

商场物业工作总结 商场物业年终工作总结

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

商场物业工作总结 商场物业年终工作总结篇一

我是重庆公司物业部负责人，20__年，物业部不负董事长和公司各位领导的期望，以科学发展观和构建企业和谐为指导，积极履行物业部的工作职责，认真落实公司20__年的工作计划，从保障服务、安全稳定两大目标出发，顺利的完成了各项预期任务和经济指标，取得了较好的成绩。

一、相比去年水电收支明细

略

二、较深的地履行了对基层的指导、检查、监督、服务工作职责

1、于20xx年10月1日开业以来已有4年时间，物业部已逐步规范化，其中，物业部班子成员团结一致，发挥各自特长，勤奋工作，相互沟通，确保了设备设施正常运转及各项任务的完成。

2、加强维修项目治理，严格审核，在保证工作质量前提下，尽量节约成本及资金。今年中心市场的电梯需要维修维保，中心市场及3号楼的防水处理。面对以上各项工程，我们一方面坚持申报、审核的工作职责，积极深入各分部现场，提出

和选出最优的方案上报批准，同时，积极落实各项工作的完成，确保了工作质量。

1、为了更好的提高工作质量，我们统一了收费、支出的标准，进一步严格了收费管理制度，实行每月月初1-10号之内充电制，使物业部各项收费进一步规范化。但是部分业主无法理解与配合，所以完善有点困难。

2、根据市场业户、施工单位等每月用电用水量，做好每月水电报表，并把外围电费形成电子文档，传至收费系统，同时通知这些业户前去缴费。检查并分析各楼层业户的用电情况，防止市场偷电、漏电现象的发生。但是菜市场偷电严重，今年特对此进行改造，对菜市场进行改造安装电表隔断等，有效的避免了资源浪费。

四、强化了安全治理，确保了设备设施正常运行，确保了市场的安全

1、发现问题及时处理，不留隐患，把安检工作落实到实处。定期对市场进行安全巡查，及时处理突发事件，维护市场秩序及设施设备完整。

2、为了营造更加舒适的购物经营环境，我部门组织给市场玻璃网架下安装防晒网。提前清洗空调管道，保养空调机房设备，作好夏季空调的相关准备工作。空调开启后，存在着不送风、送热风、噪音大等问题，我部门及时联系并协助维修公司进行处理，同时做好业主的相关解释工作，安抚业主情绪，今年非常好的避免了空调末端漏水情况发生。

3、为确保市场内电梯的正常运行，我部门电梯维护专员每天坚持对市场内所有电、扶梯进行巡检，并形成书面记录存档；定期进行维护和保养。

4、配合安保部定期对市场消防设施设备进行检查，加强防范，

并作好巡检记录，发现问题及时处理或通知施工方进行整改，以消除各种消防隐患，确保市场内各消防器材的安全使用。监督负一层家电区和外围市场喷淋上喷改下喷施工，消除由于吊顶不规范带来的安全隐患。

五、环境卫生及园林绿化

清洁，并处理已接房门市的装修垃圾。

2、定期给花草树木修枝、浇水、除草、施肥等，提高市场绿化面积覆盖率，美化市场环境。

3、积极参与区政府开展的区创国卫工作，并给中心市场外墙广告位铝塑板框及车库地面，二楼百页，菜市场大理石梯步，栏杆，屋顶等多处做清洁，同时制作并张贴健康宣传栏、禁烟标识等。

4、与病媒有害生物防治有限公司签订了服务合同，有效的提高了市场的卫生环境，减少了四害的出没。

六、存在的不足

1、因为物业费收取标准拟定较晚，物业费收取难度较大，截止20__年12月12日针对外围市场已收物业费118户，明年将加强物业费收取力度。挨家挨户的上门与业主解释沟通说明。

2、与各个部门的配合仍然不够紧密，需要加强合作与沟通。虽然较去年相比情况明显有所好转，但是希望明年各个部门的交流会进行得更加频繁，这样会更有利于公司的协调发展。我们物业部也会主动联系其他部门，有事件及时沟通，不会一意孤行。

3、团队精神还有所欠缺，需要进一步加强团队建设，提高团队凝聚力。都说团结就是力量，我也很赞同这个观点。虽然

我们部门团结越来越好，各位同事之间的友谊也越来越深，但是工作中出现矛盾是不可避免的。矛盾的出现并不可怕，最可怕的是有矛盾不去解决，就只会加剧关系的劣化。

商场物业工作总结 商场物业年终工作总结篇二

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月；同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作；开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题；配置了报纸□xx期刊□xx物业报□xx保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗查哨和晚点名制度；加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人；增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求；推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立xx□xx分公司和xx管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入xxxxx□xxxxxx

和xxxx□xxxxxx和xx等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示xx物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对xxxx小镇存在的问题，公司先后从xx总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块（字朝里放置于阳台内），最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对xxx的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作□xxx方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受xx物业的管理，达到业务拓展的目的，仅xxx花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自xx□xx□xx□xx□xx□xx等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。

x年，在抓好集团开发物业管理品质提升的同时，我们还按照

集团领导的要求，丰富公司的物业管理类型，延伸产品线。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后，今年再接再厉，取得了写字楼□xxxx□□酒店式公寓□xxxx□□学生类公寓□xxxx大道69号）以及中心区顶级豪宅□xx□等业务的拓展，尤其是xxxx与xxxx的接管，实现了该业务市场零的突破，标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年，公司以品牌求发展，将精力投入到中高档市场的开拓上，注重项目的投入产出，理性选择合作伙伴，全年新签22个项目，其中：全委项目6个，顾问项目16个。新拓展项目的管理面积243万平方米，其中：全委项目64.2万平方米，顾问项目178.8万平方米。目前，公司共接管项目118个。其中：全委项目34个、顾问项目84个；管理总面积1648.6万平方米，其中：全委项目389.4万平方米，顾问项目1259.2万平方米。

至此，公司管理项目已发展到全国31个城市，其中今年新拓展城市8个，分别为xx□xx□xx□xx□xx□xx□xx□xx□

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划考核网上填报和考核，网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等，规范提升了管理的力度和效率。完善顾问运作工作指引，强化前方项目经理，后方专家顾问团的运作，保障并进一步提升项目管理品质。

积极搭建xx物业管理网上办公平台，先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块，为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了公司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系，改变了财务部原简单的核算职能，确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。

品质管理体系的健全完善，作业操作文件体系的修订、品质检查方法的改进、质量问题的整改跟踪督导，逐步形成兼顾、覆盖各地管理的管理体系建设。完成会所移交工作，改进会所经营管理，有效的改变各会所长期亏损的局面，逐步形成良性运作。

安全管理工作的改进提高，保安人才的建设、小区封闭式管理的实施、安全管理垂直管理模式的探讨和尝试，保安员社保、工资改革、居住伙食条件的改善，推动安全管理的有效实施。

小区设备管理模式的探讨和实施，工程部在业务管理地位的明确，强化了各小区的设备日常维护工作，改善了设备运行效果。

狠抓制度执行落实，通过月度工作计划和考核、工作日记、着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以执行。分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基矗一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才，共晋职晋级169人。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘管理层员工96人，本科以上占31.2，其中硕士生1人，本科生29人；主办以上占48，其中主管11人，主办35人。同时加大对项目管理人才和保安骨干的招聘力度，共招聘项目管理人员24人，保安骨干20人。

推进保安招聘与基地化建设。通过多种渠道，与多个学校、人才市场建立了长期合作关系，进一步完善保安的基地化建设，共招聘518余名保安员。

在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计16次；职能

部门组织对口培训共计24次；部门内训约计774次。管理员培训时间达121.5小时/人年，保安人员培训时间达126小时/人。

这里特别值得一提的是，在x年，我们遭遇了前所未有的非典疫情，在这场没有硝烟的战斗中，我们的管理处广大员工身处战斗第一线，承受住了巨大的压力，在公司的高度重视与细心指导下，积极投入到抗击非典的工作中去，以无私奉献的高尚品质，为防抗“非典”做了大量的工作。如长期坚持对小区进行消杀、消毒，向全体业主宣传抗“非典”知识，努力为业户创造一个健康安全的生活环境。

尤其是在xx成为非典重灾区□xxxx□xxx管理处分别出现一例疑似病例的情况下，我们的员工没有退缩，他们克服自身的恐惧，忠于职守，不顾个人安危，一如既往地坚守在工作最前线，表现出优秀的职业素养和崇高的思想品质，赢得了开发商和业主的嘉许和赞誉，也展现了xx物业公司强大的企业凝聚力。

虽然遭受了非典□x年公司企业文化活动和社区文化活动依然有序进行。公司组织了女员工“三八”节旅游，先进员工赴x国旅游，并成功举办了“司庆杯”篮球赛。同时，公司还积极参与集团组织的各类活动，先后参加了集团“创新杯”保龄球赛、“诚信杯”足球联赛、“激-情杯”游泳大赛、“共享杯”羽毛球赛等，并在足球、排球、篮球三大球赛事中夺冠，展示出公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司利用五一、六一、国庆等重大节假日，在各小区组织开展了多种形式的社区文化活动，如举办各类赛事、展览、讲座、少儿活动以及晚会等，丰富了社区生活，增进了与业主的交流，得到了小区业主的好评。

各位领导、全体同事□x年工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清醒的知道，成绩是在集团领导正确领导下，

全体员工努力拼搏的成果。与x年相比，我们在业务类型、赢利能力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了一定的成效，但我们仍然存在很多的问题和不足□xx物业管理品牌品质与集团地产的精品要求有差距；在行业中的领先地位、优势不是很明显；基础工作仍然不够规范、扎实；管理执行力与目标要求的差距较大；跨地区的业务管理能力较弱，人才队伍建设不能满足发展的要求，等等，这些都是公司发展面临亟待解决的问题，也是公司今年的重点改进工作。

我们在过去取得了一些成绩，但离我们的目标还有很大差距□x年，我们还有很多事情要做，我们的工作还需要不断地改进：公司住宅小区的物业管理，除了继续做好封闭式管理，今年还将全面推行定岗定编，小区开支预算分类分级管理，改进配套的物资配送和财务报销程序；顾问管理要大力推进在线式顾问工作平台建设，完善、改进顾问项目的作业流程，建立科学的运作体系，通过任职资格认证、在岗培训，通过顾问工作指引、项目任务书、顾问报告专家组，提高顾问项目品质受控性；市场拓展要强化甲方意识，建立起市场拓展模板和潜在客户档案；加强人员素质提升，大力加强员工专业能力培训，培养本地人才，引进专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员，强化终端管理能力；推动计划考核体系调整完善，使工作计划与岗位职责结合起来；品质管理要抓好文字规范和行为规范，通过流程规范去实现品质与成本目标；加强分公司基础管理，强化职能部门对分公司工作的指导与支持；等等。

根据公司所处发展阶段特点和建设改进型企业的要求，我们将x年确定为“纪律年”，并提出了“以纪律提高效率”的口号，要求各个部门、各个员工必须不折不扣地执行公司制度、计划与决策，严明纪律，提高公司整体工作效率和协作效率。今天我们将在此与各部门签订x年工作目标责任书，也是出于加快工作节奏，提高工作效率的考虑。在座的各位都是**物业的管理人员，是推动公司发展的原始动力，希望大家要有

危机感、紧迫感，适应公司发展、改进的需要。

各位同事，新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战，我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取□xx物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时xx物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

商场物业工作总结 商场物业年终工作总结篇三

伴随着浑厚的新年钟声，猴年已逝，祥犬升腾，在此辞旧迎新之即，我衷心祝福大家新春快乐！身体健康！事业进步！全家幸福！

xx年对于我们百荣来说是不平凡的一年，更是具备战略意义的一年。一年里□xx集团的各项事业都取得了长足的进步，商城的经营业绩更是节节攀升。经过一年的锤炼，我们的战略更加聚焦，思路更加明晰，基础更加扎实，管理模式更加完善，执行力更加增强。在所有百荣人的共同努力下，我们克服了种种的压力和困难，不仅圆满地实现了集团各项预计目标，团队的素质、专业的精神、管理的层次都有了极大的提升。而所有这些成绩的取得与我们全体员工的共同努力是分不开的。这是每一位百荣人的辛勤付出的功劳，更是每一位百荣人的骄傲！

激情和汗水成就过去，理性和坚强铸就未来。我们有足够的理由相信□xx年将是更加激动人心的一年。我们将看到xx各项事业的迅速推进，一起体验成功的激动时刻。集团和商城也将用智慧和业绩为大家创造更加广阔的发展空间和的发展机会。我们每位员工，都将在xx的飞速发展中得到价值的最大实现。

在这里，我代表集团和商城领导对各位一年来在各自的岗位上所付出的辛勤劳动、以及在工作中所表现出来的敬业精神表示衷心的感谢！更要向今天所有获奖的突出个人和团队表示真诚的祝贺，让我们行动起来，为事业的发展，为青春和梦想，贡献自己最大的热情和力量！愿大家在新的一年里为百荣的腾飞再接再厉，再创奇迹！

谢谢大家！

商场物业工作总结 商场物业年终工作总结篇四

严格履行财务上的“三铁”（铁制度、铁算盘、贴账本）制度，时刻坚持账目心中有数，不长短款。始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自我的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自我对待工作必须有强烈的事业心和职责心，任劳任怨，进取工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自我高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，经过自我不懈的努力，为自我今后的人生交上一份满意的答卷。

今后我必须会更加以一颗饱满的心来对待我的工作，把××电器今后的发展当作自我毕生的事业来做！相信在众多同事和我的共同努力下，××电器的明天必须会更加完美！也相信在全国千万名××电器人的共同努力下××电器集团也必须会更加辉煌！相信在推进社会主义现代化建设中今后××电器必须会做出它更加不可磨灭的贡献！让我们团结一心，众志成城共同为打造世界上最大的电器零售品牌而努力奋斗。

商场物业工作总结 商场物业年终工作总结篇五

十一月份已经过去，在这一个月的时间中我透过努力的工作，也有了一点收获，我感觉有必要对自我的工作做一下总结。

目的在于吸取教训，提高自我，以至于把工作做的更好，自我有信心也有决心把以后的工作做的更好。下方我对这一个月的工作进行简要的总结。我是今年十一月一号来到劲霸男装专卖店工作的，在进入贵店之前我有过女装的销售经验，仅凭对销售工作的热情，而缺乏男装行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到劲霸男装这个销售团队中来，到店之后，一切从零开始，一边学习劲霸男装品牌的知识，一边摸索市场，遇到销售和服装方面的难点和问题，我经常请教店长和其他有经验的同事，一齐寻求解决问题的方案，在对一些比较难缠的客人研究针对性策略，取得了良好的效果。

此刻我逐渐能够清晰、流利的应对客人所提到的各种问题，准确的把握客人的需要，良好的与客人沟通，因此对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习劲霸男装品牌知识和积累经验的同时，自我的潜力，销售水平都比以前有了一个较大幅度的提高。同时也存在不少的缺点：对于男装市场销售了解的还不够深入，对劲霸男装的技术问题掌握的过度薄弱(如：质地，如何清洗熨烫等)，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决方法。在与客人的沟透过程中，过分的依靠和相信客人。

我在本站找到的，里面还有一些。你搜索服装就能找到几篇。

- 1、推荐时要有信心，向客人推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让客人对服装有信任感。
- 2、适合于客人的推荐。对客人提示商品和进行说明时，应根据客人的实际客观条件，推荐适合的服装。
- 3、配合手势向客人推荐。
- 4、配合商品的特征。每类服装有不一样的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向客人推荐服装时，要着重强调服装的不一样的特征。

5、把话题集中在商品上。向客人推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察客人对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对客人进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不一样，准确地说出各类服装的优点。

重点销售的技巧

1、从4w上着手。从穿着时间when□穿着场合where□穿着对象who□穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对客人说明服装特性时，要做到语言简练清楚，资料易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据客人的状况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不一样而改变说话方式。对不一样的客人要介绍不一样的资料，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向客人说明服装贴合流行的趋势。

在我给销售员培训服装销售过程中，销售员除了将服装展示给客人，还要根据客人的状况，向客户推荐服装，引起客人的购买欲。

上海马克西姆服饰有限公司，由法国巴黎马克西姆服装进出口公司授权在中国组建注册的公司，马克西姆公司在欧洲享有很高的商业信誉，加盟专卖店已有一千多家，30%的产品在中国采购，以欧洲的时尚设计风格，结合中国的手工艺生产的产品，独具魅力，产品畅销世界各地。

意大利啄木鸟品牌，一个来自原始森林的故事，一个世界著名的服饰品牌，为蒙得利家族在世界时装之都意大利罗马创立。

蒙得利家族以南美洲原始森林卫士为服饰商标后，以其“自然、亲和、文化”的理念和“雍容、高贵、优雅”的个性驰名于国际时装界。蒙得利家族是世界时装之都罗马的一个服饰世家，蒙得利先生还是一位野生动物专家和爱好者。在众多奇异而又色彩斑斓的鸟兽中，他以为其品牌商标，籍以表达高尚生活之品味及世界一流之气派。从此，蒙得利家族为之倾注了全部的灵感和智慧。几十年来，因出品高雅之男、女、童装及饰物而享誉欧洲，在米兰、佛罗伦萨、威尼斯、巴黎、伦敦时装界都极负盛名。以其独具一格的设计、巧夺天工的裁剪和时尚经典的风格，深得世界各地消费者的推崇和信赖，个性是香港、新加坡、日本等亚太地区市场的欢迎和喜爱。

早在20世纪80年代，“啄木鸟”品牌就已进入中国市场，并深受世界各地华人的青睐在新世纪初，公司收购了法国啄木鸟服饰(香港)国际集团有限公司全部股权，其[(z□m□n□)鸟]牌商标已获中华人民共和国工商总局商标局批准注册，注册号：第25类服装，1939467、1939469，第24类床上用品，1992832，第18类，皮件，2002782。产品分设二十余个项目。由此公司独资在中国大陆投资成立了啼雅啄木鸟服饰(苏州)有限公司，在苏州市虞山镇招商东路设立专卖总店，展示其所有系列产品，由上海马克西姆服饰有限公司独家代理，组织落实全国各地专卖店加盟。

商场物业工作总结 商场物业年终工作总结篇六

我从20xx年8月加入深圳人人乐商业连锁集团有限公司，成为一名公司旗下崇尚百货xx店的一名营运课长，我感到非常荣幸。

,深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是,维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容,主要有员工规范管理,商品售后服务等。

半年来,在各位领导的关心,同事们的支持配合和员工的通力协作下,较好地履行了自己的工作职责,并成功把***品牌服装招商进常基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管,对我来说依然是一个全新的课题。为此,我要不断学习,充实自我,做到干一行,爱一行,专一行,一方面要读好无字之书。还要虚心向领导,同事,员工学习。学习他们的专业知识,工作方法,营销技巧,为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看,多听,多想,多做。”通过学习与实践的有机结合,逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理,提高员工整体素质。今年来,专柜的营业员调动频繁,新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中,加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜,营业员多数是临时招来的,人员调动特别勤。()这些新员工纪律意识淡薄,上班窜岗,吃东西,带小孩现象时有发生。我从开始的提醒,到警告,最后的'罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色,养成良好的职业习惯,维护了商场的良好形象。

加强现场巡视,保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场,工作内容非常具体,琐碎的工作。这也就需要自己有较强的责任心,保证经营现场对各种具体,琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行,给顾客提供一个方便,舒适的购空间。

坚持公正,合理,灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题,要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑,同时尽可能做到代理商的理解与支持。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代理商协商解决成功。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。

各位领导，同事[]20xx年让我依依不舍。在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在20xx年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐！

商场物业工作总结 商场物业年终工作总结篇七

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。