# 商场经理年终工作总结报告

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-14

*商场经理年终工作总结报告7篇怎样才能让自己写好一篇商场经理年终工作总结报告呢？现在我们应该大致拟写一份岗位年度总结。写好年度工作总结可以有针对性的训练自己不足的地方。下面是小编为大家整理的关于商场经理年终工作总结报告，如果喜欢可以分享给身边...*

商场经理年终工作总结报告7篇

怎样才能让自己写好一篇商场经理年终工作总结报告呢？现在我们应该大致拟写一份岗位年度总结。写好年度工作总结可以有针对性的训练自己不足的地方。下面是小编为大家整理的关于商场经理年终工作总结报告，如果喜欢可以分享给身边的朋友喔!

**商场经理年终工作总结报告（篇1）**

经过近一年在公司值班经理的工作，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在公司我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。在此我由衷的感谢公司，给了我这么好的一次机会。现对一年来值班经理工作总结如下。

一、对自身职责的理解

一年多的值班经理学习，让我学到更多的知识，也得到了更好的提升。综合理论课知识的学习，学到的是让自己能更好地指导每天的工作；现场工作的经验验证了学到的理论知识，更好地提高了工作效率，也让我明白了值班经理的职责所在。值班经理，即为分部经理的助手。

畅销商品货源的跟进，滞销商品的处理。掌握谈判技巧，联合商家做促销活动，让利益最大化。掌握处理投诉技巧，解决顾客的投诉，受理顾客投诉、咨询、建议，并做好记录。掌握分部员工的情况。做好员工的动员，激励团队。做好员工的绩效面谈，有情况及时向分部经理汇报，并提出好的建议。要经营成功的事业，必先经营成功的团队。所以，管理好团队，为公司培养更多的人才，为公司创造最大化的利益。

必要时分担经理的工作，做好分部的销售管理：销售分析，找出销售差异的原因，并提出方案；做好促销，评估促销的结果。防损，盘点的跟进；商品的验收、防盗；报损及易耗品的控制；促销让利的分析。为分部开辟新的收入途径。商品、服务和环境，是现场管理的工作重点，商品的陈列、商品的质量、商品的价格、服务的到位（导购）、环境的卫生及顾客的满意度等。

二、没有危机，就是最大的危机

做为一名零售企业的管理者，要时刻提高自身对市场竞争的敏感度。只有时刻掌握市场的变化，经过对变化的分析，然后采取相应有效的营销活动应对，才能为公司赢取更多的利益。市场竞争，时刻存在，如何在竞争中取得最大的优势，就是做为管理者的职责所在。作为一名管理人员，不但要时刻具备对市场的敏感度，更要时刻的提升自己的知识与业务技能。

三、不能安于现状

所以，学习知识、提升自身的能力势在必行。\_\_模式的学习、应用及验证让我受益非浅。让我懂得在工作中，好好应用\_\_，使自己的工作简单明了化，进一步提高工作效率。在以后的工作中，我会全情地投入去工作，让自己成为一名具有强烈责任感和使命感，有远大目标，在困难面前坚忍不拔的\_\_人。带领好团队，为公司创造更大的利益。

成功，每个人都渴望成功，但是真正成功的人却很少。成功即为实现自我目标。想要实现自我目标，就要让自身得到提升。不断地学习，认真的思考，每天进步一点点，靠近成功一点点，就是最好的提升。

**商场经理年终工作总结报告（篇2）**

我现担任\_\_集团股份有限公司值班经理。分管商城经营管理及集团四防安全工作。一年多来，在上级的正确领导和支持下，认真履行岗位职责，完成了全年各项年度工作任务。现作如下总结：

一、支持商城发展，致力宏观调控与监督

为推动商城发展，总部内部进行机制改革，实行分散承包制。为了能让这种机制充分发挥效用，避免各自为政现象的发生，集团成立了综合管理领导小组，我担任组长。由于试行新的经营机制，各部位对经济指标、管理目标及日常管理进行承包经营。此时，制定科学合理、切实可行的考核办法显得尤为重要。因此我带领综合管理领导小组成员制定了详细的《考核办法及细则》，作为日常管理考核的依据。并要求各部位制定了工作制度、工作标准、明确分工、划分责任。并坚持季考核、季兑现的办法，较好地完成了调控工作。

二、运用经营商城经验，支持各项改革

参与各承包部位指标的划分。年初与财务部一起对所有承包部位的经营指标、费用指标进行逐一核定、分解，为总部制定承包合同提供合理依据。

三、加大监管力度，完善日常管理工作

为实现商城经营秩序井然，推进商城文明化进程。我们通过制定的考核细则，严格考核，并与经济利益挂钩。通过制度约束，达到预期目的；作为商城的总经理，深知自己责任重大，因此我坚持每天到各城巡查，及时发现问题及时解决，并及时把在第一线了解的情况汇报给班子，提早解决问题，保证了商城日常管理没有出现重大问题。

四、积极协调内部关系，保证工作连续性、有效性

今年集团承包以后，各项工作都有了新的起色，但各部门各自为政，本位主义现象时有发生，影响集团整体工作效率。靠各部位员工自己协调很困难，作为集团的副经理、综合领导小组组长，我充分发挥领导职能，积极协调部门之间的关系，理顺工作程序，不断提高工作效率。

五、加大保卫工作力度，做好服务保障

安全工作一直是责任重于泰山。尤其是我们商城这一级防火部门，如果出现问题，损失将是无法估量的。作为分管这一工作的领导，我深感自身责任重大，因此，我是每会必讲，强化安全意识；落实责任，防患于未然。确保商城安全工作万无一失。工作的开展得到了集团班子成员及广大干部员工的大力支持，各项工作取得可喜进展。

更加激烈的市场竞争要求我们必须超越自我，创新思维，给自己一个准确定位，摆脱困扰企业发展的问题，使企业在发展过程中更加具备战略性、创新性、应变性。

**商场经理年终工作总结报告（篇3）**

回顾今年这么多个月的工作历程，在领导和同事的指导与帮助下，我从一名刚接触商场的门外汉成长为一名基本熟悉各项业务的经理。在这段时间里，我认真的履行岗位职责，努力的做好本职工作，现已基本熟悉业务流程，但自身仍存在着众多不足，在此将今年的工作做一个总结与汇报。

一、工作总结

1.日常管理，不仅要保“量”，更要保“质”；

每天的巡场除了保证次数外，更要对巡场中发现的问题及时记录并处理，从店面的卫生、亮照到展员的工服、纪律，我们要时刻按照商场规定严格执行，对于不符合规定的要及时更改，不能立即更改的通知负责人限期整改，以期真正做到“眼之所及，心旷神怡”。当然，经理也不仅限于店面经理，我们更要走进店面，深入了解店面的经营情况，及时与商户负责人沟通，把握商户的思想动态，以做到“为我所用”。

由于近期展员更换频繁，新老展员交接不畅，也给我们的日常经理带来了一定的不便，如工服领花不齐，对商场规定不了解以及开单不熟练等问题时有发生，我们在日常巡场及周例会上都会强调，并邀请财务部专门开展过单据填写类的培训，目前已有较大改观。

2.招商清费要“稳、准、狠”。

鉴于各种原因，负一楼空租摊位较多，招商有一定的压力。但是我们在领导的支持和帮助下，招商工作中一直坚持“看准把稳”，平时多渠道的搜集各品牌信息，看准那些有意向的商户，我们时刻跟踪，变有意向为有想法，直到最终确定进驻。由于老合同即将期满，新合同签订在即，这对我们是一个挑战，更是一个机会，我们要利用好这个契机，最大程度的解决空租问题。清费方面，对于经营确实有压力的，我们要稳住他，促销活动时给予一定的支持，平时经常与商户沟通，为其经营提出一些建议，让其了解到我们的负责，从而解决费用问题。

对于那些恶意欠费的商户我们要够狠，限期结清，否则采取一些发函、断电、封门甚至状告的措施威慑他，并在合同期结束时视情况而定是否续约，以期为在场商户的稳定经营提供保障。

二、工作计划

通过这么多个月的工作，我已基本熟悉业务流程，并通过主动与各部门同事的互相沟通，如今已融入了\_\_这个团队。但金无足赤、人无完人，我仍有很多不足之处需要在今后的工作中积极改正。为此，我会在今后的工作中更加严格的要求自己认真履行自己的职责，努力做好自己的本职工作。在新的一年，我要扬长避短，积极改进：

1.提高自身业务水平，认真学习建材业务知识，多方面了解行业动态。经常与商户负责人沟通，把握商户的心理动态。多走访同业态其他市场，深入了解各品牌实际经营状况；

2.提高执行力，及时完成领导下达的各项任务并实时沟通、反馈。遇到自己能力无法解决的要及时向上汇报，并学习领导的处理方法与技巧，结合自身实际，消化吸收变为自己的知识；

3.有针对性的向老员工及经理学习一些业务技能，如一些ERP系统的经理操作，与商户深入沟通的技巧，客诉处理技巧等；

4.积极与各部门同事协调、沟通，相互学习、相互帮助，进一步提高协作工作的办事效率。

希望在以后的日子里通过自己与同事的共同努力，能够为\_\_带来一片新的繁荣景象，同时也希望自己的职业生涯能够获得一次新的发展。

**商场经理年终工作总结报告（篇4）**

春节后，我依旧负责\_\_市场大厦的各项经营工作，在与x经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。

通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对\_\_市场进行了一定的布局调整。x月份市场商场开始构想到x月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，个人简历人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在x总与x店的指导下，\_\_市场商场得以平稳的发展与过渡，自己对商场最新的业务知识又得了系统的强化。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识。同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在\_\_市场工作得到最大的收获。

x月份因工作的需要，我被调到x商场任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了x商场这个大家庭，对\_\_商场的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向x总x店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长\_\_深入交流。

在短时间内与相关主管建立了溶洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。

与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

**商场经理年终工作总结报告（篇5）**

从今年年初到现在，我作为一名新手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。

我感谢我的工作，因为有了这个平台我才可以自我展示，感谢自己对工作的一片炽热之心，因为我有理想，我会朝着这个理想每天不断的蹦发热情，感谢我的家人对我工作的支持和鼓励！因为是她们每天尽心的为我照顾孩子我才可以全身心的投入到工作中去，她们给我了莫大的支持和榜样动力。

人生就是在演一部舞台剧，一个画面，一句话，一段场景，都让我心声感触，不断成长！越是投入进去的人才越发地感叹需要学习的东西太多太多。

一、服务的心态——组织商户开会学习座谈

在这一年中，我作为楼层经理共组织本楼层商户开会5次，其中包括x月份的楼层管理办法和公司各项规定的学习，组织公司召开的楼层会议共2次，12315消费者投诉——工商局主讲，消防安全知识——市消防主讲。通过这一次次的开会学习，店员从不需要学，不愿意学的认识心态转变到商户例行参加楼层市场组织的开会是我们对其考核的一项，是她们工作中的一项内容。从不知道学什么到一次次的对学习内容感兴趣，有收获。那么这对楼层管理者来说楼层开会的意义就在至此了，营造创造好的营销氛围，不断地学习不断地差距不断地提高。

二、管理的心态——收取房租，活动费等

为公司做出的硬性指标就是从费用的收取上了，为了保证公司的利益不受损害，我们部门上下一心，坚决的杜绝个别老板任性，散漫的缴费行为。我是从20\_年的第二季度房租开始收取的，52家商户中2到3家个别老板推脱时间外其他商户一律按时按数的缴纳，保证了公司资金回流的稳定。

那么对于个别老板情节较轻实属资金周转不过来的这类情况，我们提出批评，公司的规定我们要讲给她们听，要保证下一次的费用提前准备。对于个别无视我公司管理规定的老板，作为楼层管理我先沟通，然后情况上报经理，和领导一起协力把费用争取收上来，并做好我楼层管理日志，那么商户日常的表现将为公司的发展提供一手的素材。

三、管理与服务的心态——客户的投诉

管理商户投诉的处理投诉在我三楼是一个重中之重的问题，影响之广，细节投诉之多，所以有时候问题没有谁对谁错，定制产品细节要求又高，所以一有问题很可能问题升级。

这也是我的薄弱环节，常常面对投诉，我本着两不得罪的理念处理问题可是也难圆满解决。后来多次的解决投诉，分析投诉让我懂得了一个方法，全面的了解投诉过程，顾客的商户的，找出双方对的地方和错的地方，然后找出矛盾的根结，做工作再沟通。用时间换取双方各自的冷静，争取双方都得到满意。在投诉中一要注意投诉到处理时间上的把握，二是要双方都本着解决事情的态度，那么有些顾客是真的出现矛盾了想解决，有些是出事了想找事。所以要把握好事情的变化和态势。

四、管理与服务的心态——4次大型营销活动

一年4次的大型营销活动这对公司对商户来说都是一个绝佳宣传树立品牌的好时机，作为楼层经理就要起到纽带的作用，商户签单多了，我们各项费用的收取都会容易了，公司的人气就会很旺，名声也会越来越响。这是一个良性的循环，公司在帮着商户做生意，工作总结商户在替公司在宣传，所以4次的活动对商户和公司来说都很重要。作为楼层管理，我每次都会协助策划部召集店员学习活动方案，鼓动商户做广告布置，要求店面拿出自己的活动方案，活动期间询问订单情况，活动结束后我们做总结。

五、服务的心态——商户装修

近年来商户应厂家的要求，对门店的形象越来越重视，所以商户的装修今年也比较频繁，我三楼共接到装修申请5家，装修对楼层有很大的影响，卫生环境，消防安全，店外形象，左右邻居的投诉，都是我要面对的问题，那么如何规范商户装修，这也是我今后学习的重点。

这些时光包含了许许多多，这些并不代表我已经很好。学海无涯苦作舟，没有一番寒彻骨，焉得梅花扑鼻香。没有我的辛勤付出，哪有我的这番领悟！

**商场经理年终工作总结报告（篇6）**

沉思回顾，在\_\_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，当然也透过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这\_\_年是充实的，我的成长来自\_\_超市这个大家庭，为\_\_超市后半年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的职责。现将自我\_\_年的工作总结如下：

一、超市工作阶段

去年\_\_月份因工作的需要，我被调到超市任店面主管。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。虽然自开业就加入了\_\_超市这个大家庭，对\_\_超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入主角负起职责，一方面加强了专业知识的学习，用心看书报文章，虚心向专业人士请教。一方面加强沟通了解实际状况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通。在短时间内，负起了超市主管的职责。与分管经理一齐对超市人员进行了整顿培训。

二、人员管理培训工作

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。透过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理方面下了很大功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与用心性，再透过业务培训让员工明白如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自我持续清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，\_\_超市透过一次次对员工的培训与交流，自我从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步构成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训资料。得到了员工认可收到了必须的成效。

三、专业知识的学习与市场把控潜力的提高

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自我有幸能够参与进时代的发展的行业之中，必须要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选取、营运各个环节的衔接，自我从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，透过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自我在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自我的战略性的推荐。

四、不足方面与下年工作思路

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间仅仅二年时间，具体开始超市的工作才近一年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的.深广。透过冷静的自省，自我还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体此刻：首先，对商品的选取与把控有待加强，由其由于分工不一样对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

应对\_\_年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自我的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在以后的日子中我更加努力的投入到为之奋斗的超市\_\_事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

**商场经理年终工作总结报告（篇7）**

我调任\_\_商城值班经理以来，认真完成了商城的工作。现对一年来自己在这些岗位上所做的主要工作进行梳理和总结如下：

一、行政事务

全年继续坚持组织召开部门周例会，总结上周工作，沟通、布置本周工作。每次例会都针对近期工作表现进行一个主题理念、管理思想进行宣贯。这样持之以恒地把例会开好，以理清工作思路、增强协调配合、统一思想认识。

及时收集整理各部门的周总结计划，保证在每周一报储总审阅。收集整理月总结计划，在每月初报送储总审阅。应该说这作为总裁办的一项重要的常规工作，在20\_\_年里坚持得比较好，基本上是一周不拉地坚持下来了，这样做对\_\_及时地了解和掌握中高层管理人员及各部门的工作状况、工作进程、存在哪些问题等无疑具有重要的意义。

二、人力资源

1、人员的招聘录用

通过参加招聘会、登招聘启事、各人才市场及中介机构推荐、员工推荐介绍等多种渠道，基本满足了各部门各岗位的人员需要，保证了各项工作的正常开展。但客观地说，在这一年里，我们仍未根本改变仓促应对的状况，在人员特别是骨干人员的储备、人员招聘物色的前瞻性和预见性等方面做得仍然很不够。

2、人员的日常管理

“建班子，带队伍”，如何牵头、并带动各部门做好员工的日常管理，对我和我的部门团队来说便是一项需要常抓不懈的重要任务。沟通谈话，交流思想——及时地找相关员工进行沟通谈话，倾听他（们）的意见和想法（哪怕是牢骚和埋怨），然后有针对性地提出公司或者是我们本人的分析、判断、建议或要求，这种心平气和的倾听与交流，常能达至“气更顺、思想更通、工作带劲”这样的功效。

三、审计督察

1、代签代批

我继续履行代签代批工作，我进一步加强了对一事一报、合同、报销单据的审核把关、代签代批工作，自认为是用心尽力的，首先是没有借此谋一丝私利，其次做到了几乎没有大的疏漏。

2、督察督办

加强督察工作，该表扬的及时表扬，该表彰的及时表彰，该批评的也及时进行严肃的批评，该处罚的也及时进行严厉的处罚，全力倡导和树立一种正气，而狠刹歪风邪气。强化督办工作。主要是就周例会和周计划安排的重要工作、以及储总特别安排的工作任务对相关责任人进行督办，并及时向相关领导汇报督办情况。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找