

最新楼层领班述职报告 商场楼层经理工作总结(优秀7篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

楼层领班述职报告 商场楼层经理工作总结篇一

一、抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二、准确把握市场定位，实施差异化经营略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三、组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

四、以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为xx年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

五、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

六、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约

在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

七、科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销xx年的营销工作要突破较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

八、实施员工素质工程，实现人才发展战略转型200x年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作环境。

楼层领班述职报告 商场楼层经理工作总结篇二

一、背景音乐的监管维护工作

超市背景音乐是提升超市购物环境的设施之一，也是提醒超市员工上下班的唯一播放设备。所以，对背景音乐的日常监管维护，不容忽视。超市背景音乐主要由电脑音乐软件、功放设备、天花喇叭三部分组成，每一部分都必须做好监管维护，每日对背景音乐进行现场监听，主要目的在于听超市各楼层背景音乐音量是否适中，超市284个喇叭中是否存在损坏不响的现象，如有损坏，及时更换，保证其尽快恢复。超市的功放设施目前的工作状况已趋于“老龄化”，所以，平时的正确操作是非常关键的，这样可以保护设备使之正常运转，也可以使设备尽量延长其使用寿命。超市的电脑音乐播放软件使用的是长沙智远的cs4000 v4.8此款软件播放性能相对稳定，虽然出现过停播现象，但这与电脑本身的软件系统、硬件环境都有很大的关系，只要平时细心维护，相信这种现象是会减少的。

二、四楼店员晨会召开工作

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。对于新入职店员采取“一对一”的培训方式。“一日之计在于晨”，做为晨会的主持，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对当天工作的进展，是非常必要的。与此同时本人也体会到晨会的重要性，因此本人应做到在巩固原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。

三、现场管理工作

现场管理是楼层经理工作中的重要环节，是所有工作环节中的重中之重。每天对本楼层进行巡视检查，检查的内容有：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。目前四楼整体面貌还是可以的，但也存在一些问题，譬如：个别店内桌面凌乱、在公共通道堆放垃圾、灯具损坏不能及时更换、，个别店员扎堆聊天，这都需要常进店、常督促、常抓不懈。现场管理工作是周而复始，重复性很强的工作，既要利用超市制度严格要求执行，也要利用沟通、劝导的方式进行。需要管理人员有较强的耐心、恒心。“反复抓、时时抓”，做到“勤转、勤看、勤说”。遇到问题时，也要向各位楼层经理虚心请教。

四、其他重点工作及配合工作

层电视的开关和维护。当然也有一些配合性的工作。按市管部要求，配合做好内勤服务工作。按公司要求，配合物业部做好商户装修前后的检查验收工作。虽然这些不是重点工作，但部门间的相互协助，同事间的沟通协作，在工作中，也起着不可忽视的作用。

五、工作不足及对20xx年工作的展望

一年的工作快要结束了，在这近一年的工作中，本人也存在一些不足之处，譬如：在背景音乐监管工作中，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。才能更好的维护超市背景音乐，使之更稳定的播放。在现场管理工作中，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20xx来临之际，本人应加强工作所必须的相关知识的学习，完善自己的工作，譬如：合同续签、沟通谈判、投诉受理、装修监管这几项，都是本人应在明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，本人继续做好对超市广播系统维护，背景音乐的监听、调整等工作。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。

以上是本人年度工作总结，不妥之处恳请领导和同事们批评指正。

楼层领班述职报告 商场楼层经理工作总结篇三

各位领导,同事,xx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xx年的工作中,我将加强学习业务知识,进一步题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义传达代理商,提昇尚场的经营效率与经营形象.希望自己今后能开心地工作,并在工作中找到更多的开心!

楼层领班述职报告 商场楼层经理工作总结篇四

光阴似箭，自从我参加楼层长工作已经有一年的时间了，在

这期间受到了很多教育得到了很多锻炼。

- 2、每月一次的违章电器检查（主要是排查安全隐患）；
- 3、温馨提示；
- 4、做好楼层长与个寝室长之间的信息的传达；
- 5、辅助辅导员的'工作；
- 6、统计各类信息。

在本学期，学院对卫生的要求有进一步的要求，在原有的卫生检查基础上加大了检查力度，并将文明联检放到校网首页，对大家的工作投入更大的关注。

本学期工作即将结束，例会上也对本学期工作做了总结，指出了我工作上的许多不足，比如文明联检表格上交不及时，影响总体工作进展；值班态度不够认真，有几次因为私事忘记值班时间，导致值班室无人值守；园区活动由于课程原因，我参与度不高；温馨提示通讯稿没能及时上交等等。这些问题都应该改正，并尽力配合辅导员工作。下一学年，将正式严格执行奖惩制度以及管理条例，改掉我们的陋习，积极努力地工作，将园区管理的越来越好，争取将流动红旗重新挂在我们办公室的墙上。

另外，与要感谢学校提供了楼层长这种工作给我们，这份工作既丰富了我的大学生活，同时也积累了自己的工作经验，也改善了我的生活，在工作中学到的东西对自己以后的发展有很大的帮助。同时，我也希望通过自己和大家的努力使园区的整体卫生水平以及文明环境提高。我相信，在以后的工作中我会更加努力，同时也会收获更多的东西。

楼层领班述职报告 商场楼层经理工作总结篇五

这一年来，商场着重对员工的基础管理进行整顿。商场员工上班大多缺乏稳定性，人员调动很频繁，工作意识也不强。新员工不熟悉商场纪律和销售技巧，老员工自持待的时间长销售好不服从管理，开始的时候真的不知道怎么管才好。经过领导和同事一次次的言传身教，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员工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，我也要继续学习提高自身的理论与专业知识，这样才能更好的管理好员工。

我们身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行各方面的了解。比如某品牌市场效应，风格，定位，成分，价位等等。以前我对品牌印象很模糊，以为不过就是一个牌子而已。进入公司经过这一年的工作与学习，我才知道这里面的学问很大。一个商品销售好不好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。开始我特别害怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣。后来在跟着同事一起处理客诉时，慢慢的学习经练，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。这一年来，我也独立处理了几起客诉，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。

- 1、在卫生方面：严格执行查房制度，详细记录检查结果，做好卫生补差工作。规范各部位物品摆放标准及数量，并随查房检查物品摆放位置。实行客房清洁责任制，提高员工工作热情和工作实效。规范各项操作规程，稳步提高工作效率。

2、物品管理与成本控制方面：控制物资、开源节流，做好物品回收，强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时，实施物资管理责任制，设立易耗品台帐，控制成本费用。

3、设备设施方面：由于设施设备使用时间较长，已显老化，所以要求各岗位有针对性的进行维护和保养，提高客房设施设备的使用寿命，加强家具维护，地毯的去渍，合理安排地毯洗涤。

工作量，卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，让员工切实的感受到培训对日常工作的重要性及实用性。

5、人员管理方面：秉公办事，坚持原则，坚信“服务无小事”，对于有损于酒店名义及利益的人及时上报部门经理，按部门制度处理，决不手软；关爱员工，把员工当成自己的亲人，拉近部门与员工的距离，起到承上启下的作用；以身作则，律人律己，明确自己的职位，起到表率作用。

明年的工作计划分为以下几大点：

一、配合部门经理完成部门各项经营指标，做好管理工作。

二、大力提高人员的素质。从服务技能到各岗位的基础流程到简单的英语对话等，结合实际工作给员工进行培训并考核。

三、通过培训工作提高在岗员工的工作技能、操作流程，加快操作速度，提高工作效率。

四、加大部门内部的质检力度，确保卫生、服务工作不出问题。

五、利用休息时间努力学习相关业务知识，把好的可行的东西尽快用到自己的岗位上。

通过日常的工作，发现部门存在的一些不足：

- 1、房间卫生有待进一步提高
- 2、岗位的服务用语有待进一步加强。
- 3、服务人员和管理人员的综合素质、服务技能、业务水平参差不齐，需进一步加强。
- 4、楼层布草管理比较混乱。

针对以上的不足，本人的整改方案：

- 1、继续加强对各岗位的培训工作，强化员工的服务技能与服务意识。
- 2、加强管理人员的队伍建设工作，对管理人员进行季度考核、年中评比、岁末评估制度，优胜劣汰。
- 3、加强布草监管力度，实行实名保管制度，每月进行盘点，对出现的问题追究相关责任人。
- 4、加强与pa的沟通协调，加大客房地毯、地板的维护保养工作，另由于pa机器过大，对地毯局部较脏进行处理时会造成资源浪费，所以对各岗人员进行局部去污除渍的相关培训。

以上是本人对部门工作的总结与计划，部门的不足与改进。

综上所述，我坚信在酒店领导以及部门金经理的带领下，我部全体员工会共同努力，联手齐心，共同为酒店的20xx年的经营管理方针和政策尽全力。总之，作为客房部的主管，我将会在今后的工作中努力配合部门经理做好本部门的各项工作，为提高房务部的服务水平、管理水平、培训水平，质检工作、增强员工的凝聚力，提高员工的基本素质，配合酒店

实施品牌建设工作而奉献自己的力量！

楼层领班述职报告 商场楼层经理工作总结篇六

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xxx品牌服装招商进场、基本完成了领导交办的各项任务。

1、每月完成两个sop流程的学习和考核，岗位统一组织员工进行培训，各班组分管领班对班组员工进行强化考核，增强员工的业务技能，提升了员工的素质和专业度。

2、集团明查应知应会知识的培训和考核，根据部门的要求制定了培训表，安排员工根据表的进度进行学习，班组再进行考核。

3、每天早会进行案例的培训，提高员工解决问题和处理问题的能力。将岗位发生的鲜活的案例对员工进行分析，避免该案例的再次发生，提高了服务质量。

4、针对工作中发现的不足，安排专题培训。暗访中发现的物品摆放不规范的情况，由领班组织员工进行现场培训和指导；针对一段时间以来遗留物品较多的现状，安排员工进行查房的培训，指导员工发现查房中容易忽略的盲点。

5、房务和总机人员的交叉培训，从四月份开始以进行了多批次，通过两个岗位员工之间的交叉学习，提高了各自的业务水平和综合素质，同时也熟悉了各个岗位的工作流程和操作技能，便于下阶段两个岗位的顺利合并。

1、上半年以来住客率高，特别是在三、四月份，岗位克服人员的严重不足，全员加班加点，互帮互助，完成卫生的清扫和各项对客服务工作。岗位领班缺编，导致分管区域过大，影响管控的质量，从四月份开始，将7-9三个楼层划分给柯

林公司协助检查和把控，减少了领班的工作量，配合以来卫生质量和个性化服务均较稳定。

2、上半年总体服务质量较稳定，1—5月份的集团问卷均超出部门考核指标，并且各个月的宾调分数也较稳定，没有出现大起大落的情况；在密函和网评上均能体现我们优秀的服务，获得了宾客一直好评。特别是在今年，网络散客的入住量呈大幅上升，对我们来说有较大的压力，特别是8#楼的整体硬件水平不足，我们通过各项个性化服务提高了宾客的满意度，赢得了良好的口碑；在2月份和5月份，8#楼客房岗和8#楼房务接待岗分别获得了酒店优秀服务团队的称号，是对我们服务质量的肯定。

3、专项计划卫生的开展，对房间的卫生的死角起补台的作用。针对上半年以来的卫生质量下降及由于人员不足导致各项计划卫生无法开展的情况，岗位制定了专项计划卫生计划，要求每位员工在完成本身的工作量的同时还要完成一间的专项计划，虽然一开始遇到了一定的阻力，但是通过不断的宣导，最终还是得到了各位员工的理解。

4、岗位的销售意识不断增强，1—5月份岗位工完成了房餐贡献元，超额完成了部门的考核指标。岗位基层员工的销售意识有较大进步，为各个楼层配了保鲜膜方便员工为客人提供个性服务，节假日为客人提供特殊的小礼物（旺仔小馒头）等，通过我们的不断努力，使之个性化服务成为了客房部工作的最大亮点和优势。

3、政府管家服务的有效跟进，上半年以来岗位派出了多批次的管家对vip客人及团组进行跟进，取得了良好的口碑，各位管家在做好接待工作的同时积极推销酒店的房餐和其他卖品，增加了收入；同时积极协助酒店会议管家做好会议助手管家的工作，完成各批次的会议接待工作。

5、对蜜月房的布置进行创新，增加酒店产品的卖点。

5、人才培养机制的建立，根据职业定向计划表，上半年已培养了四位员工，两位领班后备人才和两位接待后备人才。

楼层领班述职报告 商场楼层经理工作总结篇七

总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，因此，让我们写一份总结吧。那么总结有什么格式呢？以下是小编帮大家整理的楼层主管个人工作总结，欢迎大家分享。

我从20xx年x月加入xxx商管部，担任一楼主管，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。

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。

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。