

便利店督导工作总结和心得感悟 便利店 工作总结与计划模板

心得感悟是指一种读书、实践后所写的感受性文字。优质的心得感悟该怎么样去写呢？以下是我帮大家整理的最新心得感悟范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

便利店督导工作总结和心得感悟 便利店工作总结与计划模板篇一

我是20__年进入苏果便利店的，现已快一年了，现在紧张繁忙的几个月即将过去，新的挑战又在眼前。

沉思回顾，在苏果超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，虽然也通过了不少深刻的教训，发现了自身的种种的不足，这几个月是充实的几个月，我的成长来自苏果超市这个大家庭，为苏果超市今后更好的发展尽自己的全力是义不容辞的责任。

感谢苏果给我这么一个美好的工作，苏果超市管理科学，并为年轻一代创造了一个良好的发展平台，苏果员工都是富有活力的年轻人，他们朝气蓬勃，工作认真负责，团结之间和睦友善，到处一派欣欣向荣的景象。

1、从思想层面上树立热爱苏果的思想，以主人翁责任感对待苏果每个工作，把苏果事业当成自己的事业一样认真负责。

2、销售机会是我们每个苏果人都应该思考的问题，只有向顾客提供优质的商品和服务，尽可能满足顾客的要求，才能实现满意的利润和规模报酬的递增，促进企业长期稳定，快速发展。

我愿努力做好本职工作，不断进取。与苏果共同 一直走向前!努力学习各种服务技能，不断提高自己的专业能力，沟通能力，工作判决能力，学习能力， 职业道德，使之更好的服务我们广大顾客，树立良好 的苏果员工形象，对自己有关商品服务以及专业知识 方面还存在薄弱点，在今年利用多学多问等形式努力 克服自己的不足点，使自己的专业水平达到苏果员工 的标准，尽量抓好一级工作，给领导分忧，力争在今年使自己成为一名苏果闪光员工。

便利店督导工作总结和心得感悟 便利店工作总结与计划模板篇二

1、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、价格，积极向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

2、端正态度认真工作，积极做好本职工作

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报;从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到

的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

3、认真参加超市组织的各类活动

超市工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

1、严格遵守超市的各项管理制度

不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守的管理制度，积极努力工作。

2、进一步端正工作态度，认真完成本职工作

工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时沟通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。

3、努力提高业务能力

进一步积极参加超市组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

4、团结同事，互帮互助

我始终坚持，做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，超市是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为超市的发展做出应有的贡献！

便利店督导工作总结和心得感悟 便利店工作总结与计划模板篇三

20xx年7月份时我去到全家便利店实习，刚开始上班时也不知道自己应该做什么，每天几乎都是扫地拖地，而且还经常因为忘了六大用语而被店长说。那时候我真的很佩服他们怎么门口一响不管有没有客人就这么顺口的说出了六大用语。

后来因为店里面人员比较充足，我调到了火车东站那边上班。第一天看见店长时我很惊讶他这么年轻，问了他才知道原来他年纪和我们差不多，后来看见其他担当和课长们才知道原来全家的员工普遍都这么年轻化，就像他们经营理念一样：和顾客，厂商，员工一同成长。我们是社会新生，所以我们需要不停学习成长，我们就需要一个能包容我们并且和我们共同成长的企业，全家便利店就是这样的企业。

在火车东站上班因为客流量大而且比较复杂，所以我在外场时都要很留意小偷，和帮助一些顾客顺利找到他们需要的产品。当时，遇到外国顾客时我很紧张，因为自己英语不好，所以他们说话我只能从一两个单词中猜。后来我觉得就算语言不通也不要害怕，只要自己够热情，他们也会体会到的。回去之后我上网查了他们购买几率比较大的几个物品的英文单词，再遇到他们问起时才能清楚的找到给他们。

在全家便利店实习这段时间我觉得虽然很辛苦，可是我知道了怎么捡牛奶，报废，点列管等等，虽然这些东西我以后可能用不到，可是这也是不一样的体验。起码我以后去买牛奶时知道了怎么看到期日期。

在实习期间有些同学因为排班少或者太辛苦离开了，我觉得重要的不是这份工作，而是一种态度。我也有一段时间是2.3个星期都没上班的，可是老师让我天天提醒店长。机会是自己争取的，脸皮不要太薄不然你什么事情都只能等待。调到火车东上班虽然比原来店里辛苦，可是我能接触到不同性格的客人，学习用不同方式对待他们。店长虽然年轻可是他比我们在处理事情上更成熟，比如遇到使用假-币和小偷时他知道怎么处理。如果是我，我可能会很慌张。所以我要努力学习了。

10连锁经营2班崔霞

便利店督导工作总结和心得感悟 便利店工作总结与计划模板篇四

一方面，落实管理制度，实现工作标准化和操作程序专业化；建立门店各类报表，及时、有效性调查，全面反映便利店的经营情况，并制定相关经营策略；另一方面，在管理上细中求精，透过业务数据，分析反映经营规律。为应付对市场和顾客需求的变化，对工作过程和程序有效进行评价和改善，不断提高工作质量，优化简化工作过程和操作程序。

为减少库存资金占用和库存成本，避免影响商品的销售。主要加强商品的管理，定期检查库存商品的保质期，合理订货、补货。加强商品损耗的控制，即控制影响库存水平的因素，保持畅销商品不断货。经常了解门店销售情况，关注异常信息，找出造成负库存的主要原因并消除负库存的对策，将负库存的情况降到最低，减少库存资金占用及库存成本。便利店根据经营情况、地势及地区的经济水平，以多品种少量的原则进行补货作业。

通过系统销售信息，各门店报表了解每天的运营情况，分析顾客的购买习惯，购买规律，收集详细的销售点数据。确认顾客的需求动向，采取有效措施，设计主力流动线和配置主

力商品。

为实现公司五大网络化，提高形象、服务盈利水平，认识零售业逐渐进入以连锁经营的业态多元化时代。进行便利店人员的业务知识培训，传递商品信息与知识。根据消费者的购买习惯、市场需求，制定门店的布局和商品的陈列；观察分析消费者性格心理，提高销售技巧，处理问题的能力和沟通；提高服务水平，加强培训员工素质素养。逐步拟进专业化的操作与管理。

便利店倡导“勤俭节约，人人有责”，节约用水用电及物料消耗；加强设施设备的安全保障，减少备件损耗，以降低成本费用。为达到经营指标，在节日高峰期，根据车流量客流量调整、延长营业时间，增加销售额；在正常营业时间外便利店人员无条件为顾客开店销售购买。以优质的服务态度牵系顾客的心理，打造通驿品牌，树立良好形象。

在库存防损管理方面仍有欠缺，造成盘点盘损率超出规定，检讨出错原因并针对其进行有效防损设施。为努力达到公司下达的经营指标，根据实际情况，把握和了解市场动向、顾客的要求和潜在的需求并有效利用，改善商店商品的管理。

二月，超市年终工作总结报告。这一个月是全年里盈利最高的一个月。由于月前已作好了以“提高商品价格，降低进货价格，欺骗消费者”为总的方针，所以这个月才有这么好的销售成果。这些也主要靠销售部门的努力工作才得来的。是他们每天在办公室里冥思苦想出一套套可行的销售方案，是他们使打了三折的商品都有利可赚，是他们把一件件积压商品包装成国外名牌。请各位都看看他们头上的白发，是他们为了超市献出了青春，再请各位想想那位因欺骗消费者而被送进了监狱的“烈士”，是他们为超市献出了生命，他们每一位都甘愿为超市“抛头颅，洒热血”，这是多么伟大的精神呀！让我们为他们热烈鼓掌吧！

五月。在这个月我们应感谢宣传部门，工作总。是他们使凉鞋成了送给工人们最好的礼物，从而使很难买出的老旧商品销售一空，这为超市创造了很大的利益。是他们引导了潮流，是他们创造了时尚，没有他们的工作，库中积压商品是无法销售出去的。没有他们的工作，那些三无商品是无法来。

在过去的一年里不只是抓住了成年人的心，也在儿童的身上作足了文章。在四月五日清明节左右，由于学校会组织同学们去春游、扫墓，而且在学生当中浪费攀比之风渐长，这对销售是很有好处的，同时母亲节、父亲节、教师节等，也是我们大赚一笔的好机会，我们把握的相当好。

同志们，我们的前途是光明的，好好干，不用考虑是否会被工商部门查到，我们的上级已打通了每一条道。同志们，各显身手的机会来了，我们的创业空间是十分巨大的。

便利店督导工作总结和心得感悟 便利店工作总结与计划模板篇五

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴！

四年来我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在，服务为顾客的营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各环节的落实。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我知道是自己的品牌，员工的一举一动代表的是形象，所以为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一

些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结加油站的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，言简意赅，准确地提供客户想知道的信息，在最短的时间内给出满意的答复。因此我认真了解产品的特点，在销售工作中忙而不乱，能迅速、精确地找出不同顾客的购买需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、好的解说技巧、善于处理反对意见、跟踪顾客和收款作为常规业务去学习。同时，我用热情的服务给顾客留下了最好的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

我的日常工作主要有以下几个方面：

1、要货收货。要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数量质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。

2、销售商品。销售商品除了需要热情的服务、主动的推荐等一些营销手段之外，我还需注意了一些容易疏漏的工作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

3、整理商品。每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。

4、清洁卫生。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

5、核对销售数据与交款金额。每日定点、足额将款项上交银行，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的出现。

6、报送手续。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。

7、月底盘点。每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

四年来，我本着为家的信念，牢固树立奉献在，满意在职业理念，爱岗敬业，团结协作，以饱满的热情迎接顾客，以周到的服务对待顾客，以真诚的微笑送别顾客。对不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在商品、档次、价位上的需要，热心为他们推荐所需商品，创造了便利店营销的佳绩。

20xx年我将以集团公司提出的“精细严谨、务实创新”作为今后工作的准则，将“顾客的高度满意”作为我的目标，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在理念进一步得到拓展，让这个品牌更加牢固！

便利店督导工作总结和心得感悟 便利店工作总结与计划模板篇六

第一阶段，从一个刚毕业于学校的学生到成为一名便利店营业员的转变。

刚入职的第一个月初在漠阳江培训了五天，我就被安排到广西服务区做便利店实习营业员。目的是让我能有更好的机会在一线工作岗位上有体验，让我明白便利店的营业管理运转机制以及熟悉其中的规章与制度，为日后的工作积累经验教训。另外与老员工们谈谈心，了解他盲作和生活所需，收集他们对服务区管理的看法和建议并向有关领导反映，还有向同事传达领导的指示和要求，与他们一起创造一个上下级、同事之间相处和睦融洽的，充满激情的生活工作环境。

作为便利店的营业员，首先我必须了解到营业员每天的岗位职责，诸如每次上班都得严格按照要求着装整齐的按时上岗，不迟到不早退，更不可有旷工等违纪现象，严禁擅自离岗或者串岗，工作时必须时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，切忌做与工作无关的事情。上班提前十五分钟参加班前会议，班会后认真搞好店面的卫生。上班过程中除了对顾客做好导购、推销商品的工作，还需要及时补充货架上的商品。时刻保持店面卫生的整洁，并做好防盗工作，预防和消除一切纠纷，让所有顾客有个良好的购物和中途休息的舒适环境。

每天所接触的顾客形形色色，良莠不齐，当然有很多的顾客是理解和支持我们的工作，也有的顾客却因某些原因一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的顾客，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作。在工作的这段时间里，虽然遇到几次因退货和兑奖的纠纷，但是在我们合理而及时的调解下终得到有效的解决。

为了更快更好了解和适应便利店工作，在上班过程中遇到困惑的问题就主动请教同事，因为他们都很热情很乐意帮助我。而我有好的建议或者了解到有存在可以改善的地方就与领班或同事商量哪怕最后不一定被采纳。班后我也常常找老员工或者和我一起进来的另外两位同学甚至其他服务区的同学谈心交换一下有关工作上的经验，以便我们进一步提高自己的工作效率。

第二阶段，从便利店营业员到实习收银员的转变。

由于七月份在便利店勤学苦练、不懂就问，很快就能独自熟练操作的缘故，加上期间工作表现得到领导和同事的充分肯定，八月份我就经领导允许被领班安排作为便利店的实习收银员。

作为收银员，每天大概所要做的 workflows 如下：

首先到财务室领取备用金钱箱(点好备用金)；待确认一切无误后由当班cse管理员陪同下安全来到便利店；接着参加由领班主持的班前会议包括背诵礼貌用语、检查仪容仪表、总结前一天或前一班的工作情况并布置当班的任务、强调需要注意的其他事项等等；正确开启收银电脑，整理好备用金；查看交班本明确当天任务；班前营业的盘点和核对库存(也可以和营业员共同完成)；接待顾客、认真做好收银工作；下班时的盘点以及写好交班本；做好班结(每天最后一个班还需做日结)；整理好当班的收款并联系值班的cse管理员，在cse管理员的陪同下安全回到财务室；上交当班收款以及兑换第二天的备用零钱；把备用钱箱放到规定的保险柜。

作为收银员，特别是在假期节日里，除了提高自己的工作效率外还需要认真验钞防止收到假钞。认真的做好收银的工作，唱收唱找，一为防止个别顾客的欺骗；二为消除长短款的出现；三为避免买卖纠纷的出现。

短短的一个月的收银经历，让我明白到收银岗位的重要性的和保管收款安全的必要性。不管在哪个岗位都要认真细心和负责！

第三阶段；从便利店营业员、收银员到行政办公室接触行政方面的转变。

经过大约两个月的便利店实习，基本了解便利店的运转情况之后，根据培训提出的轮岗实习要求，九月初就安排到行政部门学习。但由于之前所学专业的限制，其实主要学习的内容是行政文员，仓管，便利店长□cse管理等非有关计算机方面的。

在这阶段的前期实习，我的主要任务是协助行政文员做好每天的例行工作，了解行政文员每天、每周、每月所必须做的事情。

总的来说，在这三个月里面我明白了很多的事情并不一定能如自己所愿，很多时候只要我们换一个位置或一个角度去思考，就会发觉事情并非自己先前所想那样，若是换了自己去做也并不一定能做得更好也许做的还不如现在。所以我觉得现在改变不了外部环境但可以改变自己以适应这服务区工作和生活环境。

当然除了做好自己的本分工作外，还积极参加服务区举行的培训与活动，参加公司总部的培训。尽管如此，我知道，无论在哪个方面我都离领导的要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合服务区工作，通过不断学习来提升自己业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名爱岗敬业的合格型员工。