

# 商场个人年终工作总结 商场营业员个人工作总结(通用10篇)

通过农村农业工作总结，我们可以总结农村基层干部的工作表现和能力。接下来，让我们一起来阅读一些优秀的年度总结范文，共同分享写作的心得和经验。

## 商场个人年终工作总结篇一

我于20xx年3月参加xx一店工作，十个月的工作回眸：在生鲜上班不足三月，工作需要，调经营鲜肉至今，时间不长，感受很深。从不懂到精通，是xx培养了我有一技之长，我很感谢xx领导和店长，因此我在工作上任劳任怨，工作勤勤恳恳，忠实xx事业多作贡献，想方设法把经营搞上去。从销售一头猪、两头猪肉到十头八头，直线上升，收到很好的效益，同时也赢来顾客满意，得到领导好评。老实做人，诚信为本，不怕吃亏，协作共赢。

xx工作人累瘦了，亲朋们看到眼里，疼在以上，有要我改行的，有要我跳龙门的，我都坚持在xx[]我想为人都有良心……只要开门见着顾客源源不断光临xx超市，就是我最大的安慰。

望xx超市xx年更比xx年强!

文档为doc格式

## 商场个人年终工作总结篇二

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、这直接影响工作效果。

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：

## 商场个人年终工作总结篇三

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予以指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将（艾酷：鞋的牌子）产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的'不足，力求将艾酷专柜营业员工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年里更上一层楼，更加兴旺。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好！

## 商场个人年终工作总结篇四

- 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。

## 商场个人年终工作总结篇五

俗话说，光阴似箭，日月如梭，一晃20xx年就过去了一半，回顾这的历程，我们老黄商超市人，无不感到心慰，因为我们这个店是在的大力支持下、事业部的正确下、精心及全面指挥下，于元月26日精彩开业的。

众所周知，黄州商场位于老城区，近几年随着快速发展，城区东移，有限商圈的人口分布越来越稀少，这对我们超市每一笔，每递增一个百分点，的确是举步为煎。困难吓不倒黄商人，人是第一因素，元月26日，我们依托超市事业部这个坚强后盾，创造了黄州商场开超市以来的历史纪录。开业过后疲惫的脚步还未得到恢复，备货，紧锣密鼓的又敲响了，为了确保新开业销售势头，抢占商机，我们通过例会、跟主管个别谈心、共同探讨、出谋划策，力求三个臭皮匠顶个朱葛亮。就在超市事业部下达的腊月xx到正月xx的销售目标后，我们针对各组的销售及潜力将目标逐级分解，使各级向着自己的目标去攀登。春节过后，时已经说过了虽然与目标有些距离，但与我们去年同期比上升了35万，递增幅度为23.5%，尤其是日化组比去年同期整整上升了50%，生鲜上升61%。结构是魂，只要有合理的商品结构，才能赢得更多的顾客，从而才能实现销售利润最大化。因刚刚开业有些匆忙，我们店的商品结构有些背离当地的消费平和，很多顾客报怨买不到他们需要的、实用的商品，那时真是看在眼里急在心里，简直是不知所措，于是立即组织各主管将缺货按类别分别记在本子上，对所缺的货是代销、联营还是自采，是哪个供应商，逐个督促到位，使商品的单品数有了较大的填充，超市才有比较合理的商品结构。

三月八日“世界因你而”、“回乡忆故里”、“五月一日黄金周”、“六月一日节”及传统节日等，给了我们无限的商机。此期间，我和我的团队，一手抓商品结构、商品分类、商品阵列；一手抓商品及促销，每一次促销力求优中选优。通

过我们的万般努力，今年的黄金周，按7天计算，上升幅度为35%；今年的儿童节，按当天的销售比去年同期上升73%；端午节从初一到初五比去年同期上升26%。特别是生鲜区今年粽子上柜较早、品种相对来说较多，散皮蛋、盐蛋价格上涨，造成行情不稳，供应商不愿提供大量货源，并且摆手表示不跟我们供货，原因是去年退货太多。当务之急，我们勤看市场，并寻求新的供应商，保证了货源，使散皮蛋、咸蛋不但走势好，而且没有库存积压，还与供应商建立了牢固的关系，但礼盒盐蛋、皮蛋备货不足，造成团购时，开出的提货单顾客提不到货，结果东挪西凑。正因为有大家的共同努力，所以的总销售上升幅度为27.4%，完成全年销售任务的49.29%，完成利润指标占全年的22.36%。这里要说明一点就是，今年整个商场全年按定税交纳，去年超市全年承担10万元定税，今年5个月就扣去了10万元的税，这样我们超市不仅背负了超大的折旧费的包袱，而且还双倍承担了税费，另外4月份还额外增加销售成本13420元，这意味着减少利润13420元，所以造成利润没完成好。

目前过半，任务过半的是日化组、酒饮组，未完成的是针纺组。针纺组进超市以来，虽然给我们增添了品类，因为针纺地段在附楼位置较偏，加上孙秀荣的老库存在门口甩卖，所以在销售上没有什么贡献力，反而相对的拖了我们的后腿。

以上的这些数据，跟公司下达的目标任务比不算成绩，但自己跟自己的同期比，成绩是显而易见的，半年的成绩不算成绩，它只完成了全年任务的49.29%，余的目标还任重而道远，所以我们倡议在座的各位，今年的目标任务尚未完成，同志们仍需努力。

## 商场个人年终工作总结篇六

时间一晃而过、弹指之间□20xx年已接近尾声、过去的一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

去的一年、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升自己各项能力。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、这直接影响工作效果。
- 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。

xx工作人累瘦了，亲朋们看到眼里，疼在以上，有要我改行的，有要我跳龙门的，我都坚持在xx[]我想为人都有良心……只要开门见着顾客源源不断光临xx超市，就是我最大的安慰。望xx超市20xx年更比20xx年强！

## 商场个人年终工作总结篇七

我于一一年一一月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

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。

- 1、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，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，具体内容将在一一年中详述。

## 2、学习商场工作内容阶段

一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及工作范畴。

于一月一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的压力的，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，于一月一日完成了成立督导部的，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

一一年一月一日，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，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，我对一一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，用我的力量来推进一一更好的发展。

## 3、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。

## 商场个人年终工作总结篇八

时光流逝□20xx年即将过去，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎。回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁末对自己进行一番“盘点”，也算是对自己的一种鞭策。行政人事部是公司的关键部门之一，行政人事部人员虽然少，但在这一年里任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结。

20xx年行政人事部工作大体上可分为以下三个方面：

(1)根据部门人员的实际需要，通过各种渠道，有针对性、合理地招聘一批员工，以配备各岗位。

(2)规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。

(3)7月份正式新使用考勤管理系统，不断完善人事管理制度。

- 1、办理好各门店的证照并如期进行年审工作。
  - 2、办理好公司车辆如期进行正常年审工作。
  - 3、协助各部门做好菜牌、菜谱、点心部的点心纸的设计跟进工作。
  - 4、对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。
  - 5、加强员工宿舍管理，定期进行检查并在每季度末进行季度优秀文明宿舍评比。
  - 6、加强员工饭堂管理，加强员工饭堂餐具卫生管理等
- 1、顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。在日常工作中，及时和公司各个部门、门店密切沟通、联系，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。
  - 2、逐步完善公司监督机制。有一句话说得好：员工不会做你要求做的事情，只会做你监督要做的事情。基于这个原因，本年度加强了对员工的监督管理力度。
  - 3、加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的'整体素质，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。
  - 4、充分引导员工勇于承担责任。逐步理清各部门工作职责，

并要求各人主动承担责任。

作为行政人事部负责人，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使公司各项工作正常进行。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。随着南岗渔村的开业，对我们来说，既是压力也是动力，我们决心再接再厉，迎接新的挑战。

## 商场个人年终工作总结篇九

在今年的.春节联欢晚会上，有一个节目深深地打动了我们每位观众的心，那就是《千手观音》，打动我们的，不仅仅是因为那优美的动作和整齐的旋律，更因为舞蹈所迸发出来的一种精神，一种身残志坚的执著和对美好生活的向往和渴望。节目最后的一句话可能大家还记忆犹新：“爱，是我们共同的语言。”

是的，爱是我们共同的语言。一个人生存于这个世界，每时每刻都要面对选择，是选择艰苦还是选择享乐，是选择慷慨还是选择吝啬，是选择坚强还是选择懦弱，就是这众多的选择构成了我们人生的实体，回首昨日，我将永远珍视我的选择——做一名商场营业员。

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头

像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——“做行业中的营业员”！的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技

能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值我深信，全福元将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战！我们的队伍也将以最专业、效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户！让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑“全福元百年老店”！

同志们，我的演讲即将结束了。最后，让你，让我，让他，让我们大家都来记住这句话吧：爱，是我们共同的语言。

## 商场个人年终工作总结篇十

时间一晃而过，弹指之间，2020年已接近尾声，过去的一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。回顾过去的一年，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，这直接影响工作效果。
- 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。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在20xx年做出更好的工作成绩。