

# 最新商场员工自评总结(优秀8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 商场员工自评总结篇一

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

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，使部分较为疲沓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力。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

### 商场员工自评总结篇二

在过去的20xx年里，我在公司领导的帮助下让自己在工作的锻炼中充分改善，不仅提高了自己的工作效率，还大大的提升了处理能力，让自己在前台的工作中能处理的更加完善。

面对今年公司的扩张，我也在工作中积极的提升自身的能力，好让自己能跟上公司的发展。为此，我首先对自己做的就是对自己的工作情况做了详细的总结和反思！也因此，我认识到了自己平时在工作中的问题和不足，如对设备、器材的维

护，以及公司消耗品的补充等等，这类问题本都是我作为文员的职责，但却因为太过繁琐，所以并没有被我重视。

为此，在今年工作的前半年，我一直在对自己过去工作的问题进行反思，并改进自身的工作，让自己能一边提升自身的工作效率，一边更进一步的完善自己的工作任务。

而在这之外，我还的利用工作外的时间让自己从书本和网络中学习知识，这不仅锻炼了我作为前台文员的基础工作能力，还让我发现了自己缺少的方面，让我在工作中更加圆满。完善。

在今年的招聘中，我们基本上依靠网络招聘，但也因此，在招聘效率上受到了不少的影响。但我本着宁缺毋滥的心态，积极的明确岗位需求，并在第一轮面试中严谨的筛选，并让各部门领导来进行第二轮面试，将符合公司要求，充满工作热情的“新鲜血液”注入公司各部门，给公司带来新的活力。

当然，通过和学校方面的联系，在毕业季里，我也招聘了不少本年度的应届毕业生，并在的后来交给岗位领导积极培养成适合公司新岗位的需求人员。

而在文件和资料的处理上，我也更仔细的规划和整理了自己之前的工作，资料的整理更加的严谨有规律，并及时的更新了公司的各种资料，优化了工作情况。

如今，反思这一年，我确实有了不少的提升，但的也有很多不足，这些，都需要我认真的反思和改正！为此，在今后的的工作中我会更加努力的加强自己，让自己的工作完成的更加出色！

### **商场员工自评总结篇三**

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商

场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级公司的要求。

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟定了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。

比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

## 商场员工自评总结篇四

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！

## 商场员工自评总结篇五

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级公司的要求。

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟定了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。

比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

## 商场员工自评总结篇六

- 1、完成消防通道应急疏散照明灯的安装工作。
- 2、完成对防损部消防安全及消防设备操作的培训工作。
- 3、完成对各楼层消防设备的检测及维护保养工作。
- 4、协助行政部、防损部完成商场消防设施统计、消防标识制作的前期工作。
- 5、能够认真完成领导交给的临时性工作。并且协助其它专业工种的同事完成其它日常维修工作。

- 1、在工作中，本人能够虚心坚持向其它同事学习，向实践学



习，向社会学习，不断提高自己的业务技能和政治思想水平，使自己逐步走向成熟，能够合理支配时间，根据工作需要，及时学习。

2、在平时工作中为加强自身技能及理论知识的提高，本人参加了中级施工员的培训、参加了助理工程师职称的培训。并且获得中级施工员证书。

3、在从事消防设备管理维修工作中，虚心向身边同事学习操作方面的经验的同时，能够去学习不同厂家、不同形号的消防设备的技术性能及专业知识。在做好自身设备管理的同时，借鉴其它方面的经验，提升商场消防设备设施的应用水平。

4、在学习技能应用操作的同事，为了提高对消防工作的认识，努力学习新的消防法规，做到管理同规范相结合，保证工作效率，提高技术水平。

总之，一年来，我能够完成商场部门领导交办的各项工作任务，这和商场部门领导和同事的支持和帮助是分不开的，是大家密切配合、共同协作的结果。但是这和商场领导的要求相比，还有一定的差距：主要是工作中还存在着急躁心理，工作太度不能及时调整。在大事面前，遇事不够冷静；二是管理水平有待进一步加强和提高；三是理论学习还需进一步加强，还需要学习更多的专业技术知识，提高自身的业务水平；四是在与同事日常工作中不能及时沟通协调，造成工作效率下降。当然我还有很多缺点和不足，在此肯请商场领导和同事给予批评指正，我将虚心接受，以图提高。

在今后的工作中，我将更加严格要求自己，不断加强学习，克服不足，发扬成绩，团结同事。努力工作，为商场的发展贡献自己的微薄力量。

## 商场员工自评总结篇七

自从我从事服装工作以来，已经整整四分之一了。这一周的每一天都处于紧张忙碌的学习状态。通过学习，深深感受到水晶的博大精深，发现有太多的知识需要学习。来到crystal后，我被分配到鞋区。经过几天的学习，我想从以下几个方面汇报一下我的学习和思想状况。

来到鞋区，首先要在现场专柜学习，了解鞋子的分类、质量、价格、产地、销售技巧，弥补对区内商品的认识不足。其次，在日常的日常工作中，监督橱柜的卫生，疏通消防通道，监督导购员穿工作服、工作证，注意价签的整齐排列，书写正确，查看销售小票，补磁扣，填写进场表格，做到最好的预防工作。最后，根据实际情况，分析各柜组的不足之处，使各柜组的各项工作都能得到更好的改进。

这些现场的工作看似琐碎琐碎，但销售和服务都没有小事，堆积了无数琐事，是一件大事。有一本书写得很好：细节决定成败。只有注重细节和日常事务，才能保持良好的销售环境，保证良好的服务，保证更好的销售业绩。

这几天在生意场上学到了很多，从简单的如正确录入报名表、正确填写标签、导购规章制度等生意，到重货制度、售后服务标准、商品质量三包实施细则等棘手的生意。但是，我个人认为，虽然我学到了很多，但真正能用的东西并不多，因为一切都取决于人、事、情。要真正为客户和供应商服务，不仅仅是靠背系统。这就需要我们从中学习制度，理解水晶概念，处理遇到的事情，不断学习，提高自己的素质，才能成为一名合格的水晶管理者。

在crystal工作的这几天，因为鞋区是商场所有区域售后最多的区域，除了现场工作和业务学习，我看到的售后待遇最多。而这些售后处理让我不止一次感叹：客户绝对是水晶里的上帝！所有的售后服务都是以客户为中心，站在客户的立场上

理解客户，处理问题，努力让客户满意。因为crystal的售后服务好，也给不讲理的客户带来了机会，但我们的售后人员并不反驳，只是委婉的向他们说明三包的范围，用自己的态度和服务打动这些难缠的神仙。

作为一名新的管理者，我必须做到最好，努力学习，真正理解企业服务的理念，认真对待日常工作的细节，努力成为一名优秀的管理者。也希望前辈和领导多多指导。

## 商场员工自评总结篇八

### 一、踏实的工作态度：

一年来，我坚持工作踏实，任劳任怨，自觉维护公司企业形象，妥善地做好本职工作，尽量避免工作中出现任何纰漏。

办公室文员是属于服务性质的工作，且比较繁杂。

(1)每天我都认真做好各项服务工作，以保障业务部、单证部、船务部、财务部及设计部门工作的正常开展。

(2)文员日常的工作内容比较琐碎，需要细心、谨慎，且不能疏忽大意，更不能马虎潦草。

(3)在行政部经理may的指导下，建立当日备忘录。我将当天的工作列入到备忘录里，一项一项的去完成，以免出现遗漏现象。

### 二、尽心尽责，做好行政人事工作：

认真做好本职工作和日常事务性工作，协助领导保持良好的工作秩序和工作环境，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧，在部门经理的直接领导下，积极、主动的做好本部门日常内务

工作。

- 1、日常接待工作：接打电话时，使用文明语言，说话和气、热情，礼貌地接待工厂及国外客户来访人员，对于遇到相关问题来咨询或者要求帮助的人员，我都会尽我所知给予解答或及时转达相关领导给予解决。
- 2、物资管理工作：制定公司日常办公用品购入和领用表，做好物资的领用管理，根据部门领用情况，进行领用登记。
- 3、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成各部门交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的通知、文件做到及时上传下达。
- 4、人事档案管理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类存档，并做扫描电子存档，新员工评定表按年度排序装订成册保存等。
- 5、招聘工作：查收邮件阅读简历，预约安排应聘人员进行经理面试以及总经理复试。