

2023年商场服务工作总结(通用8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

商场服务工作总结篇一

早班：9：30上班，换好工作服，妆容得体。打开前台办公室灯及前台灯，开电脑打开系统，登陆自己工号。交班本签到，查看交班事宜，若前天有未完成事宜，需继续跟进。9：45播放商场广播曲目1，提醒各商家做好准备工作。

10：00播放商场曲目2，提醒相关人员迎接顾客。

10：00-10：10一号主入口迎宾，标准站姿，面带微笑，有顾客进商场要跟顾客打招呼“您好，欢迎光临购物中心！”10：30-11：00电话联系当天金卡及以上生日会员，给顾客送上生日问候，并提醒顾客一周内带上本人身份证件和购物中心会员卡到前台领取生日礼物。

负责前台工作台面及桌椅摆放，保持干净整洁。

晚班：15：30之前换好工作服，妆容得体。交班本签到，与早班交接工作事宜。

负责前台工作台面及桌椅摆放，保持干净整洁。

21：45播放商场广播曲目3，提醒顾客营业时间将至，感谢顾客的光临。

1. 做好前台内务工作。注意前台及前台办公室的保洁，清洁。注意打印机，电脑等办公设备的保养。认真记录，清点前台礼品库存。努力做好自己的本职工作。
2. 处理好日常工作管理，协助领导不断完善各项规章制度，使公司趋于规范化的管理。
3. 加强业务知识学习，深入了解公司企业文化及产品设施，以便能更好的协助领导及同事的工作。

作为一名前台客服工作人员，需掌握的业务知识还有很多，在以后的工作中，我会努力像身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力。最后感谢领导能够给我这个工作的机会，使我有机会和大家共同提高，共同进步。感谢每一位同事对我在这段时间里工作的热情指导与帮助。虽然我还有很多工作上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多一份理解，多一份沟通，加上自己的不懈努力，相信公司的明天会更好！

商场服务工作总结篇二

***超市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。

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***超市的工作最累、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***超市出力不少的人才，这是***超市的损失，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***超市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，***超市的规矩也确实比其他超市严，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***超市对我们的培养。

超市是由一个超市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超市不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。超市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***超市一名普通的服务员，我为***超市的辉煌而骄傲，我为自己是一个***超市人而自豪。我真心祝福***超市走向希望的明天！走向美好的未来！

商场服务工作总结篇三

- 1、商场恢复营业后，商场内的经营户只从事零售经营，不再从事任何批发或者批零兼营业态。
- 2、商场统一合理布置收银台，实行分区域统一收银，统一售后服务。
- 3、商场向工商、税务、质监、商务等部门承诺仅从事零售经营，不从事批发业务，若商场内出现任何批发业务，商场甘愿接受处罚。
- 4、商场与所有入场商户签定《合同补充条款》，并要求商户必须承诺：在商场内只开展零售经营，不从事批发业务。若有违反，商场将按照合同约定追究违约责任，直至无条件收回铺面。
- 5、为缓解主城区交通压力，商场恢复营业后，只保留1—3楼

的零售经营面积，4楼和5楼将调整为商务办公区和商场服务区（餐饮、娱乐、休闲）。

6、商场严格依照国家有关法律、法规守法经营，依法纳税，诚信经营，杜绝售卖假冒伪劣产品。文明服务，维护消费者合法权益，并自觉接受社会、群众、新闻舆论监督检查。

以上承诺保证做到，敬请社会各界、广大市民予以监督。

20xx年7月29日

商场服务工作总结篇四

为统一商场各展位环境，营造氛围，经公司领导研究决定以后各展位的特价品，折扣品等全部统一放到一期中央天井处，由服务台人员负责登记，看管及销售。商场统一进行销售，售出产品七日后将所售款予以返还。如发现各展位仍有未报或私自出售特价品等，商场将对其处以1000—5000元罚款。

各展位出样产品必须与售出商品相一致，商品标识必须按国家规定做到统一规范，齐全，准确，在介绍商品时必须真实，对安装施工中与使用中涉及商品质量的注意事项要交待清楚，不得作假蒙人，如因以上原因出现客诉事件，商场有权责令各展位在第一时间退货，如各展位未按公司规定执行，商场将先行赔偿，并对展位处以5000元以上罚款（包括5000元）。

展位销售价格进行市场调研，如未按商场规定同城同品价格最低的原则进行销售，将对该展位处以1000元罚款。

各展位所售商品需经过iso9001的认证，以保证环保系数，并提供质量检测证书，商场将不定期对各展位进行检查，发现所售商品存在严重的环保问题，商场将给予清场的处理。

以上为商场售后服务的几点要求，望各位业主积极配合商场

管理。

XXXX家具装饰广场

20XX年XX月XX日

商场服务工作总结篇五

时间总是飞快而过，一转眼间，新的一年悄然而至。在过去的XX年中，不论功过与否，我都应该向服务台的妹妹们表示感谢，如果没有她们的积极配合与辛勤付出，很难让服务台的工作顺利进行。同时，也借此机会感谢店长，以及各楼层经理、各部门主管的大力支持与配合，让我们服务台员工能大胆的开展工作。

其实，每次的总结是有必要的，只有静下心来去回首，才能发现自己工作上的成绩与不足，成绩是过去的，已经划上了一个句号，只有扬长避短，才能把来年的工作做得更好。

同时，我们在以下几个方面也有所失误。

第一，广播宣传较少。由于服务台工作较忙，处理的事务较多，而我又要到收银台值班，每个班不休假两个人上班，有人休假了就只有一个人上班。(到底有多忙?简单说一下要做的事，如;播音，开发票，换零钱，开换货单，赠品发放登记，办理会员卡，到各部门送顾客所换·退的商品，为顾客存取包裹等等)往往导致播音不能正常进行，不能很好的给各项促销活动帮忙，而作为负责人的我，深切体会到这项工作与服务台工作衔接的难处。

第二，与楼层及各个部门的沟通交流较少。因为忙而忽视了与各楼层之间的交流，有什么事都藏在肚子里，因而会出现你不了解我，我不理解你的现象。

亡羊补牢，为时不晚。既然已经找出问题的症结所在，我相信在今后的工作中不会犯同样的错误。在这里，我也希望各部门领导、各位伙伴多给我们提出宝贵的意见和建议，而我将信心百倍，全力以赴将xx年的工作做得更好·更到位。

商场服务工作总结篇六

这里所说的购物环境，不仅是指商场的地理位置、房屋的建筑等，而且还指在这些硬件基础上所设计的商场整体风格，营业场所的布局，商品的陈列和灯光、色调、音乐等，以及由此所创造出来的空间效果。购物环境本身就是一种礼仪。良好的购物环境，可使顾客一走进商场就感受到和谐、优雅、亲切的气氛，即使是在无人售货的超级市场，顾客仍可以从良好的购物环境中，感受到服务礼仪的存在。

置身于这样的环境，欣赏着琳琅满目的商品，体验着和谐优雅的气氛，尽情地选购自己喜欢的商品，并随时可以得到满意的服务，这不能不说是一种享受。

当顾客走进商场时，不仅希望买到称心的商品，还希望能够享受到良好的购物环境，得到满意的服务。服务礼仪能够使顾客在购物的过程中，不仅得到物质上的满足，而且得到心理上、精神上的满足，无形之中增加商品的价值，使企业的经济效益提高。因此，服务礼仪是企业的无形财富，能够起到“硬件”所起不到的作用。现代化的大商场，不仅是建筑、设施的现代化，而且要服务现代化，因此，在服务过程中，必须注重礼仪。

购物环境的设计，首先要考虑建筑物的外观形象。商场的外观给顾客以“第一印象”，这个印象的优劣会影响顾客的购买心理和行为。良好的外观形象，能够引导顾客由表及里地去了解企业，增强对企业的惠顾感，激发顾客的购买欲望。现代化的商场，应当有独特的建筑风格，使人在较远的距离

内就能获得鲜明的印象。简洁大方、色彩明快的外部建筑，给人以庄重典雅、豪华的感觉；巧妙的橱窗设计，不仅可以使顾客赏心悦目，还可以增强宣传效果；夜晚的霓虹灯，各色彩灯，可以在夜色中映出商场的外观，表现出商场的文明、繁荣和现代气派。

一走进商场，就要让顾客感受到热情、亲切和舒适的气氛。营业大厅的装饰，很容易产生这样的效果。有些大型商场，迎门布置电视屏幕墙，不仅映出“欢迎光临”等礼貌用语，还会交替出现商品介绍、时装表演等图像。大厅中，有五彩缤纷的喷泉、倒垂的水帘、流入假山下的池塘、鲜花摆成的美丽的花坛……俨然一座独具匠心的庭园。

置身其中，仿佛在游园中购物。集游乐和购物于一体，是现代化商场的的一个重要特点。购物不再是一种辛苦的劳动，而将成为一种惬意的享受。小型市场虽不宜摆花坛、装喷泉，却可以用铺大理石地板、墙壁镶嵌艺术品、大幅玻璃风景画、大面积墙式镜子等方式，创造出体现小商场特色的现代化风格。

过暗，灯光过亮会使人感到紧张、刺眼；灯光过暗，会使人感到沉闷、

压抑。有的商场从购物大厅中，还不时传来阵阵轻松、优美和悠扬的

音乐，更能创造出一种舒适、愉快的购物气氛。

商场服务工作总结篇七

大家好！

一、认真学习、贯彻执行《消费者权益保护法》；

二、实行明码标价，不蒙骗消费者；

四、出现投诉及时解决，做到投诉不出店；

五、顾客至上，有问必答，微笑服务，使消费者买得称心。

售后服务电话：

举报投放电话：

对本商场与消费者发生纠纷协商不成的即自动转入仲裁程序，接受消费争议仲裁中心仲裁。

保证人□xxx

日期□xx年xx月xx日

商场服务工作总结篇八

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。

第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪

卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。

八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

二、顾客投诉接待与处理

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

三、人员管理检查范围全面化、制度化

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。

在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

四、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

在20xx年服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

五、值班经理业务技能及专业化水平的提升

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

六、白银店工作

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。

其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。

对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

七、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

总结20xx年服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在xx年我会努力提升我咳嗽彼司剩嵘ぶ廢剩速x率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到品牌文化，更能享受到服务文化。