

商场运营部工作总结及计划 商场员工半年工作总结(实用6篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

商场运营部工作总结及计划 商场员工半年工作总结 篇一

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，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果非常明显。特别值得肯定的是，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，共同努力，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、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。

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，积极配合，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，最高日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，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，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动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，国际运动品牌匡威□kappa入驻我商场；并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内运动休闲品牌及威鹏、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。

3、管理上精益求精，查找自身管理工作存在的不足，拟定工作细节的补充计划和实施方案。

我们将实际工作中遇到的问题进行讨论，寻求解决方法并予以实施，逐步完善了商场的管理制度。今年升级改造后，商厦为集聚人气举办了多次大规模的促销活动。在工作中我们发现，每天中午和晚上5：00之后是双休日外的销售小高峰。针对这一情况，我们调整了收银员和导购员的作息时间，将早班下班时间由原来的下午1：30分调整至12：30。要求早班员工12：30分后去吃午饭，杜绝了因吃饭空岗现象。既避免了中午顾客购物交不上款，又因下午着急上班而跑单的现象，又避免了顾客购物时没有营业员接待而对商厦有不满现象，进而提高销售业绩。

商场运营部工作总结及计划 商场员工半年工作总结 篇二

在xx年x月x日新疆友好集团天百国际购物中心在伊犁开业，打破了我阳光时代广场在百货行业“一枝独秀”的格局，对此，公司领导组织各部认真分析了双方的优势和劣势，最后决定：做出特色，做好我们自己！提出了错位经营的思路！可是事实证明友好的进驻的确分流了我们的顾客，分割了我们的销售□20xx年x月到4月五部销售比xx年同期上升44%□20xx年x月到10月五部销售比xx年同期下降92%。为了实现xx年的销售目标，营运部首先是重点更加明确了货品方面的要求和规范、检查和处理，结合合同约定一年进行四次的货品检查，对限期整改仍不合格的专柜给予20xx元的通报处理，还特别严格规范了与天百重复品牌的调货要求，其次是更加细化了对导购的培训检查和指导来提升服务质量，将例行检查内容制表作为每周每天的重点工作，每周一将问题汇总后进行分析、讲评和指导。

为了提升销售营造更好的品牌氛围，五部分两次进行了装修调整：首先调整的原因是阿迪生活和思莱德品牌入驻，童装区和儿童其他区8个专柜调整，毛衫区3个品牌撤柜。阿迪生

活进驻分为两步，4月x日拆除商场原办公区，同时与原商场办公区相连的专柜向前移动1.2米，在4月x日晚童装区和儿童其他区调整到位同时阿迪生活进场装修，该品牌经销商与商场约定在4月x日开柜，但是因品牌公司对装修材料没有计划到位，主要是石膏板和地砖，延误了开柜日期，在装修过程中违规喷漆给予了1000元处理和延迟开柜3天给予了600元违约金个处理，思莱德是4月x日进场装修同时毛衫区撤柜，该柜装修进度很迅速，但是在器架方面出了问题，原因是：天百和阳光都在装修，托运部把天百only和vm和阳光思莱德的道具混乱了，通过该公司进行了积极的查找，使得专柜在4月x日顺利开柜。其次是运动品牌乐途9月x日进场装修同时安踏撤柜，9月x日顺利开柜，装修比较顺利，通过调整补充了五楼的品牌结构，丰富了品牌的风格。

(一)、部门管理：

- 1、团队的配合性好，大家都能顾全大局支持部门的工作；
 - 2、互相的沟通很顺畅，对工作中的问题和不足都能够畅所欲言；
 - 4、团队始终保持积极认真的工作态度，
 - 5、团队有共同的工作目标，都能够积极改善工作中的不足，
- 我们也看到了部门工作中的不足：

- 1、在执行公司制度的同时，工作思路还不够创新；
- 2、管理工作中的坚持性还不够，还需要督促；
- 3、管理经验还不够成熟；

通过今年的努力，让我们看到了成绩也发现了不足，虽然距

离出色的管理人员还有差距，但是，只要我们仍然保持积极认真的学习态度，我们相信来年一定实现这一工作目标。

(二)、供应商管理：

主要体现在沟通和谈判方面，首先本年度大型促销活动主要是：3.8满400元送120元礼金券，5.1满300元立减130元，10.1满500元立减80元，活动内容的沟通比较顺利，活动的费用承担和往年不同，大家的分歧是：都想让自己的利润最大化，我们总结到事前的准备工作很重要，包括：如何计算双方的利润，主要是替商户和商场算账、供应商话术应对方法和管理人员的心态如何调整，通过大家的努力商场统一大型促销活动五楼专柜参加率平均都在95%左右，实践证明，准备充分了，的确能达成良好的谈判结果，通过和供应商的谈判我们也积累了谈判技巧，比如：要充分发挥品牌经理的协调作用促成双方的意愿、谈判条件的交换、“太极拳”式的沟通法、“底牌式”的沟通法、“欲擒故纵”式沟通法等，其实方法有很多种，谈判的主要目的都是为了维护公司利益和更好的与供应商合作！提升工作效率！

其次是包括货品、销售、导购问题的沟通，首先是结合每次的货品检查结果和旬/月销售报表中的专柜的货品库存和个各品类货品结构及时和供应商分析解决，为了得到供应商的重视并有效解决问题，我们每月向总代理和本地的重点品牌供应商发送销售沟通函，主动再次跟进函是否收到？是否看完？有否其他问题？再对沟通函中的问题进行说明，有时一个沟通函的跟进完成需要4到5天时间，我们的努力也得到了供应商的认可，因为我们感到了供应商在工作中给予的配合，也看到了他们接受了你提出的建议，他们也特别愿意和你沟通工作中的问题和想法，这也给了我们动力，我们会更加重视对专柜的管理和沟通。

通过和供应商的沟通，发现目前一个商户经营多个品牌的，他缺的是专业的营运和管理团队，对导购的专业培训只能依

赖品牌公司，虽然供应商已经意识到了不利因素的存在，但是，在没出现严重问题的情况下，并不会拿出力度进行解决，这些因素制约了品牌销售的提升。提升供应商的质量，提升供应商的管理能力，成为我们下一步的工作目标。

(三)、导购管理：

1、导购的思想教育和培训方面：

(四)、店长管理：

今年有两名比较优秀的导购从商场辞职后(已扣供应商导购管理费和培训费)到专卖店从事店长工作，在坚持了半年后都辞职离开了专卖店，主要原因是：无力开展有效的管理。通过商场的不断的努力营造了良好的管理氛围，并且在日常工作中管理人员可以协助店长开展各项管理和培训工作的，目前五部店长的留存率是：77%。

(3)、工作中与导购了解店长在专柜管理中的执行力和管理能力；

(五)、现场管理：

截至20xx年x月五部共用导购86人，共处理违纪1356起，14867元，人均173元，人均a类17起，在现场管理中要双管齐下：不但要加强导购的思想教育提升自律能力，而且要对违纪行为严格按制度处理。例行检查重点突出问题是：库存尺码、一口报价，主要原因是：首先是导购对学习的重视程度不够，面对检查有侥幸心理，其次是不会合理安排自己的学习时间，每天总是忙的没时间学习，最后是学习不能坚持总是临阵磨枪应付检查，我们在晨会中分析了检查的目的，分享了其他专柜好的学习方法，要求店长加强监督的同时管理人员也坚持检查标准，通过多方努力来提升导购的销售能力。

日常检查中的突出问题是：行为举止、离岗记录和迟到，五部导购年龄偏低，做过了解早晨会有70%的导购不吃早饭，对自己受到的违纪处理会自责会下决心改善，但是不会拿出有效的行动来解决和改变存在的问题，普遍存在的问题是：自律性不足、责任心意识不强、韧性有待提升，我认为问题不是一朝一夕能够解决的，重点还是加强导购的思想教育，用生活中的一个人、一件事、一句话来和她们共用体会和感受优秀源于责任，无论是面对自己还是面对别人。

商场运营部工作总结及计划 商场员工半年工作总结 篇三

xx年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌内涵”的经营战略以及“打造企业执行力”的管理战略这两条主线开展工作，并取得了突破性的进展。

实际销售完成年度考核计划的130%，同比增长15%，所实现的纯利同比增长381%。确立了武商建二在xx区域市场的领先市场地位。

经营调整成效凸显。全年引进新渠道1xx个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。

两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。

扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

xx年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在

一线员工中开展“服务意识”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

商场运营部工作总结及计划 商场员工半年工作总结 篇四

随着上半年工作的结束，我也在各种方面都收获到了不少新的认识，不仅仅是个人方面的，也有对商场各区域员工以及xx商场各个方面增加了解。

在上半年来，我在工作方面有了很大的改变。这不仅仅体现在我的工作能力方面，更是在思想和自我的认识上改变了我。

首先，作为一名想想商场的员工，我在思想上大大的坚定了自己的目标。从个人的小目标开始，一步步的去确立自己的方向，认定自己的目标和梦想，并切实的贴合商场的发展方向，积极的在工作的贡献自己的力量。

其次，在工作方面，我在近期的工作中着重注意反省自己，通过对过去工作方式的反省以及在空闲中对自己的学习来不断的改进自己。通过对自己的强化反省，我认识到自身有很多的问题存在，并且这些牢固的问题并非是一朝一夕能全部清除干净的。但尽管有这么的多的问题，但我还是很高兴，因为我找到了这些目标，我有了方向。在认识到了的自己的问题之后，我也及时的对自己进行了改正和加强，及时的纠正了的自己的错误。

此外，我还通过学习加强了自己的管理能力，让自己在员工的管理上能更有目的，更有计划的做好管理工作。

在上半年的工作中，我在工作方面完成的较为顺利。不仅通过对自我的学习提升了自身的工作能力，还积极的开展了不少员工的培训，不仅大大的提升了我们xx商场员工的服务能力，还提升了整体的销售水平。

并且，通过在之后对管理方面要求的加强，xx商场的员工在积极性上也有了很大的进步。让x月至今的业绩有了很大的提升。

半年来，尽管有很多的问题和错误，但我们一直都在努力让xx商场变的更好！为此目的，在接下来半年里，我们也会继续努力，加强工作！

商场运营部工作总结及计划 商场员工半年工作总结 篇五

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，确保一、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__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

作为一名服装店的店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

- 1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。
- 2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。
- 3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。
- 4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

商场运营部工作总结及计划 商场员工半年工作总结

篇六

- 1、敬业爱岗、忠于职守；品行端正、廉洁奉公；坚持原则、以身作则；
 - 2、熟悉与工作有关的国家法律法规和公司规章制度；
 - 3、负责处理卖场的一般突发性情况，如：顾客争议、商户纠纷等；
 - 5、监督卖场各专柜销售状况，积极分析经营状况和各相关因素并及时、全面地向上级主管反应和请示。
- 2、本着诚信、双赢的原则，与各专柜商户保持互惠互利的业务关系；
 - 3、定期召开与专柜商户的座谈会，及时解决商户提出的问题或向上级主管领导汇报。
- 3、积极和稳妥地处理顾客提出的各类争议和纠纷；
 - 4、妥善处理各类退换货及各种投诉。
- 1、贯彻落实主管上级的各项精神、指示，确保所属员工遵照执行；
 - 2、负责主持定期的内部例会，及时解决工作中的问题；
 - 5、负责协调和安排所属员工的排班、补休、加班、请假顶替等工作事宜；
 - 6、积极了解所属员工的思想动态，进行必要的沟通，及时解决或向上级领导反映员工内部纠纷。

1、完成主管上级安排的各项工作任务；

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。

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。

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。

补充： 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。

工作职责：

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。

6、不定时巡视各岗位，指导员工工作并督促完成；

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；
- 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。