

# 商场工作个人总结 商场个人工作总结(通用6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 商场工作个人总结篇一

20xx在各种惊喜和挑战中徐徐而去，迎接我们的是一个充满爱和鼓励的年份，那就是我们的20xx年，这一年，无论是从年份的数字上来看，还是从新的开始上来说，这都是值得期待和憧憬的一年。今天在这里，我想对我20xx年商场前台客服的工作做一次总结，为此来为我一年的工作做一次总结升华，也向公司交上我这份一年的工作答卷，如若有什么认识不对的地方希望各位领导作出指点！

作为商场前台的客服人员，我是很骄傲的。虽然说上去只是一名前台客服，但是这是一份十分有标准也有要求的工作。一是需要良好的外貌形象，二是要有温和的气质，三是要有自己的能力。这三者都是对一个人的肯定，而公司能够给我这样的机会让我做前台客服，这无疑是对我的肯定，所以在这年的工作中，我尽自己的能力维护商场的形象，商场是一个人流流量很大的公共空间，而我们前台的形象也直接代表了商场的档次。所以我对自己的工作态度或者是自己的个人形象都是非常注重的，我也常常收获到了很多的赞美，很感谢这些鼓励让我变得更好起来！

一名前台人员，最重要的就是服务态度，其次就是我们的一个个人形象。但我们的形象往往是建立在我们的态度上的。

面对前台咨询的顾客记得保持微笑，经常微笑会让自己的气质变得更加柔和，也会让自己的形象更加平易近人。给人的感觉也会更加的和睦友好。这是一名前台人员的必需品。所以，这一年，我都没有出过一次态度不好的错误，这也是对自己努力的又一次肯定。我的性格也变得更好了起来，我想这也就是努力之后的副产品。在此之间，我也为每位顾客耐心的解答，尽管有些时候会有顾客故意的刁难，但是我还是保持了一个前台人员应有的水准，从未因为这些事情做出任何冲动的行为，我也更加锻炼了自己。

20xx就这样无声无息地溜走了，幸运的是，我抓住了它的尾巴，侥幸得到了它最后的一些养料，加强了自己的信心，为20xx年做一个更好的铺垫，让自己能够在20xx更加的充满信心，充满希望。希望在新的一年里，我可以将这个工作做的更加成功，能够体现出我独有的工作态度，让顾客感受到我独特的服务感受，希望能够给公司带来我独特的价值！让我们好好的望向未来，更勇敢的冲吧！

## 商场工作个人总结篇二

按公司规定，各楼层每日早晨8：30分准时召开晨会。首先，整理队姿并检查仪容仪表，目的是提高营业员精神面貌，然后进行当天的培训。晨会培训的主要内容是：《导购员手册》、《三包约定》、《商品退换货管理制度》、礼貌用语、消防知识、销售技能、销售小票的规范填写及相关知识的培训、通告有关店员及商户的会议内容。根据店员近期的表现情况及现场店员关于商场制度遵守的不足之处，拟定每周晨会的重点内容。晨会培训的主要方式有：现场抽查、提问讲解、情景假设、现场演练。“一日之计在于晨”，作为晨会的主持，给予店员一个微笑，一个正面的、积极的态度，在店员对于晨会内容的接受和当天工作的进展是非常必要的。与此同时本人也体会到晨会的重要性，因此本人应做到在坚\*\*有管理相关知识的同时，加强学习力度，完善相关知识，

从而弥补自己的不足。

## 2、 现场管理工作

现场管理是楼层主管工作中的重要环节，是所有工作中的重中之重。每天对本楼层进行巡视检查，检查的内容是：仪容仪表、卫生、灯具、价签、商品是否缺项以及现场的秩序。在现场巡视的过程中，发现有违纪的，问明原因后采取相关处理方式。定期进店检查卫生、灯具、价签等，出现问题，及时整改。这半年来，商场着重对导购的基础管理进行整顿，导购员上班大多缺乏稳定性，人员调动也很频繁，工作意识也不强，新导购不熟悉商场纪律和销售技巧，老导购自持待的时间长销售好不服从管理，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单，慢慢的提高导购的工作意识和纪律意识，现在卖场内虽不能说没有任何问题，但相较以前已有较大的改善。

身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行全方面的了解。比如某品牌市场效应、风格、定位、成分、价格等等。一个商品销售的好坏取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益，这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始有些惧怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣，后来经过半年的历练，本着一切以顾客为中心的公司理念，做到有章可依，公正、合理，灵活的解决客诉问题。这半年来，我独立处理十几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题，每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

## 3、 其他重点工作及配合工作

我认为运营部是与各个部门沟通的一个桥梁，由于运营部平日与供应商接触频繁，所以在与各个部门密切的配合下能更好的为商户服务。例如：与企划部密切配合活动方案的制定、制作、色彩、情景、宣传以及沟通商户对活动的理解与配合。与人力部密切配合导购员的招聘、入职、离职、调岗手续的办理。与财务部密切配合对商户的缴款、返款工作。与物管部密切配合好商户装修前后的检查验收工作。虽然这些不是重点工作，但是部门之间的相互协作，同事之间的沟通协作，在工作中，也起着不可忽视的作用。

## 2、工作中存在的不足及对20xx年下半年的工作展望

1、半年的工作已经结束，在这半年的时间里，本人也存在很多不足之处。譬如：在cad图纸的应用及学习中，向上级领导汇报数据性工作汇总时对表格的应用与抄作中，电脑系统知识是本人工作中的不足之处。在今后的工作中，本人将对电脑系统知识进行学习，这样才能在出现问题时，及时解决。

2、在现场管理中，管理执行的力度、细致度都是需要本人加强的，在处理一些纠纷时需要完善方式方法。在下半年的工作中，本人应加强工作所必需的相关知识的学习，完善自己的工作，譬如：合同续签、沟通洽谈、投诉受理、装修监管这几项，都是本人应该在下半年工作中必须掌握的几个方面。努力提升个人工作技能，使自己的工作能力全面起来。

在做好楼层工作的同时，本人继续做好对卖场的管理，以及更好的为商户提供服务。在今后的工作中，本人会一如既往、踏踏实实的做好本职工作，扬长避短，使自己的工作更上一个台阶，为公司贡献自己的光和热。

以上是本人年中工作总结，不妥之处恳请领导和同事们批评指正。

## 商场工作个人总结篇三

从步入商场到现在虽然只有短短一年的时间，但无论是工作经验的积累还是成就的获得都意味着自己进步不少，我也很重视领导和顾客在工作中的看法，因此我能够严格要求自己并维护好商场的利益，随着这一年工作的结束也让我通过商场的良好表现得到了进步，但我也并不满足于此并在商场工作中能够投入了更多的精力，现对商场工作进行简要总结并期待来年表现得更好。

认真做好货架的整理从而补充顾客所需的商品，为了更好地向顾客展示商场的商品自然要先整理好货架，因此我会通过巡视查看各个货架的商品摆放状况，发现商品短缺或者摆放位置不对的状况都会及时进行处理，而且每次商场举办活动的时候都需要上架促销商品，在这方面我需要严格遵从领导的部署从而做好货架摆放工作，而且发现有价格信息缺失的状况也会及时进行补充，当顾客对商品价格以及用途存在疑虑的时候则会负责解答，总之向顾客展现出商场的各类商品也是属于我的职责所在。

积极展开服务接待工作从而维护好商场的整体形象，作为商场员工自然要在工作中负责接待前来商场的顾客，因此通过接待过程中的表现体现出良好的服务也是我的职责所在，而且我也会时刻反思自身在服务方面是否存在不足之处，认真改进服务质量并在商场工作中得到顾客的认可，想要在职场竞争中占据优势自然要在工作中有着严格的要求，在我看来自身服务水平的提升便是需要予以重视的，因此我能够积极参与各项培训并通过工作经验的积累来提升自己。

对商场的各类商品进行推销从而掌握不少实用的技巧，对商场的发展来说宣传工作的展开是很重要的，毕竟只有通过这项工作的展开才能够更好地吸引顾客前来购买商品，因此我在领导的安排下学习了营销方面的技巧并将其运用到工作中去，在不引起顾客反感的情况下引导对方在商场进行消费，

而且我也在尝试探索顾客潜在需求从而了解对方想要购买的商品，有时也会向对方推荐一些互补或者替代的商品，这样的话顾客便能够多购买商品从而促进商场效益的提升。

经验的积累让我明白做好商场工作对自身成长的重要性，所以我会继续做好本职工作并为了商场的发展而努力，期待在下一年度的工作中能够通过积极表现来取得更多成就。

## 商场工作个人总结篇四

我于20\_\_年\_\_月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，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。

\_\_月\_\_日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在\_\_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《\_\_\_\_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\_\_\_\_月\_\_日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于\_\_\_\_月\_\_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，\_\_\_\_%的员工都很认可本次整顿活动，\_\_\_\_%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。

\_\_\_\_%左右的员工从意识上到行为上，在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\_\_\_\_%至\_\_\_\_%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。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运\_\_部和营运\_\_部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期\_\_\_\_天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比\_\_部下降了\_\_\_\_%，\_\_部下降了\_\_\_\_%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

## 商场工作个人总结篇五

转眼间我进xxxx电器已经xxxx了，这一年里我在我的部门领导、同事们的关心和帮助下满的完成了各项工作，并且在思想觉悟方面有了更进一步的提高。收银岗位作为xxxx电器财务部门的重要岗位，管理好日常日常工作中现金存放、现金交接、风险防范等工作作为收银岗位的重要职责。因为刚来我们公司一个年，工作总结谈不上“总结”，所以我现在就我谈一下个人今后将如何工作、如何克服工作中存在的不足：

始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，为自己今后的人生交上一份满意的答卷。

今后我一定会更加以一颗饱满的心来对待我的工作，把xxxx电器今后的发展当作自己毕生的事业来做！相信在众多同事和我的共同努力下，电器的明天一定会更加美好！也相信在全国千万名电器人的共同努力下电器电器集团也一定会更加



辉煌！相信我国在推进社会主义现代化建设中今后电器电器一定会做出它更加不可磨灭的贡献！让我们团结一心，众志成城共同为打造世界上的电器零售品牌而努力奋。

## 商场工作个人总结篇六

商场来往的车辆很多，每天都会商场停上百辆，作为保安需要管理好这些进出的车辆，商场虽然免费提供临时停车服务，但是超过一定时间是要收费的，因此，我还需要做好车辆收费工作，每一辆车都会做好进入扫描工作，做好时间登记，同时还好管理好车辆的安全，保证车辆在停车上内不会出现盗窃和损坏的情况，防止车辆因为拥堵二造成混乱，需要安排这两停放到制定位置，并且做好检查，一旦发现有车辆没有按要求停放，会通知车主，并给与惩罚，维持停车场的秩序，保证来往车辆的安全，减少场地浪费，避免发生车辆碰撞事故。

在工位上我们还要做好监控区域的事情查看，对于商场的每一个监控视频多要做好监控调查，保证不会在工作的时候出现叉子，监控区域内，发现可疑人物及时同时相关部门及时处理问题，保证不会犯错，对于多个视频监控做做好查看工作，不放共任何一个角落任何一个可以事情发生，做好自己的工作任务保证工作进行，不断提升工作进度提在工作中做好工位交接工作，监控期间不会擅自离开工作岗位，保证在岗位中一切正常，做好工作安排，做好监控。

在商场中我们yui遇到一些突发事情，比如在今年我们遇到了一起客户东西遗漏事件，为了能够尽快的找到客户的东，我们会及时的与客户做好沟通，先安抚客户，然后在协助客户一起寻找，也会让客户耐心等待，我们更具客户的消费记录做好查询，给客户排忧解难，在商场出现盗窃事件时第一时间把小偷抓住，通过我们的监控，和管理区域。一旦返现小偷会及时通知各个区各个地方的人员做好各个地区的安全监控，阻拦小偷窜逃出去，及时抓住小偷，并且及时制止商

场的骚乱，第一时间保证商场安全有序，保证商场不会有任何的问题出现，做好监管工作，应对各种突发事件一定要做到快准。

商场人流密集，一点出现火灾后果非常严重，一次在这时我们会对商场的各个区域的消防设施做好监测，心得体会查看商场的各个店铺中的灭火器是否还能用里面的灭火原料是否足够，消防栓是否能够放出水，消防水管有无破损，如果有问题就会及时更换新的材料保证能够在出现为题的时候第一时间解决安全隐患，让商场杜绝危险，保证大家安全。

担任保安，保护商场的安全，是我的责任，我一直牢记使命从不敢忘，坚守岗位，不会擅离职守，做一个有责任的.保安人员。