

最新商场员工工作总结与感想 商场员工工作总结(优秀9篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

商场员工工作总结与感想篇一

光阴似剑，时光如梭，转眼__年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。

我于xx年6月到xx商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

1、作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

2、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。

当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好！

商场员工工作总结与感想篇二

过前一段时间的工作和大干50天的拼搏，我们预计完成全年销售毛利平均计划的x%□实际完成了x%□有近50%的销售小组都已超额完成。排名前三位的部门是：生鲜部完成了105%，食品部102.7%，百货部98.9%。

xxxx年两节销售额计划的完成，这样的业绩凝聚着全体干部员工的智慧和心血，在此，我谨代表xx百货向大家表示衷心的感谢和崇高的敬礼！下面就简要总结一下20xx年度两节销售的主要工作：

一、经营方面

(一)抓好营销策划工作,求新求变。由于xx零售市场形势的变化□20xx年我们xx百货也在营销策划、促销活动上下了功夫，目的是抓住元旦、春节两大节日的销售，我们推出了一系列的促销活动：会员积分兑换奖品、抓奖、买赠、打折、特价、平安夜送平安果、幸运大转轮、大型文艺会演、春节送对联、送福字、送红包、元宵灯会一条街销售、情人节投许愿石赢现金卡、送玫瑰、装饰巧克力一条街等等，这些活动都为商场的聚集人气，扩大影响，促进销售，起到了一定的拉动作用。因为我们在促销策划上面没有什么经验，但经过张经理和同事们的努力，我们的促销活动还是取得了一定的效果，我们相信我们的促销活动会越来越多，越来越好的。良好的开端便是成功的一半。节日旺季过后，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。争取厂商支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营

销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。

(二)抓好商品的结构调整、库存管理，争取厂商的政策支持，适应市场消费需求。由于经济形势的变化，销售市场竞争格局的变化，今年的商品的结构、库存是很难把握的，随着两节销售旺季的到来，各部门经理始终把商品结构调整、组织适销对路商品，库存管理最优化作为一项重要工作来抓落实。各部门经理主动对两节销售形势进行了分析，对商品的结构、库存进行了更加详细的分析，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整、抓好库存管理。

1、生鲜部：部经理与各组组长开会交谈，研究要货方案，最终的要货量基本上是准确的。为了吸引更多的顾客，部经理与供货商勤沟通，基本做到了进价最低、售价低于兴隆的进销策略。另外还补充了不少新产品，例如糕点组的北京特产糕点、糯米糍；干果组的红泥花生，低价位的冰糖、葡萄干；香肠组的十元一只的沟帮子熏鸡、锦江香肠等等，都提高了销售。

2、食品部：根据今年的实际情况，调整了上货量，啤酒、中低档白酒、礼包系列按去年的75%；茅台、五粮液、剑南春等高档酒按去年的50%；食用油随进随买、调料饮料宁多毋少。两节过后，看这个比例是正确的。为丰富商品品种，提高竞争力，又新进了黄金酒、进口品客薯片、好友趣系列薯片，吊炉花生□600g南方黑芝麻糊、砂糖系列、婴儿颗粒面等等。

3、百货部：部经理与各个小组分析现有的库存情况，经营情况，准确要货，保证了节后库存商品，无大量积压、无断档现象。根据民俗，中国人在春节有更换生活日用品的习惯，百货部将日用碗的种类达到了100多个品种，筷子达到了50多种，菜板规格40多种，不锈钢、塑料盆60多种，使销售得到平稳上升。

4、针纺部：与厂家沟通，争取了一些特价商品：床上用品组的“108”元特价双人被，销售了近300条，并带动了其它商品的销售。

5、鞋部：加强与各个联销商、供应商的协调，争取更多的优惠政策和促销资源。例如童鞋组新组装了一套货柜，改变了形象，增加了销量，平均完成计划的108.1%。

6、服装部：因原材料价格上升，商品价格偏高，购买力下降，整个服装行业都显得冷清，各厂家销售都较去年直线下降，部经理与营业员每天考查市场，共同分析、探讨。童装组的天津童装成了主打商品，价格适中、适合运动。又进了一种时尚的款式，使得童装销售非常乐观，完成了计划的91.3%。

商场员工工作总结与感想篇三

逝者如斯夫，不舍昼夜。我是xx是xx店工作两个月的一名收银员。在这两个月里我对我的工作做了如下总结：

微笑是全世界的共同语言。所以在工作时只要你面带笑容，那么你今天的工作已经成功了一半。因为微笑可以传达一份亲切，一份热情，一份信任·····良言一句三冬暖。工作中文明礼貌用语也非常重要。顾客来了说声：你好！共计多少钱，找您多少钱，慢走。这一套下来，做到唱收唱付。我相信几乎90%的顾客都会满意而归。

不伤害他人，也不要让他人伤害自己。真假货币的识别是非常重要的，通过两个月的工作经验我把识别假钞的步骤分为四步：一看、二摸、三听、四测。一看：迎光透视。真钞固定人像水印有立体感，非常清楚，白水印高透光反光性比较强，交印对应团组成了一个圆形方空前的图案。这三处均是迎光透视可以看见的。假钞固定人像和水印则是不可迎光透视的。人像没有立体感。

骗术重重，如何制止。例如：（一）两位顾客在结账时。故意装作认识，给收银员制造一种二人认识，一起结账的假象。当扫描了一般时，前一位顾客将一部分已经装袋的商品拎走，当收银员扫描结束要收钱时，后一位顾客说收银员多收了钱，他与前一位顾客并不认识，前面的东西不是他买的。这样前一部分的商品就被骗走了，收银员也就要赔偿那一部分商品的金额。像是这种情况下收银员在结账时，已扫描单位付款的商品千万不要让它离开自己的视线，更不可在没有买单的情况下让顾客带走商品。（二）两位顾客买了一堆东西，趁过节商场拥挤，要求使用信用卡结账，但这张卡是坏卡，无法结算。顾客提出先将账单打出，然后回去拿钱，留下一个人帮忙看管商品。当一人去取钱时，看商品的顾客趁收银员忙时不注意但商品离开。这种情况收银员必须执行一手交钱一手交货的原则，把商品放进自己的收银台，等顾客去来钱时再将商品拿出进行交易。（三）一位顾客拿了一件10元的商品来结账，当他付给收银员100元整并在收银员打开钱箱时又突然说有零钱并将这张百元纸币拿了回去。经过一番寻找后，该顾客说不好意思，没有零钱，那你找吧。如果这时收银员大意，就会在没有收款的同时，有“找零”。像是这种情况收银员首先要保持头脑清醒。其次，在顾客没有找出零钱之前，一定不要将整钱交给顾客。

防止漏扫有妙招。收银员之所以会出现漏扫，主要问题是粗心，注意力不集中（新手太过紧张），没有规范作业，当然也不排除顾客有意偷窃。这种情况有以下几种方法解决：

- 1、将扫过的商品和未扫过的商品分开摆放，以免混淆。
- 2、留意特殊人群，如小孩，他们手里的东西是外带的还是本超市的，若是后者，应该礼貌的提醒家长付款。
- 3、在服务顾客的同时，也要留意其他的顾客从收银通道过去是否夹带商品。

- 4、有点顾客将商品拿在手上没又放在收银台上，也会造成漏扫（顾客有意，想侥幸过关）。
- 5、在大件商品里面夹带小件商品。
- 6、调包（短裤件数、价格、牙膏等小件商品）。
- 7、散称商品（称秤员误将贵的打成便宜的，或混淆）。

总之，随着我工作时间的加长我的工作经验也不断地积累。我深刻的体会到服务的重要性，由于社会竞争的日趋激烈，人们对服务质量的要求也就越来越高。当今个行业之间的竞争，实质也是服务质量的竞争。优质服务不仅能吸引客源，还能带来可观的经济效益。那什么才是优质的服务呢？怎样才能做到做到优质的服务？我个人认为最重要的要算是微笑服务了。微笑服务，它既是一种职业要求，又是服务水平高低的标志。同时也是个人素质的外在体现。每一位顾客都希望看到一张笑脸，享受热情周到的服务。如果服务没有微笑，它给人的印象只会是没有礼貌、没有素养。孔子曰：有朋自远方来，不亦远乎？微笑时通向世界的护照，是打动顾客心弦的名片。而服务态度和服务精神首先就是从真诚的微笑开始的。

最后，我想说：由于我们提供微笑服务，是别人在精神和物质方面的需求得到满足，从而产生舒适感，同时给我们带来经济效益，所以微笑是优质服务的关键，我们应该将微笑服务坚持每一天，将其做到！为自己争光，为公司添彩！

商场员工工作总结与感想篇四

我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近_个月的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这xx个月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这

对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。
下面就是本人的工作总结：

也许xx的工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！

通过近_个月的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这_个月的时间里，自己一直保持着对工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名xx的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算是对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，使我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们

自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

在工作之余，自己还应该多学习关于自己工作方面的专业知识，自己只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中工作了短短_个多月的时间，但给自己的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

商场员工工作总结与感想篇五

我从事超市收银工作的时间不是太长，只有寒假短短一月时间，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

在人事部正式的报到后，我就真正成为收银部的员工了。前几天是让我学习的阶段，每天跟着不同的师傅。记得第一次我小心翼翼接过顾客拿来的商品，对着机器扫过条码。一声“嘟”的长音，商品的价格、名称、编号等都显示在显示器上了，我有点紧张。

它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在收银台上的1个月后，我现在可以说能够胜任这份工作。作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象”。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。

因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿

时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等候的顾客结账后方可离开。此外，在处理顾客异议等方面，有不同程度的情绪化干扰，控制好情绪非常重要，这也间接地磨练了意志。

商场员工工作总结与感想篇六

看着人来人往的客户，做着一天天工作时间也随之流逝。看过去的工作，想未来的方向，在今后工作中我会继续努力开展好工作，把销售业绩提升上来，把工作成绩做好。

在我们商场，氛围淡季和旺季，因为不是每天都有大量客户来购买，毕竟很多客户都会在特定的时间才会来购买产品，平时工作，虽然简单轻松，但是却业绩平淡，因为客户少，客户的需求也少，但是到了一些特殊的时候，逢年过节之时，是客户最多的时候这时候的客户如同蚂蚁，一样蜂拥而来，我们会遇到一些比较尴尬的事情，就是客户有需求吗，但是却没有了货物，为了避免这样的情况出现，我们一般都会在这样的节日到来前一周开始尊卑备货，一个是为了在佳节推出更多的产品也为了让更多的客户来购买。

当然在商场秩序非常重要，因为如果混乱容易出现的问题，因此在特殊季节都会有专门的保安巡逻，一个是为了避免骚乱，

一个是为了更好的通行，保证安全非常重要，每到这个时候我们这些人都会被充当为保安的角色，给一些客户提供帮助，毕竟进进出出非常忙碌人手不够就要我们顶上去。

因为现在有了电商的横空出世，所以我们的销售也不只是在线下，还有了线上销售，按照经理的说法就是铺开渠道，开拓更多市场，毕竟有大量线上的客户需要我们去服务，线上和线下一体化，让我们商场的工作有了很大的提升，对我们的发展有了更大的进步，毕竟我们不是一个人，而是全面发展。每个人都在自己的岗位上忙碌这工作，当然在特殊季节比如旺季我们就会招募兼职人员俩补充人数的不足，我们的工作并不复杂，这样也能够减少开销。

服务是体现一个人的素质，也是一个商场的形象，不管如何在商场工作的每一个人，无形中就被客户认为是商场的形象代言人，所以为了避免出现问题，我们商场对我们进行培训，一个是礼貌礼仪，每一个商场人员都必须要按照商场的要求统一着装，对待客户要客气礼貌，毕竟提倡的是客户就是上帝的理念，现在竞争对手很多，不能因为一些小细节做的不好导致各客户留下了不好的印象这就有损我们商场的形象，就像多米诺骨牌，形成连锁反应。

在工作中我本分工作，对待每一个客户都是微笑招待，时刻注意为客户提供服务，因为我们商场比较大，每个一个区域都有几个或者几十个人给客户服务提供指导，减少客户的麻烦让他们可以方心到达目的地。未来还需努力，不管以后工作有多年我们都会做好，因为是为了商场的发展，一个是自己的任务。

商场员工工作总结与感想篇七

金桔挂枝，寒雪送瑞[]20xx年的脚步即将迈过，不知不觉中，我来到***工作已经大半年了。***，为我们每个员工提供了展示自己的平台，在***这个集体里，我深深感受到，同事之

间的团结友善，工作岗位的紧张快乐，日常生活的互助关爱。作为一名员工，我付出了辛勤与努力，收获了成就与快乐。在这里，我取得了工作经验，学到了很多新的知识，了解了卖场的工作流程，也熟悉了卖场管理规范；我学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事；在这年终岁初之际，总结过去，展望未来，让大家一起分享各自的收获，使我们能够互相渗透各自成功的经验和不足，挖掘潜力，争取新的发展和进步，为20xx年的工作做好充分的准备和规划。

一. 今年的主要工作

基层管理人员的工作，千头万绪，琐碎而繁杂，回顾今年所做的工作和取得的成绩，主要表现在以下四个方面：

业务素质。第三是一直保持着一份火热的工作热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，管理者的言行和规范，也直接影响商户们的工作激情。作为一名卖场的管理人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中去。虽然自己做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着***购物广场的整体形象。一个卖场的正常运转除了其系统、科学的管理制度外，更重要的是与卖场管理人员执行能力，严格监督密不可分。在最短的时间内，我熟悉了***卖场的基本管理程序，从营业前的晨会、迎宾到营业中的巡场再到打烊前的送宾及每周的周分析、周总结，并能够针对***企业的特点，对这一程式化的管理模式创造性运用，确保在值班时让卖场在有条不紊中运行。

管理员工也是商场有序高效运营必不可少的手段。从工作以来，作为基层的管理者，我们发现了很多问题，以此，我和其他的同事，都在不断完善各种管理规章和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。通过多用提醒，少用警告，慎开罚单的方法，不断提高员工的纪律意识，使

部分较为疲惫的员工也能较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，同时维护了卖场的良好形象。

三是加强现场巡视，保证经营秩序良好。主管的工作就是现场，工作内容非常具体、琐碎。这就要求自己必须有较强的责任心，保证能在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，确保营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购物空间。身为主管，我在工作中非常注重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。品牌里面的学问很大，一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做购物中心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。在自己理解掌握销售知识的基础上，我平时也积极为楼层的商户经营销售提出意见和建议，获得了很多商户的认可。

常遇到商户之间、导购之间发生矛盾利益冲突的事情，在这种时候，我们往往及时介入处理，处理问题的同时，也讲人情味，对冲突的双方，晓之以情，动之以理，力争把矛盾冲突消灭在萌芽之中，尽力把大事化小，小事化了。对待商品存在的问题，要做到有章可依，既要维护消费者中良好口碑，也要尽可能做到商户的理解与支持，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。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商户协商解决成功。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，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

二. 工作中存在的不足

能做一些具体的事、琐碎的事、单调的事，也许过于平淡，也许鸡毛蒜皮，但这就是工作，是生活，是成就大事的不可缺少的基础。我们公司决不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；决不缺少各类管理制度，缺少的是对

规章条款不折不扣的执行者。在和同事相处时，合作精神还需要再上一个台阶。“公司虽大，唯我一人；一人虽强，力不敌众”，这句话是我一年工作中最大的感触总结。这句话看上去似乎有些矛盾，但实际上是相统一的。前半句讲的是在公司中一定要树立主人翁意识，把自己摆在重要的位置上，只有这样才能认真、按时完成本职工作，确保部门工作的顺利进行；而后半句则是要我们要有团队意识，一个人的工作能力再强，离不开集体，在工作中分工是为了更好的合作，只有这样才能共进步、同发展。“活到老，学到老”，对于工作中的不到之处，希望领导和同事们多指导帮助，我个人一定会在今后的工作中努力克服。

三. 对20xx年工作的展望

商场员工工作总结与感想篇八

时间一晃而过，弹指之间，上半年的工作已接近尾声，过去的上半年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的上半年，现将工作总结如下：

在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识，努力为商场开业做前期工作。配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况，进行考核与监督。在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作，令活动顺利完成。与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容。

当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。对各部门的工作

情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在下半年做出更好的工作成绩。

商场员工工作总结与感想篇九

经过前一段时间的工作和大干50天的拼搏，我们预计完成全年销售毛利平均计划的*%，实际完成了*%，有近50%的销售小组都已超额完成。排名前三位的部门是：生鲜部完成了105%，食品部102.7%，百货部98.9%。

20xx年两节销售额计划的完成，这样的业绩凝聚着全体干部员工的智慧和心血，在此，我谨代表**百货向大家表示衷心

的感谢和崇高的敬礼！下面就简要总结一下20xx年度两节销售的主要工作：

（二）抓好商品的结构调整、库存管理，争取厂商的政策支持，适应市场消费需求。由于经济形势的变化，销售市场竞争格局的变化，今年的商品的结构、库存是很难把握的，随着两节销售旺季的到来，各部门经理始终把商品结构调整、组织适销对路商品，库存管理最优化作为一项重要工作来抓落实。各部门经理主动对两节销售形势进行了分析，对商品的结构、库存进行了更加详细的分析，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整、抓好库存管理。

1、生鲜部：部经理与各组组长开会交谈，研究要货方案，最终的要货量基本上是准确的。为了吸引更多的顾客，部经理与供货商勤沟通，基本做到了进价最低、售价低于兴隆的进销策略。另外还补充了不少新产品，例如糕点组的北京特产糕点、糯米糍；干果组的红泥花生，低价位的冰糖、葡萄干；香肠组的十元一只的沟帮子熏鸡、锦江香肠等等，都提高了销售。

2、食品部：根据今年的实际情况，调整了上货量，啤酒、中低档白酒、礼包系列按去年的75%；茅台、五粮液、剑南春等高档酒按去年的50%；食用油随进随买、调料饮料宁多毋少。两节过后，看这个比例是正确的。为丰富商品品种，提高竞争力，又新进了黄金酒、进口品客薯片、好友趣系列薯片，吊炉花生□600g南方黑芝麻糊、砂糖系列、婴儿颗粒面等等。

3、百货部：部经理与各个小组分析现有的库存情况，经营情况，准确要货，保证了节后库存商品，无大量积压、无断档现象。根据民俗，中国人在春节有更换生活日用品的习惯，百货部将日用碗的种类达到了100多个品种，筷子达到了50多种，菜板规格40多种，不锈钢、塑料盆60多种，使销售得到平稳上升。

4、针纺部：与厂家沟通，争取了一些特价商品：床上用品组的“108”元特价双人被，销售了近300条，并带动了其它商品的销售。

5、鞋部：加强与各个联销商、供应商的协调，争取更多的优惠政策和促销资源。例如童鞋组新组装了一套货柜，改变了形象，增加了销量，平均完成计划的108.1%。

6、服装部：因原材料价格上升，商品价格偏高，购买力下降，整个服装行业都显得冷清，各厂家销售都较去年直线下降，部经理与营业员每天考查市场，共同分析、探讨。童装组的天津童装成了主打商品，价格适中、适合运动。又进了一种时尚的款式，使得童装销售非常乐观，完成了计划的91.3%。