

# 最新商场经营总结汇报(模板9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，是时候写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 商场经营总结汇报篇一

招商人员开展工作前，首先应了解百货商场的商品经营定位特点与各楼层、各区域的品牌和品类的分布规划。商场经营定位一般通过对卖场的观察获得，如该百货商场以经营什么商品为主，什么为辅？经营档次如何？是高档，中高档，还是中档？在经营品牌的分布上有什么特色或与其他卖场相区别的地方？一般引进商品的价格线和商品线有什么标准？等等。招商前，一般会形成分布规划的卖场平面图，理解平面图要求，按要求引进品牌，是招商员应关注的地方。一般在平面图上，可能会标注某区域的主要引进品牌名称和替代品牌名称，招商员可以按此要求选择潜在合作商户。

不论是新场开业还是老场调整，都会形成时间和工作量分配的招商工作计划，由于工作计划是依据与其他职能配合进行的工作安排，因此招商人员应严格按计划开展品牌引进工作。一些里程碑式的计划要求，如：至何时以前，商户进场比率达多少多少；何时以前完成招商工作和完成商户进场装修等等，如不能在规定时间内完成上述工作，则将影响其他相关职能的工作进展，因此招商人员应特别关注此类计划信息，做好相关工作。

寻找可能合作的商户是建立在对百货商场和供应商市场全面了解的基础上开展的工作，在无法确定引进什么品牌进驻商

场的情况下，就必须要了解供应商市场，进行全面的市场调查工作。一般而言，具有竞争特性的百货商场是获得这类信息的重要途径。在了解本商场规划的基础上，选择适合商场风格，并与竞争对手形成形态差异的商户。一般这样的潜在商户要选择多个，确定那个是主攻，哪个是替代。一经确定潜在合作商户，就可以对其展开调查与初步接触。调查主要是看该商户是否具备与商场合作的条件，需要了解的信息有：品牌发展趋势，目标消费群，经营特色，以及商户的渠道角色，即：是厂商、经销商还是代理商，综合经营实力如何？资金、铺货和人员是否能够保证等等。通过调查判断在这些方面都与公司要求接近或一致，则考虑接洽对方业务人员，进一步了解情况，并向其传递招商信息。

与潜在合作商户进行了初步接触后，应寻找对方可以就合作事宜起决定作用的业务人员进行详细商谈，商谈内容包括：进驻的位置，设柜的大小，经营的商品品类，承担的费用，以及合作条件，如：保底抽成的额度，结算形式等合作细节，必要时，还要和商户业务人员进行谈判。注意谈判应选择可以决策或能够确保沟通顺畅的业务人员进行，否则容易出现悬而未决的分歧，影响合作洽谈事宜的进展。如因为各种客观条件，无法谈拢合作事宜，招商人员也应保持与其的友好联系，以便在以后条件合适时再做合作。通过谈判，就合作事宜达成一致认识，招商人员应使商户了解商场进场装修和经营的规则，填制合作合同进行申报，如有分歧则继续磋商解决。

合同申报完成，商户与商场的合作正式生效。招商人员应协助商户办理进场的相关手续，包括：缴交费用、进场装修、运送货架货品等，由于商户进场设柜将面临和多个商场职能部门打交道的局面，作为与商户沟通时间最久，彼此相对熟悉的招商人员，应该在商户有需求的时候给予帮助，就进场事宜协调各方关系，确保商户按时、按规定进场装修、上货和营业。

商户所设专柜开始营业，招商人员应抽出时间来了解其经营情况，与之前的预测进行分析比较，发现经营情况不尽人意，应配合店内营运职能和商户查找原因，分析不足，积极考虑改善现状，提升经营业绩。一般情况下，专柜经营不理想的问题多为：位置不好、促销不力、商品缺乏竞争力、销售人员水平低下以及装修和陈列等方面出现问题，可分析直接原因，针对性地进行改善工作。另外，如专柜经营情况超出预期，招商人员也应认真分析其中的原因，汲取判断商户经营水平的参考信息，应用到日后对商户的臻选和评估工作之中。

## 商场经营总结汇报篇二

二〇〇八年供销社系统大中型商场联合会在各级供销社的支持下，按照市供销社提出的“改革调整，开拓创新，扎实工作，为农服务”的工作要求，把发展农村连锁经营作为工作重点。一年来，全市农村集镇连锁网点不断扩张，规范经营和管理水平进一步提高，连锁企业稳步发展。

### (一) 积极推进连锁经营，重新塑造供销社形象。

全市各级大中型商场把发展农村连锁经营作为改造传统网络，重返农村市场，树立供销社新形象的重要途径来抓，慈溪慈客隆、鄞州新江夏等一批有相当规模的连锁经营企业进一步扩张。通过几年的努力，全市已发展连锁门店70余家，营业面积6万多平方米，二〇〇八年年仅慈客隆、新江夏二家连锁超市公司的营业额就达5.5亿元，全市70多家门店中，其中有90%以上的连锁店开设在乡镇一级。这些连锁店为繁荣农村消费市场，改善农村消费环境起到了积极的推进作用。同时还确保了商品质量和合理的价格，抵制了假冒伪劣商品的侵害，有效地保护了农民的利益。

(二) 发挥连锁网络的作用。将当地农副产品纳入配送渠道。慈溪慈客隆超市公司除了为广大农村居民提供价廉物美的商品和周到的服务外，还利用连锁网络的优势，为农民提供市

场信息，将当地的土特产品纳入配送渠道，远销省内外市场，去年该公司实现销售额4.3亿元，其中收购农副产品的经营额约占25%。

### (三)加强电子商务人才培养，提高现代化管理水平。

为了提高现代化商业管理人员的素质，我会积极组织大商场、连锁超市负责人和专业人员参加省、市有关部门举办的电子商务培训，进一步加快了连锁企业经营管理科学化、决策现代化的进程。慈客隆超市首先贯通光缆联网，建立和完善电子商务系统，使经营决策更直接、更科学、更超前。目前，我会的几家大型连锁超市基本上实现了经营管理电子网络化。

### (四)加强信息交流，促进系统联合。

为了加强与各会员单位的信息交流，我会秘书处还经常到各商场调查研究，推动各会员单位建立信息网络，并加强与系统内二大连锁超市公司的联络，促进系统内联合。去年五月，由我会牵线搭桥，宁海长街供销大楼与新江夏连锁公司达成联合意向。12月下旬新江夏连锁公司长街店正式开张，不仅受到了当地农村居民的，同时也改善了长街镇的镇容店貌，并得到了当地政府的赞赏。

过去的一年我们在各会员单位的密切配合和支持下，在发展连锁工作上做了一些组织协调工作。但与先进地区相比，我市供销社系统连锁经营仍处于起步阶段。一是各县(市、区)之间发展不平衡，连锁经营发展得比较好的县市社还不多，不少还是空白。二是连锁经营要实现跨地域的联合，还存在不少障碍，“宁\*\*\*\*头，不做凤尾”的传统观念，制约着供销社连锁业的集约化经营。三是基层社绝大多数网点没有通过连锁方式实现连接，还处于各自为战，分散经营的状态。

## 二、二00九年工作计划

按照市供销社的工作部署，今年我会的工作目标是：以现代流通方式为载体，通过多种经营组织形式，重新构造以连锁超市为主的农村流通体系，在集镇、乡村形成一个简便、快捷、新颖、规范、有效的流通网络。为改善农村居民的生活环境，满足农民的消费需求服务。

1、以慈客隆、新江夏二家连锁企业为龙头，利用供销社现有的商业设施，立足农村集镇，面向系统，面向社会，采取股份制、加盟、租赁等合作方式，大力发展农村连锁超市经营。

2、以中心集镇连锁超市为依托，合理定位，开拓城镇、社区及农村乡村便民店。在经营品种、服务项目和服务质量上下功夫，实现全市连锁超市加便民店的连锁营销网络。

3、加快配送中心的建设，实现低成本、科学化、高效率的社会化配送网络。慈客隆、新江夏二家连锁公司要加快配送中心的建设进度，为公司今后的大规模扩张打好基础。力争在今冬明春建成二个设施现代化、运作规范化、管理科学化的配送中心，面向社会进行全方位的配送服务。

4、加强培训，提高连锁企业经营管理水平。

建立一支高素质的经营管理队伍是发展农村连锁超市的关键。在今后几年里，我们将通过引进人材和分级培训相结合的办法，首先抓好企业中、高级管理人员的培训，采取“走出去，请进来”的方法，组织有关人员到国内外著名连锁企业考察学习，并对连锁网点的业务骨干进行轮流培训，以提高他们现代化管理水平。

5、在发展农村日用消费品连锁超市的同时，联合会还将协助各县(市、区)供销社共同探索开拓医药、烟花爆竹等行业的连锁经营。

通过以上几方面的努力，预计到二〇〇九年全市供销社系统的

连锁门店将发展到170个。各种便民店500个，新建大型配送中心5万平方米，连锁业销售额力争突破20亿元。

## 商场经营总结汇报篇三

总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们抽出时间写写总结吧。那么总结应该包括什么内容呢？以下是小编为大家收集的商场工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。

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，成果十分明显。个性值得肯定的是，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，共同发奋，取得了必须的经济效益和社会效益。不仅仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，能够概括为以下几大方面：

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。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

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，用心配合，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，日销超百万。配合商厦的活动，我们做了超多的准备工作，用心与厂家联系货源，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，扩大了男装和户外休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和户外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，国际户外品牌匡威□kappa入驻我商场；并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内户外休闲品牌及威鹏、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。

## 商场经营总结汇报篇四

： 1、完成主管上级安排的各项工作任务； 2、就工作中的问题与上级主管保持及时、全面和经常的沟通，确保部署与公司高层沟通渠道的畅顺； 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； 七、同级关系 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； 八、其他 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。

百货商场楼层主管的日常工作和职责？

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。

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。

5、熟悉本部门员工的工作状况，分析容易出现的问题并提出解决问题的基本要领；



- 6、不定时巡视各岗位，指导员工工作并督促完成；
- 7、宣传团队精神，弘扬企业文化，牢记公司宗旨，增强员工的凝聚力和向心力；
- 8、组织市场调查，反映卖场存在的问题及顾客的真正需求，定期进行总结报告；
- 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；
- 12、主持部门会议，分析工作现状，提出工作要求和解决办法，明确工作目标；
- 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；

## 商场经营总结汇报篇五

从今年年初到现在，我作为一名经理在工作的磨练中也渐渐丢掉了稚嫩和腼腆，变得有担当有勇气坦然的面对一切。我也从以前的遇事不知所措慌张到现在的淡定和对事情的思考和分析从而做出判断。从自我角度去谈问题到从对方角度看问题从而把整个事件看全面看透彻。

### 一、管好商场的服务

商场零售业的社会职能就是服务，服务是商场行业本职工作。

因此，做好商场管理首要就是要从服务入手，要改变传统的管理方法和管理模式，要把顾客都当做朋友，要切实解决顾客的需求，解决在经营中出现的问题。

## 二、做好参谋

何为商场参谋商场参谋就是指提供灵通的消息和市场信息并未生产厂家和品牌商提供决策参考。因此，商场管理人员要好好地利用商场这个信息平台 and 零售终端，并且要使用现代的管理手段和信息技术对销售数据和市场需求进行分析，努力当好品牌商和生产企业的参谋。商场管理人员还要凭借相关的商品和服务等专业知识，为顾客或指导销售服务人员为顾客做好选择商品和服务的参谋。商场管理人员同时还要做好基层销售服务人员的参谋和教练，指导他们做好销售服务工作。

## 三、搭建共赢平台

商业经营管理模式会随着零售服务业的发展变化而改变，其所有权和经营权要具备多层次化，这样不仅可以强化商场与消费者融洽的互动关系，还能强化商场与品牌商的加盟共赢关系。因此要想做好商场管理就必须解决和搭建好商场于消费者、品牌商的共赢平台，这样才能确保双方的共赢。

## 四、人员管理

制定规范的人员管理制度，并不折不扣的执行，包括人员的出勤、交接班、排班制度，实行统一的绩效考核管理，统一的薪酬福利管理，统一的岗位晋升管理。加强人才的培训，人才是一个企业销售的根本。对新老员工进行入职培训、岗位培训、商品知识培训，让新员工能迅速进入工作状态，老员工更专业化和职业化，有一定的发展空间成为部门的高手。

## 五、商品管理

商品陈列所有商品陈列的大前提就是清洁感，首先要给进柜的顾客留下明亮、整洁的印象，保证商品的清洁和货架的丰满，各商品按品类陈列，划分好区域。对于那些库存较大的特价商品和活动商品应采取大堆量陈列，并标有明显的价格牌和促销标识，使顾客第一眼就能够看到商品的价值，觉得物超所值，提高购买欲望。其次还要加大广播力度，使顾客产生购买欲望，最终达成销售。

## 五、销售管理

门店的最终目的是有一个好的销售业绩，从人员管理到商品管理最终都是为销售做准备，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行特价商品的促销活动，以更好的提升销售。回顾一年来的工作，自己仍很多方面存在着不足。首先，在工作中由于经验不太丰富，工作方法有些简单；其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。这些不足，有待于在以后工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同事学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，不断提高自身的管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，加大执行力度，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的微薄力量。

## 商场经营总结汇报篇六

发包方： 公司（下称：甲方） 承包方： （下称：乙方）

为提高商场经济效益，明确权利和义务，甲乙双方本着实事求是、互惠互利原则，就商场员工整体承包经营商场事宜达成如下条款，望双方共同执行。

一、本合同所指承包方是指目前在商场工作的 名正式员工，

本合同所指商场位于市 区 街 一楼，面积约 平方米。

二、商场承包经营期为 年，自 年 月 日至 年 月 日止，承包合同期满，双方另行签订承包经营合同。

三、乙方承包商场的总承包费为人民币 万元，承包合同期满，乙方必须向甲方一次性缴交承包费。

四、在承包经营期间，甲方将商场资产、设施和设备无偿提供给乙方使用，并提供免息借款人民币 万元用于商场流动资金，乙方必须确保商场资产、设施、设备和资金安全完整。

五、在承包经营期间，商场所有员工的工资由公司核定，每月工资费用由商场承担，节日补助参照公司规定执行，费用由商场承担，季度奖和年终奖金由公司支付。

六、在承包经营期间，甲方必须为乙方创造良好的经营服务环境，协助乙方做好促销、对外协调与突发事件和重大事故处置工作。

七、在承包经营期间，乙方自主经营、独立核算、自负盈亏，甲方不得以任何理由进行干预。乙方独自承担经营过程中的债权债务和由此引起的经济、安全和法律责任。

八、乙方在承包经营期间，必须遵守国家法律、政策和法规，守法经营，按章纳税，不得在商场从事违法乱纪活动，否则，由此引起的一切后果由乙方承担，甲方不对乙方作任何赔偿或补偿。

九、乙方在承包经营期间，不得将商场资产、设施、设备和资金转租、转借、转让、赠与、抵押他人，不得擅自改变商场结构和用途，负责商场日常维修并支付维修费用。

十、乙方在承包经营期间，必须严格执行消防、食品、卫生

和安全政策法规，自觉接受监督检查，并独自承担相关的法律责任和经济责任。

十一、乙方在承包经营期间，必须承担经营过程中发生的所有经营成本和税费支出。

十二、在承包经营期间，如遇政府或公司征用商场，甲乙双方无条件执行，本承包经营合同自行终止，甲方不对乙方作任何赔偿或补偿，乙方工资福利由公司承担。

十三、在承包经营中期，公司有权对乙方完成利润目标情况进行考核，如乙方完成利润目标未达 %，则公司有权更换商场负责人，并调整相应的工资福利。

十四、年度终了时，由公司组织对商场经营目标完成情况进行审计，并以此考核商场承包合同执行情况：如完成承包利润目标，则员工可获得全额绩效工资，否则，一律取消绩效工资。如超额完成利润目标，则可按超额部分提取 %，按商场员工人数等额发放额外奖金。

十五、甲乙双方在合同执行过程中如发生争议，应本着友好协商原则解决。

十六、本合同未尽事宜双方另议。

十七、本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具同等法律效力，自双方代表签字后正式生效。

## **商场经营总结汇报篇七**

发包方：（下称：甲方）

承包方：（下称：乙方）

为提高商场经济效益，明确权利和义务，甲乙双方本着实事求是、互惠互利原则，就商场员工整体承包经营商场事宜达成如下条款，望双方共同执行。

一、本合同所指承包方是指目前在商场工作的 名正式员工，本合同所指商场位于市 区 街 一楼，面积约 平方米。

二、商场承包经营期为 年，自 年 月 日起至 年 月 日止，承包合同期满，双方另行签订承包经营合同。

三、乙方承包商场的总承包费为人民币 万元，承包合同期满，乙方必须向甲方一次性缴交承包费。

四、在承包经营期间，甲方将商场资产、设施和设备无偿提供给乙方使用，并提供免息借款人民币 万元用于商场流动资金，乙方必须确保商场资产、设施、设备和资金安全完整。

五、在承包经营期间，商场所有员工的工资由公司核定，每月工资费用由商场承担，节日补助参照公司规定执行，费用由商场承担，季度奖和年终奖金由公司支付。

六、在承包经营期间，甲方必须为乙方创造良好的经营服务环境，协助乙方做好促销、对外协调与突发事件和重大事故处置工作。

七、在承包经营期间，乙方自主经营、独立核算、自负盈亏，甲方不得以任何理由进行干预。乙方独自承担经营过程中的债权债务和由此引起的经济、安全和法律责任。

八、乙方在承包经营期间，必须遵守国家法律、政策和法规，守法经营，按章纳税，不得在商场从事违法乱纪活动，否则，由此引起的一切后果由乙方承担，甲方不对乙方作任何赔偿或补偿。

九、乙方在承包经营期间，不得将商场资产、设施、设备和资金转租、转借、转让、赠与、抵押他人，不得擅自改变商场结构和用途，负责商场日常维修并支付维修费用。

十、乙方在承包经营期间，必须严格执行消防、食品、卫生和安全政策法规，自觉接受监督检查，并独自承担相关的法律责任和经济责任。

十一、乙方在承包经营期间，必须承担经营过程中发生的所有经营成本和税费支出。

十二、在承包经营期间，如遇政府或公司征用商场，甲乙双方无条件执行，本承包经营合同自行终止，甲方不对乙方作任何赔偿或补偿，乙方工资福利由公司承担。

十三、在承包经营中期，公司有权对乙方完成利润目标情况进行考核，如乙方完成利润目标未达 %，则公司有权更换商场负责人，并调整相应的工资福利。

十四、年度终了时，由公司组织对商场经营目标完成情况进行审计，并以此考核商场承包合同执行情况：如完成承包利润目标，则员工可获得全额绩效工资，否则，一律取消绩效工资。如超额完成利润目标，则可按超额部分提取 %，按商场员工人数等额发放额外奖金。

十五、甲乙双方在合同执行过程中如发生争议，应本着友好协商原则解决。

十六、本合同未尽事宜双方另议。

十七、本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具同等法律效力，自双方代表签字后正式生效。

发包方代表(签字)：

承包方代表(签字):

年 月 日

## 商场经营总结汇报篇八

我于20xx年x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。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

x月初公司安排我去x考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大的压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间□x经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我



对x逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进x更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

## 商场经营总结汇报篇九

自从我20xx年加入xx公司以来也有一年的时间了。在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守商场的规章制度，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。我深知工作中的进步与大家的帮助是分布开的，而且得到了商场领导的高度认可，在20xx年的8月让我担任柜长一职，这是对我工作的最大肯定。回首自己一年爱经历的风雨路程，我做出如下工作总结：

### 一、品德素质修养及职业道德

通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业

知识的学习，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

## 二，工作质量成绩，效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，是自己的工作业绩有了长足的提高。

## 三，工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面；1认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务 是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。2充分展示珠宝首饰，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解 越多购买后的满足感越强烈，常言道：“满意|”是顾客最好的广告。3促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员 采取分心的方法减轻顾客的压力。4熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。5售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知 识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。6抓住每一次销售的机会，以最佳的精神状态等待顾客的到来，注重自己的 外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

## 四，工作中的不足和努力方向

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足 的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思 想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推

荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠宝首饰?等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放最大能量。互相学习，互相进步。