

# 最新商场营业员的工作报告 商场营业员 辞职报告(大全7篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

## 商场营业员的工作报告 商场营业员辞职报告篇一

您好!

我是xx很遗憾我是来辞职的，在xx这里做一名营业员，我每天的工作状态已经不是让我开心的了，这跟我一开始想到不是一回事，可是现在已经工作了一段时间我也慢慢适应了下來，这段时间我再次想起了这份工作对我的而言是不是最合适的，我想了很多，终于我还是决定辞职了，知道作为一名员工很多时候不应该对待工作这么随意，但是这也是我性格上面的，我知道在这里工作是很不错的，我也是有过一段时间的营业员工作经历，我知道这对我来讲意义非常大，一开始我也觉得自己在xx这里也将会是一个不错的归宿，当然在这里工作这么一段时间以来我是非常受用的，锻炼自己不少，在一些工作能力上面，自我情绪调节上面都是有着非常大的进步，我也知道我应该从哪些方面去追寻这些了，我会继续努力的。

这次来辞职的主要原因就是我觉得自己在这里工作不在是一个舒适的状态了，我反而感觉自己是在将就工作，这是非常可怕的，我也知道没有什么时候能够忽视掉这些，未来很长一段时间内我都需要有足够的规划，这已经不是我需要坚持的下去的状态了，真的很难受，以后会不会有更多工作上的压力在等着我，这份工作已经不是我最开始想要的那种状态了，我很感激您一直给我的帮助，我知道作为一名营业员

很多时候应该坚持一二，可是现在我为了对自己负责，还有商场的工作负责，我就应该早点提出来。

首先我是非常希望自己能够在一个非常舒适的工作状态下工作，这是必然的，也是一个前提，让自己满意，在工作当中有足够的进步，有一定的发展，这几天我也一直在思考这些，我认为这些都是我应该了解的，往后还会有更多的东西在等着我，工作是一方面，对自己应该要有一个交待，这是第一，我想没有什么事情能够让我继续这么堕落下去了，我会调整好的自己状态，我也感激能够在xx这里有一段宝贵的工作经历，这是让我非常受用的，我也知道在今后那么长的一段时间中保持一个好的状态有多么的重要。

现在对于我来讲已经非常好了，我能够在这么一个好的环境下有所成长，有所进步，在xx这里我学习很多，养成了非常多的好习惯，这对我今后的帮助是很深远的，感恩xx[]也请领导批准我的辞职。

此致

敬礼！

辞职人：

日期：

## 商场营业员的工作报告 商场营业员辞职报告篇二

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，发现存在问题，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“x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的，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x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。

八、做好公司团支部组织工作。作为团支部组织委员，积极参加团支部各项活动。组织了“三。五”雷锋便民活动，为广大顾客提供义务服务，取得了良好效果；组织了以“我为团

队添风采”的五四青年活动，进一步丰富和活跃青年的精神文化生活，全面提高青年的综合素质，增强团队凝聚力；组织了团员青年观看电影《建国大业》，为庆祝建国60周年，进一步丰富、活跃团员青年精神文化生活，使团员青年对历史有更深入的了解和全面提高团员青年的综合素质。本年度的团员活动丰富多彩，在组织活动能做到及时传达，策划活动的开展，也离不开公司支部团和支部书记的大力支持，使我的组织能力得到了充分的锻炼。

以上是我一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己还存在许多不足之处。正因为年轻，工作经验仍需进一步积累，请领导相信我，虽然犯过错，但我能及时意识到问题的严重性，我坚信，在以后的工作中，能够严格要求自己，坚决把公司安全、利益放在首要位置，并在处事方面能够更加成熟稳重。

一、希望招商部能逐步引进更高档品牌，甚至一楼也可逐步向这个方向发展，打造高品位的购物商场。

二、不断完善规章制度□iso文件做到及时更新。各种广告宣传能够及时更新。

三、加强各部门沟通，传达信息，甚至与收银班之间的沟通。因为每个部门都会有自己的想法，相互学习，共同为免税献计献策。

四、公司会员逐渐增多，尽可能利用广大会员，利用信息反馈专柜促销信息，帮助专柜销售。

五、是否每层能设一个固定物品存放处，投币的那种，不需要人员管理，确实有很多顾客带着沉重的东西很不方便。

六、新恒基与国贸都是集团属下公司，两个停车场是否能共用，使两边都有灵活的车位使用。因为经常有顾客抱怨，既

然都属x□为什么不行。

以上几点纯属个人建议。总而言之，总结这一年以来的工作，我是全心全意为公司服务，竭力做好本职工作。在x年，我将继续为公司的发展贡献自己一份微薄之力□x的成长，由我们见证！

## 商场营业员的工作报告 商场营业员辞职报告篇三

总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，它是增长才干的一种好办法，因此我们需要回头归纳，写一份总结了。那么如何把总结写出新花样呢？下面是小编为大家收集的商场营业员工作总结模板，希望对大家有所帮助。

xx商场从创业至今已有四年了，一个广为传诵、受人爱戴的名字，一个经过千锤百炼、经历了风风雨雨的企业，它是心中的首选。

进入xx商场的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。有些人会觉得商场的工作最累、最脏、最忙，都想找份轻松、干净的工作，以至于从开业到现在中间有好多员工走走留留。走了许多人才，都是为商场出力不少的人才，这是商场的损失，也是我们的遗憾。我们有过叹息，但留下的也都是精英和骨干，将继续为商场贡献着自己的青春和心血！我们不由得为他们骄傲，他们永远是我们心中的模范和榜样。

说起来□xx商场的规矩也确实比其他商场严，但是“严师出高徒”嘛。这样也未尝不是一件好事，既可以锻炼我们，使我

们走向成熟、走向社会、走向人生，也可以教我们学许多社会上、学校里学不到的东西，这是最难能可贵的。这点我们都深有体会，在此也发自内心地感谢商场对我们的培养。

xx商场是由一个商场逐渐发展成九个门店的大型连锁性企业，其规模大、设备齐全、设施先进等许多优势都是其他小型商场不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。商场一直把对社会的贡献、对顾客的利益作为企业理念，创新、落实、敬业、团队作为口号，为员工也创造了就业、锻炼、提升的机会，在社会上赢得了群众的良好口碑。

作为xx商场一名普通的营业员，我为商场的辉煌而骄傲，我为自己是一个商场人而自豪。我真心祝福商场走向希望的明天！走向美好的未来！

## 商场营业员的工作报告 商场营业员辞职报告篇四

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

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：

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

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：

xx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xx年做出更好的工作成绩。

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。

## 商场营业员的工作报告 商场营业员辞职报告篇五

你好!

我是化妆品专柜营业员xx□由于受不了工作压力我不得不提出辞职, 现已经在办理辞职手续, 相信辞职报告也很快到店长您那儿。

在商场工作五年, 是我人生当中工作时间最长的一份工作。说实在的我离开有几分不舍, 然而现在商场竞争太激烈了, 尤其化妆品这一块, 销售不好, 工资就上不去了, 连养活自己都成了问文章整理编辑: 题, 更别说养家糊口了啊。不过还是要感谢店长您, 感谢商场的全体员工, 因为有你们的帮助, 我的生活才会更加的精彩。最后, 希望商场能够在活动这方面多入手, 增加人流量, 建议。

辞职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 商场营业员的工作报告 商场营业员辞职报告篇六

### 一、培训工作的原则和目标

(一) 培训指导思想

(二) 培训工作的原则

1、培训要目的明确、因材施教。

- 2、培训要有计划、有步骤、循序渐进。
- 3、培训要计划性和有效性相结合。

### （三）培训目标

- 1、提高销售额。
- 2、牢固掌握商品专业知识。
- 3、掌握销售技巧。
- 4、熟练揣摩不同顾客的消费心理及消费需求。
- 5、熟练处理售后服务问题。
- 6、掌握vip卡的相关规定。
- 7、掌握销售过程的各个环节。
- 8、掌握商品美陈艺术。
- 9、遵守公司规章制度，维持良好的卖场秩序。
- 10、了解消防知识，懂得自救、抢救。
- 11、提高自身素质。

## 二、培训计划的制订和实施

### （一）培训计划的制定的原则。

- 1、与公司目前实际状况相结合。
- 2、与本部现阶段工作相结合。

- 3、与员工实际需要相结合。
- 4、长期培训要与短期培训相结合。
- 5、普及与提高相结合。
- 6、培训与工作相兼顾。

## （二）培训的内容

- 1、公共培训：一般员工的培训内容

《营业员若干不准》、《奖罚条例》及其补充规定。

- 3、提高培训：有发展潜力的员工培训

销售技巧、顾客的消费心理、商品美陈艺术。

- 4、专业培训：主动要求专业知识的培训员工。

## （三）培训计划的实施

- 1、确定受培训人员。
- 2、确定授课人。
- 3、确定课程培训的具体实施部门。
- 5、切实做好相关人员的安排，以保证受训人员的培训时间。
- 6、对培训进行定期的总结、评估。

## 三、培训过程管理

- (一) 人员的组织管理
- 1、通过调查了解被培训人员的需求。
  - 2、由部门经理确定培训人员和培训大纲。
  - 3、制定培训计划。
  - 4、确定培训组织者及具体负责人。
  - 5、将培训的人员名单及培训的时间、地点提前2天通知到各楼层。
  - 6、综合管-理-员将上述内容通知柜组并安排培训人员的值班情况，确保培训人员的出席。

## (二) 培训课堂管理

- 1、课堂采取点名签到，对于迟到早退者无故缺席者进行处罚。
- 2、课堂上不允许随便出入。
- 3、课堂上关闭各种通讯工具（手机□bp机）。
- 4、注意听讲，认真做笔记。
- 5、如有疑问不准直接打断主讲，须举手示意，主讲同意后方能发言。
- 6、课程结束时须向授课人致谢。
- 7、培训过程中积极响应并配合授课人的课堂工作。

## 四、培训考核

### (一) 考核原则

1、必须根据日常工作中观察到的具体事实作评估。

（二）考核形式：闭卷考试，开卷考试，岗位技能操作

闭卷考试要求：

1、营业员要求详细填写所在楼层、柜组、工牌号、姓名。

2、卷面干净、字迹整洁、用一色笔书写。

3、考场禁止大声喧哗、交头接耳，保持考场肃静。

4、禁止考试答案、小条、及相关资料进入考场。

5、禁止代替他人答卷、将考卷带出考场。

（三）试卷审批及评分

1、审批：

（1）按照考卷注明的楼层将各营业员成绩分捡。

2、评分：

（1）字迹书写是否工整。

（2）卷面答案填写是否完整。

（3）根据书写答案进行给分评定。

（四）考试成绩处理

1、将各楼层营业员成绩分捡。

2、将各楼层成绩及格者和不及格者分捡成两类。

4、将不及格人员名单下发楼层后，对不及格人员进行统一补考。

5、对补考不及格人员最终做通报批评并进行现金处罚。

6、考试成绩不及格和考试作弊者进行统一补考。

7、对补考作弊人员将作通报批评并进行现金处罚。

## 五、培训成果评估与跟进

（一）培训成果评估的原则

（二）评估分析的途径和方法

1、途径：

2、方法：

与员工面谈、抽查重点楼层、问卷调查等。

（三）跟进：培训成果评估的跟进工作

1、书面解释。

2、运用“一对一”的方式解释。

3、群体座谈；通过座谈，可以听到许多培训人员的意见，而这些意见优势有助于评估的改进。

## 六、培训纪律

（二）培训期间，任何人不得以任何借口让他人代替自己参加培训。

(三) 培训期间，参加培训人员不得扰乱培训纪律。

## 七、培训制度

### (一) 新入职员工培训

#### 1、熟悉员工手册中的相关营业员规范

(1) 经营理念。

(2) 服务宗旨。

(3) 营业员服务工作规范。

#### 2、了解商场营业员的一切业务流程状态

(1) 销售前行为规范、售中技巧、售后服务。

(2) 退换货程序。

(3) 货品的出、入库手续。

(4) 商检要求、仪容仪表的了解。

#### 3、了解商场早会与晚清场的程序

(1) 早会

a□具体入场要求

b□到场时间

c□开会时间

d□会中纪律

e□迎宾时间

(2) 晚清场

a□送宾时间

b□送宾要求

c□退场要求。

(二) 员工上岗培训

4、对“vip使用的管理规定”的学习。

6、售中技巧包括：现场商品陈列、摆放、灯光的使用。

7、退换货处理技术。

8、售后服务。

(三) 员工分散与集中培训

(四) 上一级员工对下一级员工的培训

(1) 商品质量问题

(2) 售后服务问题

(3) 退换货处理问题

(4) 营业员服务质量问题

(5) 私收现金问题

(6) 倒券问题

#### （五）班前、班后培训

#### （六）员工素质提高培训

- 1、定期巩固公司经营理念。
- 2、从公司发展的角度及工作中发现的问题予以引导。
- 3、针对其他企业的优秀理念及工作方式方法的探讨。

#### （七）厂聘营业员培训制度

- 1、对所卖商品的性能知识的了解及销售技巧的掌握。
- 2、对公司营业员管理规定及各项规章制度的掌握。

#### （八）厂家促销员培训制度

- 1、对特卖类销售小票的领用、使用和回收管理的具体内容。
- 2、特卖商品质量的专业技能培训。
- 3、销售技巧的专业技能培训。
- 4、对促销员语言技巧的培训。
- 5、消费者权益法、商品质量法培训。

#### （九）公司文件（含通知）精神的传达与培训

- 3、各楼层营业员（主要以柜组长为主）进行集中培训。

#### （1）宣读培训内容。

(2) 详细讲解。

(3) 重点提示。

(十) 不定期临时培训

针对营业中临时出现的问题进行不定期的培训。

(十一) 专业技能培训

1、商品质量的培训。

2、销售技巧的培训。

3、语言技巧的培训。

4、消费者权益法、商品质量法的基础培训。

(十二) 与行政事务部培训工作的配合

八、考试制度

(一) 考试的组织

1、由部门经理或客服员根据实际工作进行考核。

2、由部门经理或相关管理人员对照规章制度和工作要求进行考核。

3、由部门经理或工作小组进行专项业绩考核。

4、由相关部门或领导针对临时活动方案的培训进行考核。

(二) 考试卷的审阅、评判

- 1、审阅考题填写率。
- 2、评判考卷的整洁程度。
- 3、考评答案的对错率。

### （三）考试结果的发布

- 1、以会议形式公布各楼层考试结果。
- 2、将各楼层营业员的考试情况传达至本人。
- 3、将考试过程中严重违纪人员名单及处理决定在部门宣传栏上公布。

### （四）考试奖罚办法

### （五）考试中所暴露问题的解决

- 2、针对多次考试成绩不好的营业员，应对其学习情况进行指导和监督。
- 3、考试中多次出现纪律性不强的营业员要对其进行思想教育，直至行为上有所收敛。

## 一、管-理-员行为规范

### （一）管-理-员守则

- 1、遵守国家政策法令、法规、遵守本公司规章制度。
- 2、人事 部门要求如实填写各类表格，提供有效证件，不得有隐瞒或假造。
- 3、按照本公司《培训 制度》的要求接受业务指导、各类培

训 及考核 。

- 4、服从领导、听从指挥、团结同事、互帮互助，按时按质完成各项工作任务。
- 5、严格遵守劳动纪律，按质量标准要求开展工作，作业场所禁止无关人员逗留。
- 6、讲究社会公德和职业道德，严守公司机密，廉洁奉公，维护集体利益和公司声誉。
- 7、爱护公物及公用设施，自觉维护和保持环境卫生。
- 8、勤俭办公，节约用水、用电，杜绝一切浪费现象。
- 9、衣容整洁，精神饱满、待人热情，文明用语。
- 10、关心企业，主动提出合理化建议，发扬企业精神，为企业作贡献。

## (二)管-理-员-工 工作态度

- 1、服从领导，不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配。
- 2、严于职守——坚守本职岗位，不得擅自离岗、窜岗或睡岗。
- 3、正直诚实——对上级领导、同事和客户要以诚相待，不得阳奉阴违。
- 4、团结协作——各部门之间、员工之间要互相配合，同心协力的解决困难。
- 5、勤勉高效——发扬勤奋踏实的精神，优质高效地完成所担负的工作。

### (三) 管-理-员服务态度

- 1、礼貌——这是员工对客户和同事最基本的态度，在任何时刻均使用礼貌用语，“请”字当头、“谢”不离口。
- 2、乐观——以乐观的态度接待客户。
- 3、友善——“微笑”是体现友善最适当的表达方式，因此应以微笑来迎接客户及与同事相处。
- 4、热情——尽可能为同事和客户提供方便，热情服务。
- 5、耐心——对客户的要求应认真、耐心地聆听，并尽量在不违背本公司规定的前提下办理。
- 6、平等——一视同仁地对待所有客户，不应有贫富之分，厚此薄彼。

### (四) 管-理-员仪容仪表

- 1、管-理-员必须保持衣冠整洁，按规定要求着装，并将工作卡端正佩戴在胸前。
- 2、任何时候，在工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋。
- 3、皮鞋要保持干净、光亮，不准钉响底。
- 4、男员工应每日修剪胡须，发不盖耳遮领，不得剃光头。
- 5、面部、手部必须保持干爽清洁，并避免使用浓味的化妆品。
- 6、保持口腔清洁，上班前不吃异味食物。

### (五) 管-理-员行为举止

- 1、举止应大方得体，与人交谈双眼应平视对方，不要左顾右盼。
- 2、遇上级领导或有客来访，应即时主动打招呼相迎并问好。
- 3、站立的正确姿势是：双脚与两肩同宽自然垂直分开(体重落在双脚上)，肩平、头正、双眼平视前方、挺胸、收腹。
- 4、注意走路姿势，在走道内行走脚步要轻，不得奔跑(紧急情况下除外)
- 5、进入上级领导或其他部门办公室前，应先立在门外轻叩站三下，征得同意后方可入内;若进去时门是关住的，出来时则应随手将门轻轻带上。
- 6、对客户或来访人员提出的'询问、疑难、要求、意见，要耐心倾听，在不违背保密制度的原则下，有问必答并做到回答准确(对自己无把握回答的应婉转地表示歉意，联系有关人员给予解答，或留下文字记录，限时予以回复)。

## 七、管-理-员奖惩制度

为保证公司的各项规章制度贯彻执行，充分调动员工工作积极性、创造性，实行奖勤罚懒的用人机制，特制定员工奖惩制度。

### (一)奖励

1. 奖励种类;通报表扬;物质奖励;晋升工资或晋级;发放奖金。
2. 奖励条件
  - (1)对改进公司工作、提高服务质量有重大贡献者。
  - (2)为用户提供热情、耐心、周到的服务，受到用户表扬者。

(3)在发明创造、技术改进、节能等方面提出合理化建议，使公司在管理中取得良好经济效益者。

(4)在各类报刊或学术研讨会上发表有关物业管理论文者。

(5)发现事故苗头，及时采取措施，防止重大事故发生者。

(6)控制开支、节约费用有显著成绩者。

(7)廉洁奉公，敢于抵制不正之风，事迹突出者。

(8)见义勇为，舍己救人，或做好人好事，事迹突出者。

(9)拾金(物)不昧，主动上交者。

(10)敬业爱岗，工作勤恳，任劳任怨，模范遵守公司规章制度者。

### 3. 奖励程序

凡符合奖励条件者，由所在部门将员工事迹以书面形式报告并填写奖励建议书呈报人事部，由人事部核实无误后报公司领导批准后实施。

#### (二) 处分

1. 甲类过失。有下列行为者属甲类过失：

(1)不按公司规定着装。(2)仪表、仪容不整。

(3)不按公司规定佩戴员工证。

(4)不使用本岗位礼貌用语。

(5)不认真填写交接-班记录。

- (6) 当班时间吃东西、收听广播、看报纸。
- (7) 在当值岗位使用公司电话办理私事超过3分钟。
- (8) 在当值岗位上吸烟。
- (9) 丢失公司财物。
- (10) 私自使用公司长途电话。
- (11) 无特殊原因不按时完成上级交付办的任务。
- (12) 工作间接待私人来访时间超过15分钟。
- (13) 工作散漫，粗心大意。
- (14) 无故不参加公司的业务培训。
- (15) 1月内无故迟到、早退2次或每次迟到、早退超过10分钟。

## 2. 乙类过失。有下列行为者属乙类过失：

- (1) 委托他人或代他人打卡。
- (2) 当班时间睡觉。
- (3) 撤离工作岗位，经常迟到或早退(1周达3次)。
- (4) 因服务态度差受到用户投诉时，与用户争辩、吵闹。
- (5) 在大厦内变相赌博或从事不道德活动。
- (6) 未经批准私自配制大厦内房间钥匙。
- (7) 弄虚作假，涂改单据、证明、记录。

(8) 私自向外界泄露公司机密资料。

(9) 故意损坏公司或业主财物。

(10) 不服从领导的正确命令并在公共场合顶撞领导。

(11) 超越职权范围或违章操作，造成一定的经济损失。

(12) 工作时间消极怠工。

3. 丙类过失。有下列行为者属丙类过失：

(1) 以权谋私，敲诈勒索用户或下属。

(2) 组织及煽动罢工、聚众闹事。

(3) 工作时间酗酒、赌博、打架。

(4) 侮辱、谩骂、恐吓、诬告、威胁他人，造谣惑众、搬弄是非。

(5) 服务态度极差，与用户吵架，或1年累计被用户投诉达3次以上者。

(6) 偷窃公司或用户财物。

(7) 玩忽职守，违反操作规程，造成重大事故或严重后果。

(8) 恶意破坏公物或他人财物，造成公司或他人重大损失。

(9) 连续旷工7天或1年内累计旷工10天以上。

(10) 不服从正常的工作调动。

(11) 私自在外兼职或利用病假、事假炒更。

(12) 受到国家法律及治安条例处罚。

(13) 其他严重违反公司规定的行为。

### (三) 处罚种类及执行方式

1. 口头警告。仅限首次触犯甲类过失的行为，由部门主管签发并报经理审核备案。

2. 书面警告。管-理-员重复触犯甲类过失或触犯乙类过失，将给予书面警告，并扣除当月浮动工资的20%。

3. 最后书面警告。员工重复触犯乙类过失将给予最后书面警告处分，扣当月浮动工资的20%并下调工资一级。

4. 降级、撤职、罚款。员工违规除给予书面警告外，还可以给予降级、撤职、罚款、处分。

5. 辞退 或开除。员工触犯丙类过失，公司有权给予辞退或开除处理，公司也有权对重复触犯乙类过失、情节严重的员工给予辞退处分。

6. 经公司领导批准，管理部可直接对违规员工签发警告通知书。

### (四) 处罚程序

. 普通员工的违纪处罚，由管理部经理审批。

### (五) 处罚的取消

员工从受到警告通知书后三个月内，如能认真改过，积极工作，连续两次考评为“优”，或因工作成绩突出，受到公司的通报表扬，经所在部门主管提出，公司领导批准后，可取消警告处分。

## (六) 申诉

员工若对所受的处分不服，应在3日内书面向管理部或公司领导提出申诉。管理部经理或公司领导对员工申诉进行认真核查，并作出相应的处理决定。

## 八、保安部任务

- 1、负责做好“防火、防盗、防爆、防破坏”的四防工作，维护商场范围内治安秩序。
- 2、严格治安管理，做好来访及加班 登记、电视监控、全天24小时巡查、进出货物检查等治安防范工作。
- 3、严格消防管理，落实消防责任制，及时消除火险隐患。
- 4、负责对商场各商铺治安、消防工作的宣传、指导和监督。
- 5、抓好保安队伍的业务培训。

## 九、岗位职责

### (一) 保安部管理责任岗位职责

- 1、组织商场治安保卫部工作，对商场的治安保卫工作和消防工作负全面责任。
- 2、熟悉和掌握商场内各商铺的地理位置，重点要害部位和设施布局的基本情况。
- 3、贯彻落实安全保卫工作和消防工作，做好对保安的领导工作，调解商场内各种纠纷。
- 4、组织实施安全保卫责任制和安全操作规程，定期检查执行情况，并对所存在的问题及隐患按规定的期限及时加以解决整改。

- 5、主持部门例会，传达贯彻总经理及有关主管部门的指示精神。
- 6、配合商场营运部门，抓好保安部及商场营业员的管理和培训，监督检查商场员工工作落实情况。
- 7、监督和检查商场的四防安全情况，处理商场内各类纠纷事故。
- 8、做好商场各商铺的四防安全和法制宣传教育工作提高各商铺的安全意识和法制观念。
- 10、保安员的聘用，解聘提出建议。

## (二)保安部班长岗位职责

- 1、在保安主管部门的领导下，安排本班各项具体工作。
- 2、监督本班员工执行上级各项工作指令及公司规章制度。
- 3、检查本班各岗位工作情况，及时纠正工作偏差。
- 4、如实记录并小结本班工作情况，并及时向上级汇报。
- 5、做好保安器材的交接和保管工作。
- 4、负责非大厦人员出入的登记工作。
- 5、负责邮件、报刊等的收取记录工作。
- 6、巡查所辖区域的治安消防工作。

## (三)监控室管-理-员岗位职责

- 1、负责监控室电视屏幕及消防监测设备的监视工作。

- 2、负责监控室内的卫生清扫工作。
- 3、发现异常情况和可疑人员及时报告，并通知相应保安员到现场查看。
- 4、负责监控录像的管理工作。
- 5、发现火警立即报告并按报警程序报警。

□

## 十、管-理-员操作流程

### (一)交接-班管理规程

#### 交接-班规定

为认真做好岗位的工作交接与公物交接，减少因交接不清引起的工作失误及公物损失，特制定本制度。

- 1、本班相互转换岗位时，须认真做好岗位工作记录。
- 2、本班最后一岗与下一班交接时，要将本班工作情况详细交待给下一班，以便下一班开展工作。
- 3、交-班人员将公物转交下一班，并在最后一岗的工作记录栏目里写明下一班接岗人的姓名。
- 4、发现问题，交接双方须当面说明。如果交-班人离开后，接-班人才发现属于上一班问题的，应立即报告班长或主管处理。
- 5、交接-班须正点、守时，非特殊情况，不得超时接-班。
- 6、接-班人未到，交-班人不得离岗，否则由此产生的一切后

果由交-班人负责。

## 班长交接-班制度

- 1、接-班人须提前15分钟签到上班，翻看工作记录，询问工作情况，以便管理工作安排。
- 2、交-班人须将本班工作情况详细交待给下一班，并将本班已完成和待完成工作认真记录在每班工作交接表上，交接双方签名确认。
- 3、交-班人将公物转交下一班，交接双方须在公物交接表上签名确认。
- 4、交-班人须将相关记录书写清楚，并将相关记录簿移交给接-班者。
- 5、发现问题，交接双方须当面说明。如果交-班人离开后，接-班人才发现属于上一班之间问题的，应即时报告部门主管处理。

## (二)管-理-员工作流程

1. 管-理-员负责营业前后商场内各通道灯的开关及门口音响播放情况。
2. 早上没有营业前不允许任何顾客进入商场.
3. 管-理-员监督商场所有营业员上班不能走前门进，任何员工早上没营业之前没有工牌不允许进入商场，包括商铺老板。
4. 商场设立三个岗位，每半个小时轮换一次。前后门岗位不允许空岗。
5. 管-理-员在巡逻中主要检查各通道商铺卫生及消防设施有

没问题，发现问题立即处理，处理不了的立即通知主管领导。同时监督各商铺不允许私自收银。

6. 营业期间任何商铺不允许上货，任何商铺员工或老板拿货品出商场必须由主管签名的放行条方可放行。

7. 前门值班管-理-员负责前门不允许任何人停车，保持大门前畅通。

8. 管-理-员监督各商铺不允许贴挂其他商场标志的促销纸及宣传单。不允许各商铺超范围占道经营。

9. 停止营业后管-理-员负责各商铺清场，个角落检查到位，由各商铺营业员签字确认正常才可离开。

10. 后门口管-理-员监督检查各商铺营业员随身物品，防止各商铺商品顺手带出。营业员携带商品出商场必须有电脑小票或主管签字的放行条。

11. 商场停止营业后，管-理-员只许在通道巡查，非营业时间管-理-员不允许进商铺区域，发生货品丢失由其负责。

12. 管-理-员在值班期间不许和营业员开玩笑. 聊天. 嬉笑做与工作无关的事情。管-理-员在职期间不允许和收银员存在恋爱关系，一旦发现按公司管理制度辞退处理。

### (三) 对讲机使用规定

对讲机是保安部必备的重要通讯工具，全体保安人员必须执行对讲机使用规定，熟悉对讲机的性能，爱护并熟练地使用对讲机。

#### (一) 使用规定

1、持机人负责保管和使用对讲机，禁止转借他人或将天线拆

下来使用。 2、发现对讲机有损坏或通讯失灵，持机人应立即向直属上司报告，由部门主管检查后交维修部维修，严禁自行拆修。

3、严格按照规定频率使用，严禁乱按或乱调其他频率。

4、严格按对讲机充电程序充电，以保障电池的性能、寿命和使用效果。

5、交接-班时，交机人要讲明对讲机当班使用状况；接机者当场查验，发现损坏或通讯失灵，立即报告当值主管或班长。

## (二)对话要求

1、收到呼叫要用“收到请讲”。没有听清，要说“请重复”。

2、收接对方回话后，呼方要简明扼要地将情况讲清楚，收接方收到情况或信号后，应回答“ok”或“明白”。

3、用对讲机讲话时应使用规范礼貌用语，严禁用对讲机粗言秽语、开玩笑或谈与工作无关的事情。

## 商场营业员的工作报告 商场营业员辞职报告篇七

初来北京时很迷茫，不知道自己合适做什么样的工作。很幸运进入的第一家公司，从前台做起，后来接触到了销售助理一职。从刚开始的手忙脚乱到顺心应手，渐渐的喜欢上了这份职业，也觉得自己很适合这份有挑战的工作。

做了多年的销售助理，从中学到了不少，也了解了很多，在不断的累积经验中，也从中悟出了一些做事的心得。

一、万事开头难。每种行业对销售助理的要求和工作性质是

一样的。所以当接触到新工作的时候，一切都要重新来过。从熟悉环境到熟悉产品，工作程序都需要有个过程，不过这个过程不会给你太多的时间，这都要靠自己本身的努力了。

二、沟通很重要。这么多年的工作让我觉跟领导，同事，各个部门之间的沟通是必不可少的。沟通好了，会让大家的工作很顺利的进行，减少错误的发生。

三、做事的条理性。助理工作其实需要做很多繁琐的事，而且会遇到突发的事情，这就需要对所做的每件事作出合理安排。轻重缓急要分清，不能将重要的事情遗忘和耽误。我现在已经养成了一种习惯，每天睡觉前都要将今天或明天所要做的事都在脑子里过滤一遍。

四、时间观念要强。当领导和同事需要在规定的时间让你把事情做完的时候，一定要遵守这个时间概念，提前做好是的，如不能按时做好，一定要跟别人沟通。

五、超前意识。就是要把有些事想到前面去做好，就比如当你决定明天要喝茶时，今天就提前把茶叶买好，这样做不会手忙脚乱。

六、与客户打交道。做销售助理有时是需要跟客户打交道的，这时候不能因为你的服务，使客户对公司的产品和形象不满意，让销售员的前期工作白做了，所以，对于处理与客户之间的关系是非常重要的。

七、尽量把事情做得详细一些，对后续的工作也能起到一定的帮助。助理的工作其实不是一成不变的，有时能遇到一些突发的事情，这就需要有应对能力和经验了。

可以说这是对我营销学习和实践的一次很好总结，能够以优异的成绩通过考试，更是对我强有力的鼓舞和鞭策！