

商场运营工作总结与计划 商场工作总结(精选10篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

商场运营工作总结与计划篇一

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：

一、工作中取得的收获主要有：

- 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

二、工作中存在的不足

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：

- 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

三、坚持管理、服务与效能相统一原则：

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。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

- 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：

明年工作计划：

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。

商场运营工作总结与计划篇二

20xx年，商城企划部在集团营运本部的大力支持和统筹安排下，与公司其他部门通力合作，无节造势、借节造势，努力扩销增效，不仅给竞争对手制造了压力，也使我商城的企业形象和经营文化更具有亲和力和感染力；让我商城的会员体繁育更具吸引力，从而保证了商场销售淡季不淡，旺季更旺的良好局面。现将20xx年工作总结总结如下：

- 1、随季节变化及时更换店内外购物环境、督促厂家更新广告。
- 2、配合业务部做好每档期dm海报的制作促销。
- 3、根据不同时令、节日对商场相应位置进行环境布置。

1、为给顾客创造温馨整洁的购物环境，继续执行并强化人员巡视制度，努力维护商场整体环境的美观、整洁。

2、响应社会低碳生活，将超市黄色pop全部更改为翻价牌，在节能降耗的同时突出企业与时俱进的企业文化。

面对竞争不断加剧的市场环境，进一步加大了商品促销的力度，运用店内写真pop广播及定期印发dm海报、短信等方式大力进行企业宣传和商品促销，着重抓好重大节日促销。

企划部认真落实总经理“周周有活动”要求，结合商城当地的实际情况，针对不同的消费群体，积极主动地举办各种主题鲜明的、格调高雅的促销活动，在提升企业的美誉度、扩

大销售方面起到了积极的推动作用。

1、全年活动主要开展目录：

1月份主要活动：元旦、春节、节前预热及节后延续促销

2月份主要活动：元宵节促销、情人节促销、冬季商品出清

3月份主要活动：三八妇女节促销、春季新品热卖

4月份主要活动：清明节促销、五一促销、踏青出游促销

5月份主要活动：母亲节促销、热带水果促销

6月份主要活动：半年庆、世界杯促销第一波、建党91周年

7月份主要活动：盛夏热惠、世界杯促销第二波、季末清仓促销

8月份主要活动：七夕活动促销、八一建军节活动

9月份主要活动：中秋特卖会促销、中秋节嘉年华促销

10月份主要活动：国庆节促销、重阳节促销、万圣节促销

11月份主要活动：冬季会员季、感恩节促销、年终大惠战

12月份主要活动：圣诞节、冬季尽折促、7周年庆促销

2、具体开展主要活动：

有节造势：

（一）春节前后开展“欢度春节，福聚乐享”系列活动，让顾客体会企业真情奉献，感受企业文化的独特魅力。

1) 新年新景象2元超值换（无对联门店可执行2月2日-3日）

凡当日在超市内购物单票

满128元以上，加2元即换2.5l可乐一瓶每天限500瓶

满158元以上，加2元即换奶糖一包

+一家三口农家乐半价游

以上换购品，可适当调换同价值商品。数量有限，换完为止。

2) 福多春意浓，购物送好礼2月2日-3日

凡当日在超市内购物单票

满89元以上，

赠“福字”、“春联”一套+一家三口农家乐半价游（价值100元）

满198元以上，

赠精致折叠书灯+一家三口农家乐全免费（价值200元，每日限100份）

数量有限，赠完为止。每人限一份

（二）甜蜜物语，挑“豆”二月，在民俗节与西洋节时，我们通过和婚纱影楼合作，开展乐享每刻甜蜜相赠，购物即情侣水晶相框；购物满125赠“亲亲我我苹果”一对苹果，许个愿吧——暖暖情人节，甜蜜宣言赢好礼——许愿墙活动，很好的带动了人气。

（三）元宵节开展“龙腾元宵节购物有好礼”主题促销，通

过猜灯谜赠礼品活动，吸引了大大小小的顾客，渲染节日氛围，提升了销售。

（四）“三八节”举行“瑰丽女人，相爱终生”活动，开展购物幸运38购物顶“刮刮”活动，带动商品销售，刺激顾客的购买欲。另外还开展的超值换购等活动。

（五）五*一期间举行举行“五一“签签”节，“果”然好运来”购物单票满108元以上，即可参加“签签好运”活动，并有机会获赠进口红蛇果一个。

（六）母亲节推出“母亲大人，这厢‘油’礼”促销活动，活动当天，女士持任意品牌空油桶抵6元现金可购买5l以上食用油类。另外在超市入口开展预订鲜花8.8折，部分品牌7折优惠。通过活动大大提升了“母亲节”在广大消费者心目中的地位，达到活动目的。

（七）六一儿童节，开展快乐六一，好礼“童”享活动，同时在今年的儿童节，推出多项互动项活动，如蛋糕diy□儿童饮品会，极大了吸引了小朋友的参与，起到了良好的效果。

（八）在七夕节，推出“情在七夕，与你牵手”购物满额赠促销活动。同时在节日当天，举行场外促销“将爱情进行到底”爱情互动游戏，评选出最幸福恋人奖和最亲密恋人奖。现场活动气氛浓厚，顾客参与性极高。会员中心也推出“七夕会员连连看”，情侣顾客可凭当日购物小票，办理连号情侣会员卡。

（九）在中秋佳节期间，开展“月满情圆，购物有礼”促销活动，推出“幸运转盘转不停，中秋大礼连连送”。单票购物满81.5元可参加转动幸运转盘，并赠送礼品。另外在教师节当日，推出教师免费入会赠好礼活动。针对大宗客户，配合业务部开展团购赠礼活动。

（十）在国庆节期间，开展“国庆乐翻天惊喜送不停”活动。其中活动花式较多。开展“积点卡换购”活动。当日超市购物单票38元以上，送积点1个，积点越多，赠礼越大。

联合业务部推出“实心十一大放价”，百种商品劲爆价活动。

在今年的国庆期间正逢九九重阳节，我们推出“九九重阳节，浓浓敬老情”，为购物9元的60岁以上老人，免费派送鸡蛋优惠券及环保购物袋活动。

（十一）在11月22日感恩节期间，推出多种活动，即有带动客流的满38元赠白菜，购物25元赠购物袋，还针对不同的顾客群体开展的感恩券免费送活动。

（十二）在年底，我们将开展“感恩十年礼惠全城”促销活动。此活动力度较大，将带来较大的冲击。

无节造节：

1、开展了“相约冬季，关爱生活”温暖生活月活动，从50余种蔬菜的超低价推出、保暖衣物的优惠酬宾及取暖电器的打折销售，衣食住行全安排，让市民的消费者在真正享受到“一站终点式”购物环境。

2、“春回大地，霓裳之约”时装表演秀，三月份，从员工中选拔出部分形象气质较好的员工，组建时装表演队，于中厅举行时装发布会，充分展现企业“以文兴商”的经营思路，在本市商界影响深远。

3、为提升客流，促进销售，开展积点换好礼活动，将单票限赠两点改为五点。将礼品的档次拉大，三点赠一元商品，五点赠二元商品，十点赠八元商品，二十点赠二十五元商品。顾客积极性较高，反响较好。

4、六七月份暑假期间，正值世界杯，推出足球大放价，“暑”你省更多。此次活动长达一个月。活动内容丰富且具有互动性，以“周”为单位，周一周二满78元参加闯关，周三淘宝，周四周五满额抽扑克，这次活动还穿插了本科学子赠购物券，情系军工赠理发券。

5、11、12月份，为迎合季节变化特在生鲜商场开展火锅节、调料特卖会等，购相关商品满额赠火锅底料。在食品商场开展奶粉节等活动。

三、加强宣传，促销成效凸显

随着市场竞争的日益激烈，企业店内形象及广告宣传的重要性日趋明显。20xx年企划部工作本着企业形象宣传和商品促销并重原则，主要做了以下几方面工作：

1、一年来主动与媒体进行沟通和交流，积极通过报纸、电台等媒体展现企业形象。除在政府主办的画册刊发介绍企业的文章外，还在当地媒体上通过软硬广告介绍企业，赋予企业更多的时尚气息，以此来引导消费，提升企业在本市的品牌知名度。

2、配合商品促销，大力渲染店内外营销气氛。营造了浓厚的商业氛围，吸引了人气、增加了广告收益，促进了销售。不断美化购物环境，为顾客提供了舒适的购物场所，刺激顾客消费。

三、环境布置

2、在举办各种活动时，制作各种设计精美的写真及背景板，美工书写制作精良的pop都取得了良好的效果。

四、发挥海报宣传作用，全年差错率仅5%

为做好这项工作，公司选取部分管理人员，组织每期海报发放，并制定了详细的发放方案和工作流程。为把海报发放到固定客户手中，公司全年发动近1万人次的海报投递大军，加班加点、分区分户在最短的时间内发给顾客。使促销海报的发放，真正起到以点带面的促销作用。全年共计发放海报100万份，很好的宣传了企业，促进了销售。

商场运营工作总结与计划篇三

商场工作总结

(一)

xx商场在总部的正确领导下，在商场经理的带领下，认真贯彻执行商场的各项管理制度，紧紧围绕安全第一、服务至上、诚信发展开展工作，一切从维护商场的根本利益出发为重点，以全心全意为业户提供服务为切入点，全面开展楼层管理工作。通过一年的努力，二楼的各项管理明显提高，各项工作规范有序，给商场的大繁荣、大发展奠定基础，使二楼呈现出人心稳定、积极向上、和谐发展的大好局面，并取得可喜成效。

1、安全管理

按照商场安全管理制度，定期检查消防设施，对重点部位一天一次查看，并形成记录。对消防通道及时检查、巡视，发现问题及时整改，向领导及有关人员反馈，使不安全隐患在第一时间内得到解决，全年没出现任何安全事故，保证了商场正常营业。

2、卫生管理

保洁员克服人员少，楼道杂、任务繁、早来、晚走进行清扫，保证了商场卫生要求，耐心说服业户养成良好卫生习惯，确

保了二楼辖区卫生清洁，给业户、顾客提供方便。

3、经营管理

解决多年没能解决的占道经营，出高间、摆放商品和模特，使二楼经营环境得到了明显改善，体现了环境优雅、方便群众的经营新格局。

4、收费管理

通过二年的收费管理模式，今年管理费收缴、转让费（合同违约金）收取都按时缴纳，没有托交现象发生，确保了商场资金运营。

5、交接班管理

认真执行商场规定的交接班工作制度，有衔接、有记录，确保交接期间无差错发生。

6、出勤管理

工作人员都能按照商场规定上下班和休班，全年没出现迟到、早退现象。

7、完成交办任务

能够及时完成商场交办的各项工作任务，今年圆满地完成商场收租，在收款中没出现任何差错。

以上取得的点滴成效，源于商场领导厚爱帮助，源于各楼层、后勤、电工、夜班等的大力支持和协作所取得的。但在工作中也存有一定不足和问题：一是管理的主观能动性不够积极，二是工作存有忧虑不够胆大，三是主动向领导汇报问题做的不够。这些问题有待于在今后工作中加以认真解决。

下年重点工作

商场自开业以来，从巩固和发展商场当前大好形势出发，坚持企业发展才是硬道理的原则，实施人性化，规范化管理，创建安全管理先进楼层，结合二楼实际做好以下重点工作。

- 1、借助上年管理带来的大好形势，按照商场各项管理工作要求，搞好队伍建设，促进商场安全健康发展。
- 2、积极参加商场各项活动，支持和维护商场利益，做以商场为家、爱岗敬业模范。
- 3、结合全县防火安全、清剿火灾战役，认真落实好商场的安全防火预案，火灾应急预案和商场的各项安全管理规定，做好二楼的安全管理工作，做到检查到位、宣传经常、措施可行、警钟长鸣、防患于未然、确保商场财产和人员安全。
- 4、结合商场的环境建设，做好二楼卫生管理，确保二楼在卫生管理上不掉队、当先锋。
- 5、搞好经营发展，做到业户商品摆放规范化、商品模特不出高间、大板业户商品摆放不出规定范畴，不挤占经营、确保商场通道畅通，商品摆放整齐、方便顾客购物，提高商场经营知名度。
- 6、做好交接班工作，一是安排好休班人员占位有人顶，二是白班、夜班人员交接班时要见面、要登记，三是衔接好交接班期间易出现的问题，确保商场安全无隐患，无漏洞，促进商场健康、有序向前发展。

（二）

xx年即将过去，回顾自己在这一年以来的工作，收获和感触颇多。在领导的支持以及各位同事的帮助下，凭着认真负责

的工作态度，圆满完成了公司给予的各项工作。现就xx年度工作，向上级领导汇报如下：

一、积极配合部门经理做好每月中旬的各项检查，包括：综合检查、消防设备检查、消防知识检查。在综合检查中，对于员工的仪容仪表、专柜商品摆设、商品经营范围、环境卫生、仓库状况等，发现问题，及时处理，不能够及时处理的，后期要跟进，并反映跟进情况；在消防设备检查中，对于应急灯、灭火器、消防栓等消防器材存在问题的，做好记录，向部门经理反映情况，排除安全隐患；在消防知识抽查中，特别是针对新入职员工，要加大力度检查，对于抽查中不合格的，进行重查工作，让所有员工都能掌握一畅两会、会使用灭火器、了解离自己专柜最近的消防通道和灭火器的具体位置，使员工在发生突发事件时，能够及时逃生自救。

二、积极做好各项培训的组织。对于新入职员工，进入商场工作，都会有两项培训，包括消防培训和岗前培训，让新入职员工完全掌握各项相关知识，再投入工作。其中组织消防培训30期，共119人，由保卫部负责培训，并组织了114人参加了xx年安全生产、消防知识的考试，同时组织了10人参加学习新《消防法》，种种培训和学习，让员工真正意义上去了解 and 掌握；从本年度开始，岗前培训由我们部门负责组织，共组织岗前培训18期，由本人负责3期的岗前培训，让员工了解商场各项情况，同时，我们也得到了锻炼。而第一次体验做一个讲师，真的非常不容易。

三、处理好本部门商品质量、服务质量的投诉。做到耐心听取顾客投诉，保持微笑。我们不希望有投诉，但我们不能回避投诉。我以严格、认真、主动、高效的工作作风处理投诉问题，并从中查找原因。这样就可以变坏事为好事，从根本上减少投诉。本年度个人处理9宗的投诉，同时在部门经理的协助下，顾客的满意度达95以上，坚定顾客信心。但是在处理投诉技巧还需进一步学习和积累。

四、负责召开班会。班会内容包括：公司各项通知、知识培训、各项提醒、总结昨天工作事项、强调安全防范工作、激励小故事等等。及时把公司文件和会议精神传达到每一位员工心中，因此，每天的班会也是非常必要的，每月主持2—3次的班会。

五、做好现场巡场工作。巡场工作尤其重要，不仅要监督好员工的仪容仪表、服务态度、劳动纪律，并对违反公司规章制度的员工做出扣罚处理和教育，让员工根本上减少或杜绝再犯错误，做到以理服人。还要做好现场安全防范工作，在节假日、星期六日要加大巡场力度，保证商场正常营业，通过早会做好宣传，让员工自己做好自己专柜的安全防范工作，同时做好一楼观光大道和二楼中庭促销的监管工作。

六、配合公司开展以优质服务迎国庆为主题的系列培训活动。通过组织专题班会、服务知识考核等形式，进一步规范服务标准，完善服务机制，提高服务水平。共组织本班组122人参加服务知识考核；于此同时，积极参加以各部门管理人员作培训师的周一课堂，而周一课堂的开设，为我们提供了一个学习锻炼和展示个人能力的平台，激发了我的积极性，感谢每一位培训师付出辛勤的劳动。相信在以后日子，我也有机会参与。

七、积极参与公司企业文化建设活动。1月份，为我篮球健儿加油打气，勇夺男女篮球双冠军；在三。八妇女节，为全体女员工助兴领操，热情高涨；5月份，参与集团组织的第三届趣味运动会，安排本班组营业员13人参加，我们以饱满的热情和最佳状态，向社会公众展示珠海xx人的良好形象和精神风貌；7月份，参加集团组织的一次以夯实基础，熔炼团队的户外拓展训练，为我们提供了一个相互沟通与交流的平台，同时也为我们提供一个锻炼身体、磨练意志的机会；为庆祝华诞六十周年，在珠海大会堂隆重上演以盛世中国，和谐免税文艺晚会，有幸能够参加表演《鼓舞声声》，受到广大员工一致好评，说明了我们大家真的付出了很大的劳动，那是

我们排练了几个月的成果，相信我们会把舞台上展现出来的精神面貌和热情投入到今后的工作中去；10月份，参加集团组织为期4天的民兵训练，在集训中，我深深体会到，越是艰苦的条件，越是能锻炼人的意志，并用行动诠释了作为一名民兵的职责使命。

（三）

我从20xx年8月加入深圳人人乐商业连锁集团有限公司，成为一名公司旗下崇尚百货xx店的一名营运课长，我感到非常荣幸。深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把***品牌服装招商进常基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说隔行如隔山。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自己，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持多看，多听，多想，多做。通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理，提高员工整体素质。今年来，专柜的营业员调动频繁，新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就需要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事[]20xx年让我依依不舍。在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在20xx年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐！

商场运营工作总结与计划篇四

二〇〇八年供销社系统大中型商场联合会在各级供销社的支持下，按照市供销社提出的“改革调整，开拓创新，扎实工作，为农服务”的工作要求，把发展农村连锁经营作为工作重点。一年来，全市农村集镇连锁网点不断扩张，规范经营和管理水平进一步提高，连锁企业稳步发展。

(一)积极推进连锁经营，重新塑造供销社形象。

全市各级大中型商场把发展农村连锁经营作为改造传统网络，重返农村市场，树立供销社新形象的重要途径来抓，慈溪慈客隆、鄞州新江夏等一批有相当规模的连锁经营企业进一步

扩张。通过几年的努力，全市已发展连锁门店70余家，营业面积6万多平方米，二〇〇八年仅慈客隆、新江夏二家连锁超市公司的营业额就达5.5亿元，全市70多家门店中，其中有90%以上的连锁店开设在乡镇一级。这些连锁店为繁荣农村消费市场，改善农村消费环境起到了积极的推进作用。同时还确保了商品质量和合理的价格，抵制了假冒伪劣商品的侵害，有效地保护了农民的利益。

(二)发挥连锁网络的作用。将当地农副产品纳入配送渠道。慈溪慈客隆超市公司除了为广大农村居民提供价廉物美的商品和周到的服务外，还利用连锁网络的优势，为农民提供市场信息，将当地的土特产品纳入配送渠道，远销省内外市场，去年该公司实现销售额4.3亿元，其中收购农副产品的经营额约占25%。

(三)加强电子商务人才培养，提高现代化管理水平。

为了提高现代化商业管理人员的素质，我会积极组织大商场、连锁超市负责人和专业人员参加省、市有关部门举办的电子商务培训，进一步加快了连锁企业经营管理科学化、决策现代化的进程。慈客隆超市首先贯通光缆联网，建立和完善电子商务系统，使经营决策更直接、更科学、更超前。目前，我会的几家大型连锁超市基本上实现了经营管理电子网络化。

(四)加强信息交流，促进系统联合。

为了加强与各会员单位的信息交流，我会秘书处还经常到各商场调查研究，推动各会员单位建立信息网络，并加强与系统内二大连锁超市公司的联络，促进系统内联合。去年五月，由我会牵线搭桥，宁海长街供销大楼与新江夏连锁公司达成联合意向。12月下旬新江夏连锁公司长街店正式开张，不仅受到了当地农村居民的，同时也改善了长街镇的镇容店貌，并得到了当地政府的赞赏。

过去的一年我们在各会员单位的密切配合和支持下，在发展连锁工作上做了一些组织协调工作。但与先进地区相比，我市供销社系统连锁经营仍处于起步阶段。一是各县(市、区)之间发展不平衡，连锁经营发展得比较好的县市社还不多，不少还是空白。二是连锁经营要实现跨地域的联合，还存在不少障碍，“宁****头，不做凤尾”的传统观念，制约着供销社连锁业的集约化经营。三是基层社绝大多数网点没有通过连锁方式实现连接，还处于各自为战，分散经营的状态。

二、二00九年工作计划

按照市供销社的工作部署，今年我会的工作目标是：以现代流通方式为载体，通过多种经营组织形式，重新构造以连锁超市为主的农村流通体系，在集镇、乡村形成一个简便、快捷、新颖、规范、有效的流通网络。为改善农村居民的生活环境，满足农民的消费需求服务。

1、以慈客隆、新江夏二家连锁企业为龙头，利用供销社现有的商业设施，立足农村集镇，面向系统，面向社会，采取股份制、加盟、租赁等合作方式，大力发展农村连锁超市经营。

2、以中心集镇连锁超市为依托，合理定位，开拓城镇、社区及农村乡村便民店。在经营品种、服务项目和服务质量上下功夫，实现全市连锁超市加便民店的连锁营销网络。

3、加快配送中心的建设，实现低成本、科学化、高效率的社会化配送网络。慈客隆、新江夏二家连锁公司要加快配送中心的建设进度，为公司今后的大规模扩张打好基础。力争在今冬明春建成二个设施现代化、运作规范化、管理科学化的配送中心，面向社会进行全方位的配送服务。

4、加强培训，提高连锁企业经营管理水平。

建立一支高素质的经营管理队伍是发展农村连锁超市的关键。

在今后几年里，我们将通过引进人材和分级培训相结合的办法，首先抓好企业中、高级管理人员的培训，采取“走出去，请进来”的方法，组织有关人员到国内外著名连锁企业考察学习，并对连锁网点的业务骨干进行轮流培训，以提高他们现代化管理水平。

5、在发展农村日用消费品连锁超市的同时，联合会还将协助各县(市、区)供销社共同探索开拓医药、烟花爆竹等行业的连锁经营。

通过以上几方面的努力，预计到二〇〇九年全市供销社系统的连锁门店将发展到170个。各种便民店500个，新建大型配送中心5万平方米，连锁业销售额力争突破20亿元。

商场运营工作总结与计划篇五

总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们抽出时间写写总结吧。那么总结应该包括什么内容呢？以下是小编为大家收集的商场工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。

今年，服装商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自xx年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效……使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及xx年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造

造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果十分明显。个性值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同发奋，取得了必须的经济效益和社会效益。不仅仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，能够概括为以下几大方面：

适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元；毛利计划330万，实际完成万元，费用。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，用心配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，日销超百万。配合商厦的活动，我们做了超多的准备工作，用心与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和户外休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和户外休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌20多家发展至61家，引进了培罗成、雅戈尔、九牧王、花-花-公-子、哈雷纳·金狐狸等知名男装品牌30余家，国际户外品牌匡威□kappa入驻我商场；并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥伦布、贵人鸟、豪健等国内户外休闲品牌及威鹏、佩吉、劲都人、旗牌王、伊韵儿等中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

润增加了14万余元。由于利用空间合理，得到了供应商和顾客的一致好评。

商场运营工作总结与计划篇六

：1、完成主管上级安排的各项工作任务； 2、就工作中的问题与上级主管保持及时、全面和经常的沟通，确保部署与公司高层沟通渠道的畅顺； 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； 七、同级关系 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； 八、其他 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。

百货商场楼层主管的日常工作和职责？

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。

- 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；

商场运营工作总结与计划篇七

尊敬的各位领导、各位同事：

伴随着浑厚的新年钟声，猴年已逝，祥犬升腾，在此辞旧迎新之即，我衷心祝福大家新春快乐！身体健康！事业进步！全家幸福！

xx年对于我们百荣来说是不平凡的一年，更是具备战略意义的一年。一年里□xx集团的各项事业都取得了长足的进步，商城的经营业绩更是节节攀升。经过一年的锤炼，我们的战略更加聚焦，思路更加明晰，基础更加扎实，管理模式更加完善，执行力更加增强。在所有百荣人的共同努力下，我们克服了种种的压力和困难，不仅圆满地实现了集团各项预计目标，团队的素质、专业的精神、管理的层次都有了极大的提升。而所有这些成绩的取得与我们全体员工的共同努力是分不开的。这是每一位百荣人的辛勤付出的功劳，更是每一位百荣人的骄傲！

激情和汗水成就过去，理性和坚强铸就未来。我们有足够的理由相信□xx年将是更加激动人心的一年。我们将看到xx各项事业的迅速推进，一起体验成功的激动时刻。集团和商城也将用智慧和业绩为大家创造更加广阔的发展空间和的发展机会。我们每位员工，都将在xx的飞速发展中得到价值的最大实现。

在这里，我代表集团和商城领导对各位一年来在各自的岗位上所付出的辛勤劳动、以及在工作中所表现出来的敬业精神表示衷心的感谢！更要向今天所有获奖的突出个人和团队表示真诚的祝贺，让我们行动起来，为事业的发展，为青春和梦想，贡献自己最大的热情和力量！愿大家在新的一年里为百荣的腾飞再接再厉，再创奇迹！

谢谢大家！

商场运营工作总结与计划篇八

自从我20xx年加入xx公司以来也有一年的时间了。在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守商场的规章制度，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。我深知工作中的进步与大家的帮助是分不开的，而且得到了商场领导的高度认可，在20xx年的8月让我担任柜长一职，这是对我工作的最大肯定。回首自己一年爱经历的风雨路程，我做出如下工作总结：

一，品德素质修养及职业道德

通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

二，工作质量成绩，效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，是自己的工作业绩有了长足的提高。

三，工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面：1认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务 是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。2充分展示珠宝首饰，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解 越多购买后的满足感越强烈，常言道：“满意|”是顾客最好的广告。3促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员 采取分心的方法减轻顾客的压力。4熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。5售后服务，当顾客购买后营业员

的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。6抓住每一次销售的机会，以最佳的精神状态等待顾客的到来，注重自己的外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

四，工作中的不足和努力方向

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠宝首饰?等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放最大能量。互相学习，互相进步。

商场运营工作总结与计划篇九

转眼，一个月的暑假兼职工作就要结束了，心里也不知道是怎样的一种感受，可能会是一种解脱吧，其实这样的兼职工作并不是很累，每天也就站六个小时，一个星期还有一天的假，是挺舒服的！但是，不知道为什么只要我想到我以后的工作要是这样的，就会有点害怕了，可能这样的工作太安逸了吧，每天只要照常上下班就行，不过我学的就是这一行，出学校了，肯定一开始就是这样的工作的。那也没有办法，我选的就是这。

说实话，我感觉自己还是挺适合这一行的，我学的是市场营销，营销需要的不就是有亲和力，会说话的，有洞察力的，

细心的人吗？或许我说的还有点浅，但经过我几次的兼职经历，我所认为的就是这些了。这次兼职也是在百货商店，这个商场的目标消费群里是中上层阶级的，里面的品牌是中高档，没有一定的消费能力的人是无法在这里消费的起的，像我们这些家里没有背景的大学生是肯定消费不起的，每次看到那些人买几件几千的衣服咋都不咋眼的人，心里就不是很平衡，不过话又说回来了，人家有能力那是人家的本事，我现在还小嘛，还有大把的机会，大把的时间去争取过这样的一种高品质的生活。所以虽然不平衡，但更多的是给了我动力，眼看着今年的十月份我就要千军万马过独木桥了，还不知道会怎么样，会找到怎么样的一份工作，听有经验的人说第一份工作很重要呀，所以要慎重选择，所以现在的我还挺担心的，但每次我跟他说起这个时，他就会说船到桥头自然直，不要做无谓的担心啦，好好过好今天，就是为明天做的准备，把一天一天过好了，那么一一个月就过好了，把一个月过好了，一年也就过好了，这样下来你一年的每天都过好了，没有白白浪费，那你一定是会有很大的收获的，无论是在知识的储备上，还是在实践的经历上你都是会做得很好的。所以过好今天，你的明天就会更美好了。

只是想逛逛的，今天还没有打算买的顾客，也是不能怠慢的，要知道他属于潜在顾客，我们要挖掘她的潜在需求，他进我们的专柜了，就说明他对我们的商品是感兴趣的，有兴趣就好办，有兴趣了就有了购买的趋向。其次，专业知识也很重要，这就是表现在接下来的交谈中了，你能解答顾客所问的问题，或者是顾客的疑惑，你的解答让顾客满意，最重要的是你的解答要让顾客对自己的商品有信心，有信心才有把他发展为忠诚顾客的可能。还有一点就是跟踪调查，这局限于这二次光顾你们专柜的顾客了，你要问他们穿过你们的服装或是用过你们的产品后有什么好的或不好的，对于不好的地方你如何帮顾客想办法去克服，或是你们要如何去改善。

这次兼职是在百货商店里卖围巾，手套，帽子还有雨伞。我在上班之前也没有经过系统的培训，其实也没有必要的，对

于这些商品他所需要的专业知识也不是很多，反而更重要的是你要懂得搭配方面的知识，色彩的搭配，风格的搭配等，还好这些东西对于女生来说都不是很难的事，这些搭配的知识平时自己在穿着打扮上也会注意到，所以上班对于我来说还是挺简单的，上班时最高兴的是当一个顾客要你帮他为一件衣服搭配一条围巾，而你的搭配让顾客很满意，反正就是找到了他们最满意的东西时就是我最满意自己工作的时候！还记得我推荐的几款帽子，都是顾客们很满意的，当他们带上帽子时，看到镜子中带帽子变漂亮后的自己，一定会买下那顶帽子的。在销售的过程中我说的最多的就是：找到适合自己的东西才是最重要的，也是我所希望能帮助到你们的。我们的课本上总是会说到做销售的最终目的不是把东西卖掉，获得销售额。而是最大限度的去满足顾客的需求，通俗一点就是找到适合顾客的东西啦！

商场运营工作总结与计划篇十

从今年年初到现在，我作为一名经理在工作的磨练中也渐渐丢掉了稚嫩和腼腆，变得有担当有勇气坦然的面对一切。我也从以前的遇事不知所措慌张到现在的淡定和对事情的思考和分析从而做出判断。从自我角度去谈问题到从对方角度看问题从而把整个事件看全面看透彻。

一、管好商场的服务

商场零售业的社会职能就是服务，服务是商场行业本职工作。因此，做好商场管理首要就是要从服务入手，要改变传统的管理方法和管理模式，要把顾客都当做朋友，要切实解决顾客的需求，解决在经营中出现的问题。

二、做好参谋

何为商场参谋商场参谋就是指提供灵通的消息和市场信息并未生产厂家和品牌商提供决策参考。因此，商场管理人员要

好好地利用商场这个信息平台 and 零售终端，并且要使用现代的管理手段和信息技术对销售数据和市场需求进行分析，努力当好品牌商和生产企业的参谋。商场管理人员还要凭借相关的商品和服务等专业知识，为顾客或指导销售服务人员为顾客做好选择商品和服务的参谋。商场管理人员同时还要做好基层销售服务人员的参谋和教练，指导他们做好销售服务工作。

三、搭建共赢平台

商业经营管理模式会随着零售服务业的发展变化而改变，其所有权和经营权要具备多层次化，这样不仅可以强化商场与消费者融洽的互动关系，还能强化商场与品牌商的加盟共赢关系。因此要想做好商场管理就必须解决和搭建好商场于消费者、品牌商的共赢平台，这样才能确保双方的共赢。

四、人员管理

制定规范的人员管理制度，并不折不扣的执行，包括人员的出勤、交接班、排班制度，实行统一的绩效考核管理，统一的薪酬福利管理，统一的岗位晋升管理。加强人才的培训，人才是一个企业销售的根本。对新老员工进行入职培训、岗位培训、商品知识培训，让新员工能迅速进入工作状态，老员工更专业化和职业化，有一定的发展空间成为部门的能手。

五、商品管理

商品陈列所有商品陈列的大前提就是清洁感，首先要给进柜的顾客留下明亮、整洁的印象，保证商品的清洁和货架的丰满，各商品按品类陈列，划分好区域。对于那些库存较大的特价商品和活动商品应采取大堆量陈列，并标有明显的价格牌和促销标识，使顾客第一眼就能够看到商品的价值，觉得物超所值，提高购买欲望。其次还要加大广播力度，使顾客产生购买欲望，最终达成销售。

五、销售管理

门店的最终目的是有一个好的销售业绩，从人员管理到商品管理最终都是为销售做准备，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行特价商品的促销活动，以更好的提升销售。回顾一年来的工作，自己仍很多方面存在着不足。首先，在工作中由于经验不太丰富，工作方法有些简单；其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。这些不足，有待于在以后工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同事学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，不断提高自身的管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，加大执行力度，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的微薄力量。