检查，对商场进行全方位的消防隐患的检查并督促其即使整改和排除。

3、提前检查商场44台空调机组的检查，管道的清理。

4、日常各项办公设备设施的维修和更换。

## **商场营运年终总结个人 商场月工作总结篇四**

1、引进大连几家专业从事展览器材及展品租赁的供应商，以节省20\_\_年商场美陈的投入;对3月份店庆时期举办的“中国船文化”主题展览做好提前量工作，确保整个展具和展品的按时到位。

3、确定20\_\_年整个年度的文化主题，对于20\_\_年几个重要节日(如春节、三八、五一、国庆、元旦等)，将围绕年度文化主题确定各大节日的主题，同时增加了“七一”和“八一”两大节日。组织各种革命历史题材的主题展览，致力于打造非盈利性的文化互动体验平台，以拉伸品牌形象，强化品牌的正能量。

二、多方企划，举办有益购物广场发展的文化主题巡展活动，提高购物广场知名度，提升购物广场品牌价值。

纵观全国大型商业广场及连锁集团的商业营销模式，几乎千篇一律。如何在众多商家、众多活动中做出突破，吸引更多的消费者，创造更多价值才是我们20\_\_年第一季度工作的关键所在。借鉴万达的成功模式，在20\_\_年第一季度，借助商场店庆契机举办文化主题巡展活动，以提高商场知名度，达到促进销售的目的。

三、策划工作具体规划：

1、整体策划以4t商业营销模式为基础，在策划方案中融入各种展览,旅游,文化教育等诸多元素。并将原来的美陈的投资大量压缩,全部展具采用租赁的模式。

2、3月份是购物广场两周年庆典，企划部主要围绕文化主题巡展活动开展工作，以周年店庆为契机，推出“中国船文化”主题展览活动，旨在将以往的以直接利益为主导的策划重心，转向以公益性服务为重心的休闲体验模式。以文化贯穿商场店庆活动始终，并巧妙的植入品牌营销，通过文化整合，营造出一个轻松愉悦的休闲体验购物环境，提升商场的知名度，促进销售。待店庆活动结束后再对活动进行分析总结，为2020\_\_年度文化主题巡展活动的策划提供依据。

3、整体dp点美化原计划在广告公司的订做，目前通过友好协商已解除合同。我们正在拟定计划，派人去大连协商进行统一采购，经过测算比原计划投资节省一半。

5、整顿购物广场广告：20\_\_年2月大部分商户的合同需要续签，3月开始针对商场内部和外部的所有广告位进行清点，对已经到期的进行续签，撤场的进行转售，破旧的进行更换。提升商场的形象，增加商场的广告收入。

## 6、创办《文化新世界》杂志

企划部与大连展览公司合作，以4t商业营销模式为基础，以2020\_\_年度文化主题巡展活动为题材，出版发行《文化新世界》杂志，服务商场商户，提升商场在行业的影响力。

四、完善购物广场各项规章制度，健全各项管理制度，增强团队凝聚力，加大对优秀人才的储备。

1、完成对劳动合同已到期员工的续签工作，完善公司的用人制度，根据公司组织架构适时招聘优秀人才，加大人才储备。

2、完善工装管理制度，确保工装制度的执行力度。

3、完成对社会保险的年审工作，按时制作公司考勤表及薪酬支付表，完善绩效考核制度，完成领导交办的其他工作。

4、适时组织员工培训及户外活动，增强团队凝聚力，加强企业文化的建设。

五、加强消防安全意识，完善购物广场治安管理制度，及时更新维护商场相关设备，确保一切活动正常运转。

1、物业部协助企划部做好3月份商场庆典的各项工作。保证在文化主题巡展举办期间各项设施设备的正常运行。并配合好商场展陈布置工作。活动期间与路政，执法部门的协调。

2、做好商场节日期间的消防安全检查，对商场进行全方位的消防隐患的检查并督促其即使整改和排除。

3、提前检查商场44台空调机组的检查，管道的清理。

4、日常各项办公设备设施的维修和更换。

## 商场营运年终总结个人 商场月工作总结篇五

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对店内商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人xxx既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提升自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与

客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。