# 超市前台主管年终工作总结(通用5篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-06-20

*超市前台主管年终工作总结1面对激烈的市场竞争之严峻形势，行政部紧紧围绕管理、服务、学习、招聘等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。现将一年来的工作情况汇报如下：>...*

**超市前台主管年终工作总结1**

面对激烈的市场竞争之严峻形势，行政部紧紧围绕管理、服务、学习、招聘等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。现将一年来的工作情况汇报如下：

>一、加强基础管理，创造良好工作环境

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。一年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。

如：做到了员工人事档案、培训档案、合同档案、公章管理等工作的清晰明确，严格规范；做到了收、发文件的准确及时，并对领导批示的公文做到了及时处理，从不拖拉；做到了办公耗材管控及办公设备维护、保养、日常行政业务结算和报销等工作的正常有序。成功组织了室外文化拓展、羽毛球比赛、读书征文、管理学、市场营销学培训课、员工健康体检等活动，做到了活动之前有准备，活动过程有指导，活动之后有成果，受到一致好评；行政部在接人待物、人事管理、优化办公环境、保证办公秩序等方面做到了尽职尽责，为公司树立了良好形象，起到了窗口作用。

>二、加强服务，树立良好风气

行政部工作的核心就是搞好“三个服务”，即为领导服务、为员工服务、为广场商户服务。一年来，我们围绕中心工作，在服务工作方面做到了以下三点：

1、变被动为主动。对公司工作的重点、难点和热点问题，力求考虑在前、服务在前。特别是行政部分管的食堂、仓库、采购、车辆、办公耗材管控及办公设备维护、保养等日常工作，工作有计划，落实有措施，完成有记录，做到了积极主动。日常工作及领导交办的临时性事物基本做到了及时处理及时馈，当日事当日清。在协助配合其他部门工作上也坚持做到了积极热情不越位。

2、在工作计划中，每月都突出1-2个“重点”工作。做到工作有重点有创新，改变行政部工作等待领导来安排的习惯。

3、在创新与工作作风上有所突破。在工作思路、工作方法等方面不断改进和创新，适应公司发展的需要，做到工作有新举措，推动行政部工作不断上水平、上台阶。切实转变行政部服务作风，提高办事效率，增强服务意识和奉献精神。

>三、加强学习，形成良好的学习氛围

行政部人员要具备很强的工作能力和保持行政部高效运转，就必须为切实履行好自身职责及时“充电”，做到基本知识笃学、本职业务知识深学、修身知识勤学、急需知识先学，不断补充各等方面的知识和深入钻研行政部业务知识。一年来，我部从加强自身学习入手，认真学习了公司业务流程、集团制度等业务内容，切实加强了理论、业务学习的自觉性，形成了良好的学习氛围。

>四、认真履行职责

1、狠抓员工礼仪行为规范、办公环境办公秩序的监察工作。严格按照公司要求，在公司员工行为规范和办公环境等员工自律方面加了监督检查力度，不定期对员工行为礼仪、办公区域清洁卫生进行抽查，营造了良好的办公环境和秩序。

2、培训工作：为了能切实提高员工素质，以更好地适应市场竞争，我部积极配合公司把优化人员结构和提高员工素质与企业发展目标紧密结合。在“学习培训月”活动中，成功举办了管理学、营销学等近60课时的培训课，并把培训工作的规划纳入部门整体的工作计划之中，力加强对员工理论和专业技能等方面的培训。

3、人力资源管理工作：根据各部门的人员需求，在确保人员编制完全控制在标准编制内，本着网上搜、报纸上招、内部推荐等方法，协助部门完员招聘工作。对于新员工，定期与其面谈，发现问题随时沟通，深入的了解，助他解决思想上的难题，通过制度培训、企业文化的培训等等手段，让员工喜欢公司的文化、了解企业的发展前景、设计员工的职业发展规划。通过考核，肯定优点，更不保留的指出欠失，使员工在企业中顺利的渡过实习期。完成公司人事档案信息的建立完善、公司员工劳动报酬的监督发放、公司人员进出的人事管理等工作；并按时完成员工月考勤记录、月工资报表的上报工作。

>五、存在的不足

过去的一年，在公司领导的重视和指导下，得到了各部门的力协助下，行政部取得了一定的成绩。尽管我们取得了一定成绩但仍存在着很多不足之处，主要表现在以下几个方面：一是由于行政部工作常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望能完成得，但由于能力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。二是对公司各部门有些工作了解得不够深入，对存在的问题掌握真实情况不够全面，从而对领导决策应起到的参谋助手作用发挥不够。三是抓制度落实不够，由于公司事物繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。四是对公司的宣传力度有待加强，加对内对外的宣传力度，成立宣传小组，保障月刊和网站的上稿率。五是对公司其他专业业务学习抓得不够。这些都需要我们在今后的工作中切实加以解决。

**超市前台主管年终工作总结2**

20xx年度，行政人事部门全体职员按照公司经营目标和本部门工作任务，在公司\*\*的正确指导下，基本上完成了部门工作目标，为公司发展所需要的管理、服务、督查、后勤、人力需求等各个方面提供了强有力的保障。现对20xx年度工作所取得的成绩及不足作总结，并制定20xx年度工作计划。

>一、20xx年度工作总结

1.机构、\*\*建设

(1)根据公司发展战略，依照公司副董事长要求，20xx年7月份，在公司原有的\*\*体系基础上，设置了新的公司\*\*机构。总经理负责制，下设商品部、营运部、企划部、财务部、人事行政部、物业部等六大部门，并任命了六位经理，各部门依照其职能，设置了不同的岗位，并确定了各部门主管、领班。\*\*机构的设置，为公司高效运作提供了\*\*保障。

(2)设置\*\*机构只是人体的骨架，要有效运作，还需赋予各部门职责\*\*，按照各部门职能制定了各部门的职责\*\*，同时对各个岗位的职能做了描述，完善了各部门的职责。使各部门、岗位权责分明，分工明确，人岗适配。

(3)根据公司原有\*\*，按照公司实际状况，制定了员工手册和公司管理\*\*，并根据需要制定了一部份审批流程及工作标准，使公司职员日常行为得到规范，工作流程有所依循，进一步加强了公司依\*\*管理的治企理念。

2.招聘管理

(1)根据公司发展需要，依照各部门岗位编制，根据各部门岗位需求，本部门积极采取招聘措施，本年度共招聘营业员395名，共招聘自聘员工134名。

(2)招聘渠道与招聘实施

a.充分利用本地区招聘机构，适时在网络招聘\*台上发布本公司用工需求信息，在楼层主管、保安员、收银员、企划职员、工务员等几大块都招到了合适的人才。

b.积极参加市人事局、抚州招聘网召开的大型招聘会，\*\*参加xxxxx学院人才招聘会，对宣传和推广融旺百货的市场知名度起得了一定效果。从六月份开始，本部门以广场现场招聘会形式招聘营业员，取得了良好的效果，每月大约招聘25-30名营业员，基本上满足了营运部营业员需求。

⑶招聘需求与招聘程序

本部门按公司发展需要及岗位需求实施招聘计划，严格\*\*人员编制，岗位缺编的部门，要求部门按程序审批。招聘专员从信息发布、筛选、面试、复试、试用等各个流程依标准实施。

3、培训教育管理

百货是服务行业，服务行业持续发展的动力就是培训教育，公司高层非常重视培训教育。

(1)根据公司实际培训需求，本部门购买了五十个专业课程。其中涵盖了商业礼仪、销售技能、个人能力、绩效管理、职场心态等课程，并将这些课程拷贝给总经理及营运部、商品部等部门，同时购买了一部份管理书籍供公司职员阅读学习。

(2)根据课程特点及各部门工作特点，\*\*商品部、企划部、财务部学习《如何成为一名成功的\*\*》，\*\*本部门职员学习《人力资源实务》与《如何成为一名成功的\*\*》，\*\*物业部学习《如何成为一名成功的\*\*》及电力专业课程，\*\*营运部营业员学习《销售技巧》等课程，\*\*保安员学习消防安全专业课程及职场心态课。本部门将继续\*\*各部门持续学习，并要求培训后及时总结，及时考核，使学习培训机制连贯性，长期性，持续性。

(3)根据公司发展需求，本部门与xx培训机构合作，开发了《系统执行力》培训课程，并邀请今智塔专业培训师授课。20xx年xx月6日，公司中高层管理\*\*均参加了学习，取得了良好的效果。

(4)针对今年新入职员工较多，本部门开展新员工入职培训课，营运部及其他各部门新入职员工均得到培训，使新员工对公司的企业文化、管理\*\*有初步的认识，取得了良好的效果。

4.绩效考核管理

本部门根据基层员工实际情况，依照公司需求，制定了物业部职员、财务部收银员、营运部客服员的绩效考核方案，并依方案实施考核。因考核没有具体的业绩指标，无法量化，致使考核相对流于形式，考核效果相对未能达到预期，但增强了员工对公司的凝聚力，相对的提高了基层员工的积极性，规范了员工的日常行为。

5.薪酬福利管理

(1)本部门依据公司发展，建立了较为规范的薪资体系，在员工转正、晋升、加薪等关系到员工薪资福利的各个方面，均严格审批，切实执行。

(2)工资核算自八月份始，重新制定审核审批手续，工资核算零差错，工资按时正常发放。

(3)基层员工初步建立绩效考核体系，改善了基层员工的薪资待遇，提高了员工的工作积极性和员工对公司的归属感。

6.食堂宿舍管理

食堂及宿舍管理工作比较规范。20xx年7月份，针对员工对食堂饭菜质量及服务问题提出的意见，公司成立以人事部门为主要成员的膳食委员会。膳食委员会按照委员会职责，定期检查食堂饭菜质量及卫生安全标准，定期召开会议，对发现的问题及时要求食堂做出整改。目前食堂饭菜质量及服务质量均能被员工接受，员工满意度较高。

7.日常行政管理

(1)公司所需的后勤保障工作均能及时完成，行政仓库及物料仓库尚能规范管理。

(2)公司20xx年度办公管理费用xxxx余元。本部门制定了采购管理\*\*，办公用品管理\*\*及废旧品\*\*处理等\*\*，规范了部门工作行为，降低了日常管理费用。

8.档案管理

按照公司规范管理要求，本部门成立档案室。由部门的职员任兼职档案员，收集公司近一年来的各种资料，并进行整理、识别、立卷、归档等工作。初步建立了公司档案室，档案管理初见成效。

9.考勤管理

根据公司考勤管理\*\*，严格执行考勤纪律。本部门考勤员每月定期审核考勤数据，及时公布考勤结果并予以处罚。工资核算严格按照考勤统计结果。按照各部门工作实际情况严格审批排班表，调休、轮休、加班等按审批程序办理。公司职员基本上能够按时出勤，迟到、早退、旷工等现象较为少见，保证了公司有序运营。

10.督查管理

公司20xx年x月份成立督查组，督查组成员主要由本部门人员组成。督查组成员按照督查组赋予的职权，每周定期对公司各项工作及纪律执行情况进行督查，对督查中发现的问题形成督查改善报告，并下发到相关部门进行整改。对在工作中\*\*的人员进行处罚，维护公司\*\*的性和严肃性。督查工作对促进公司规范发展起到了一定的作用。

11.团队建设管理

20xx年度本部门职员以公司重点工作为中心，聂xx主管和崔xx主管积极\*\*部门经理，带领行政人事部全体职员团结一致，努力工作，并取得了一定的成绩。在团队管理中，本部门以激励、表扬、赞美为管理理念，以团结、互助、友爱、宽容为宗旨，以大局、整体、责任、公正为精神，来融合团队，凝聚团队。同时，本部门还倡扬成为一个学习型的、成长性的团队。本部门利用晨会、外部培训、内部培训等\*台，鼓励本部门多学习，持续学习，学习专业知识，学习职场心态，学习其它有助于个人成长的课程，使本部门职员持续不断学习，持续不断得到成长。

>二、工作中存在的不足

1.管理\*\*尚显粗糙，仍需要得到简化优化。

2.公司各部门的运营流程尚不够规范，工作标准尚未建立，部门与部门之间沟通不够顺畅。

3.招聘工作基本能够满足公司用人需要，但尚有一部分缺口，招聘力度仍需加大，招聘渠道仍需拓展。

4.招聘审批程序执行不够到位，人员编制不太合理，某些部门人员超编现象较为突出。

5.员工流失率较高，离职面谈工作没有开展，降低员工流失率方面没有制定相应措施。

6.培训体系尚未建立，培训评估没有实施，没有适合的专职培训师，员工服务意识、销售技巧、职业素养、执行力等有所欠缺，尚待学习提高。

7.绩效管理只考核一部分基层员工，考核体系尚未完善，考核过程尚不能得到\*\*，考核管理流于形式，考核结果不能运用。

8.薪酬体系尚显粗糙，薪资标准\*\*还不够严格。

9.食堂饭菜质量尚需提高，检查力度还需加强。

10.办公费用较高还需\*\*，采购审批\*\*及出库入库管控还需加强，办公用品管理力度还不够严格。

11.督查力度不足，督查范围不广，\*\*维护力度较弱。督查工作尚流于形式，未能触及督查核心内容。

>三、20xx年度工作计划

20xx年是公司发展的关键一年，本部门将紧紧围绕公司发展战略及经营目标开展工作，团结努力，履行职责，确保人力需求、人力培训、\*\*维护、薪酬激励、后勤保障等各个方面能满足公司经营发展需求，为实现公司20xx年度目标尽职尽责。

1.健全和完善公司各项\*\*及工作标准

(1)根据公司发展需求，适时修改和优化公司管理\*\*，使公司\*\*更加合理规范，为公司“法治”打下基础。

(2)根据各部门实际运营状况，制定和完善公司运营流程，使各部门沟通更加顺畅，程序更加规范。

(3)根据原有的岗位职责，结合公司各部门的实际情况，重新修改各部门的岗位职责。使职责清晰，责任明确。

2.深挖招聘渠道，满足人力需求。

(1)根据公司岗位编制及岗位缺编需求，制定公司年度招聘需求。根据招聘需求，确定招聘渠道，执行招聘\*\*及招聘程序，为公司招录到合适的人力及人才。

(2)根据20xx年度招聘经验，营业员招聘这块坚持走广场现场招聘形式，辅以海报宣传张贴和广场外招聘横幅悬挂，坚持每周五个工作日在广场外现场招聘。

(3)自聘员工招辞趋于稳定，缺编不大，网站招聘进一步优化，保留江西人才人事网和抚州招聘网。

(4)做好20xx年年度招聘费用预算，降低日常招聘宣传费用和网站招聘费用。

(5)与营运部门沟通，搭建离职员工面谈\*台，切实了解员工离职原因，分析并加以改进，降低员工流失率，稳定营业员队伍。

3.加强培训管理工作，构建培训体系。

(1)如未能招聘到适合的培训专员，20xx年培训工作由崔主管负责兼任培训专员，实施20xx年度培训计划。

(2)根据公司实际状况及公司发展战略需要，制定20xx年度培训计划，并\*\*实施。

(3)与外部培训机构联络，20xx年度拟将公司管理人员送往专业机构或大型知名百货企业参加培训，主要课程是商务礼仪、销售技能及服务理念这三大块，提高管理人员综合素质。

(4)内部培训工作主要由培训专员开展，辅以各部门主管。继续开展视频培训学习，20xx年度每个部门根据实际工作情况，每周安排一次两个小时的课程。学完一个课程，撰写培训心得，并进行考试。整个年度持续不间断的学习，努力打造学习型\*\*，成长性团队。

(5)对每月新入职员工进行入职培训，做到及时性、有效性，最快的让新进员工熟悉公司流程\*\*，了解公司企业文化，熟悉自己的工作职责。

4.加强绩效管理，构建合理的激励机制。

(1)根据公司年度经营目标，制订公司20xx年度绩效考核体系。

(2)按照20xx年度绩效考核体系，实施绩效管理。绩效考核组需全程\*\*，使绩效考核公\*、公正、透明，真正发挥绩效考核的激励作用。使多劳者多得，少劳者少得，不劳者不得。能者给予上升的通道，庸者施以教育的机会。

(3)根据考核结果，进行有效的面谈，倡扬先进，教育后进，给后进者改善教育进步的机会。

(4)根据考核结果，不断改进考核体系，使考核体系更加完善，更能发挥激励的作用。

5.\*\*人力成本、完善薪资结构。

(1)根据公司发展需求，重新审订各部门编制，确保人岗适配。精简富余人员，降低人力管理成本，适当调整在职员工薪资待遇。

(2)根据现有的薪资标准及岗位情况，设计详细的薪资等级\*\*及岗位等级\*\*，结合绩效考核结果，给予员工更好、更科学、更广泛的晋升空间，增强员工的归属感。

6.加强企业文化建设，增强员工凝聚力。

(1)20xx年度，本部门拟与企划部配合，创办企业内刊，刊登公司高层动态，发布公司\*\*，宣扬公司文化，宣传先进个人事迹，选登员工优秀诗歌、散文、随笔等文章。发挥员工特长，提供培训教育及展现自身才华的\*台。

(2)20xx年度，本部门拟与企划部配合，拟定企业之舞，决定企业之歌，并进行培训，人人会唱、人人会跳，丰富员工文化生活。在广场前设立公司旗帜及\*\*。每月定期举办一次\*\*、企旗升旗仪式，熏陶员工爱公司、爱祖国的情感，增强员工对公司的归属感和凝聚力，向社会大众展示融旺人爱员工爱家乡爱祖国的高尚情怀。

(3)建立公司网站，树立对外商业形象，建立与外界沟通的桥梁。让抚xx人民更加了解融旺，信任融旺，打造融旺良好的商誉及品牌。

(4)加强新入职员工企业文化培训教育活动，使融合聚力的企业文化根植能到每一位融旺人的心中。

(5)员工婚、丧、生病及有特别大的困难，需要公司施以援助的，各部门及时与人事部沟通，由人事部和相关部门\*\*公司给员工或员工家属施以帮助和慰问，真正关心员工，让员工有家的感觉，让员工真正融入到融旺这个大家庭中。

7.规范行政管理工作，降低管理费用。

(1)20xx年度在上一年度办公管理费用的基础上降低30%。物资采购要严格审批，办公用品申领要严格手续，不合理采购要坚决杜绝，必需品、常用品要批发储存。

(2)加强废品\*\*管理，增创经济效益。

(3)易耗品仓和物料仓每月月终报表需上报审核。

(4)加强食堂检查力度，提升食堂饭菜质量及服务质量，提升员工满意度。

(5)及时为公司各部门服务，做好后勤保障工作。

8.严格考勤管理\*\*，保障企业有序运行。

在20xx年度考勤管理基础上，进一步\*\*调休频次，严格按照排班表执行，严格执行请休假审批\*\*，杜绝先休假后审批的弊端。坚决执行考勤纪律\*\*，及时处罚\*\*职员。

9.加强督查力度，维护\*\*和流程的性。

进一步完善公司督查流程和\*\*，扩大督查范围，触及部门工作流程和工作标准是否合乎规范要求。严格执行每周一次的督查频次，使不规范行为得到及时改善，使\*\*批办的事项能及时得到落实。加大督查处罚力度，维护公司\*\*的性。

10.加强团队建设，打造强有力团队。

(1)在部门内建立学习\*\*，充分利用晨会、\*\*、培训机构等\*台，鼓励本部门职员持续学习，持续成长。

(2)继续保持多鼓励、多赞美、多表扬的团队激励理念，建立一支积极向上朝气蓬勃的团队。

(3)与团队成员多沟通，及时了解团队成员工作和生活情况，关爱、帮助和团结每一位成员。使团队成员始终处于融洽、合作、友爱、宽容的团队氛围中快乐工作。

(4)加\*\*\*学习，加强执行力培训，严格公司纪律，使本部门成为一个守纪律、有素养、有执行力的合格团队。

(5)加强服务理念教育，服务好公司其他部门，服务好公司商户，服务好每一位顾客，尊重每一个人，竭尽全力做好每一项工作。

**超市前台主管年终工作总结3**

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面：

>一、在制度建设方面

1、主要从\_内强素质、外树形象\_着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加制度的执行力不断加服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

2、针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

>二、强化业务制度学习

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得，根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

>三、以服务为本

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿\_1+N\_服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

>四、从服务的本身出发

1、积极配合分公司做好VIP客户工作，为了进一步构建公司VIP客户服务体系，为VIP客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区VIP客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把\_上门送赔款\_工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

**超市前台主管年终工作总结4**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了的锻炼，学习了的知识，交了的朋友，积累了的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

>一、xx市场大厦工作阶段

xx年春节后，我依旧负责XX市场大厦的各项经营工作，在与翟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xx市场进行了一定的布局调整。3月份xx市场超市开始构想到4月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，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，在刘总与李店的指导下，xx市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责xx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xx市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然xx市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但xx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XX市场工作得到的最深刻认识。同时，xx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xx市场工作得到最大的收获。

>二、超市工作阶段

6月份因工作的需要，我被调到超市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，虚心向刘总李店请教。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，与非食品组长文娟深入交流。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。在文娟升任非食品采购后，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。与员工有了的接触，在严格要求的基础之上，给员工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。

>三、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。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫。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积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，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。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。

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，这需要自己保持清醒的头脑，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，最早自XX市场的50余名员工到XX市场超市的30名员工再到8月份超市六部门乙班40余名员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

>四、专业知识的学习与市场把控能力的提高

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，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定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、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己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，通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，使自己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己的战略性的建议。

>五、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一年时间，具体开始超市的工作才近半年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同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。

面对明年机遇与挑战，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，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年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。

**超市前台主管年终工作总结5**

接触教室保洁工作已经一年多了，从一名教室保洁组员到一名教室保洁组长，再到后来的教室保洁区域长，在教室保洁这一队伍中担任了不同的职务，扮演着不同的角色，同样的工作在不同的时期却有着不同的感受，对教室保洁工作也有着很深的感情。

我是从20xx年10月份加入教室保洁这一队伍的，记得最初加入的时候我并不知道我要做的是教室保洁，只是学校通知可以申请勤工俭学，我就怀着一颗期盼的心去申请，希望借此可以减轻父母负担。

事实上我也正在尽自己所能去为学校做自己力所能及的事情，不愧对学校对我们的帮助，也希望我们的教室保洁工作做的更完善。

之所以能够从一名普通的组员一步一步做到区域长，我要感谢那些帮助我的学长学姐，也让我有机会体会到教室保洁中的每一个角色所担任的不同责任。

所担任的责任虽不同，但是对于教室保洁这一队伍来说，却是缺一不可。记得做组员的时候我们的组长很严厉，但是严厉也只是对工作，其他时候还是很不错的，经常会给我们开个小会，互相交流一下，在教室保洁竞选组长的时候鼓励大家去等等。后来去做组长的时候，对各种工作都不太熟悉，我原来的组长还发信息告诉我有什么不懂的可以问她。

跟着范磊学长做组长的时间不长，但是也算是范磊学长让我真正的在教室保洁这一队伍中得到历练，让我学到很多东西，让我的大学生活不再枯燥无味。跟着孟焕新学姐做组长的时候，工作中有过失误，但孟焕新学姐并不曾动过气，每次遇到我不明白的事情她总是会耐心的给我说，后来做区域长的时候尚战颂学长、罗红兵学长以及王亚婷学姐都给了我不少帮助，让我学会了很多。篇二:保洁主管工作总结作为一名教室保洁的组员，岗位是普通的，但是在普通的岗位上却要做到很多不普通的事情。

作为一个合格的教室保洁组员，不仅仅是想尽方法把教室卫生打扫干净，更多的是还要处理好自己与在自己工作的教室里上自习的同学的关系。

在自己工作的时候一般都会有许多同学还在上自习，有的同学在我们扫地的时候并不会自动给我们让位以方便我们打扫，这个时候有的组员并没有去让同学让一下，而是不去打扫同学上自习所占的座位，以至于第二天影响大家上课。所以这个时候需要我们去跟上自习的同学交涉，既不影响到他们上自习，又不影响我们很好的完成我们的工作。

而与上自习的同学的交涉又不是那么简单，在我们的组员中不乏因为交涉而与上自习的同学产生冲突的，所以我们在以后的工作中更应该注重培养一下我们组员的待人接物，适当的时候应该予以合适的措辞，既不显得我们一味的屈服、又不伤害我们之间的和气，以便更好的完成我们的教室保洁工作。

组长这一职务在我们教室保洁的队伍中仍然扮演着非常重要的角色，他既要完成组员需要完成的任务，又要完成自己的任务——带领自己的组员工作，做好每一个组员的思想工作，以及处理好自己与区域长，总区长和组员之间的关系。组长需要给自己一个合适的定位。在我给我们区组员开全区例会的时候我曾说过一句话——“其实咱们大家都是学生，有的时候什么区域长、组长、组员都是一样的，我们大家都是学生，不是社会上的那种上行下效，但是这种\*\*是必要的，也是不可缺少的，我们之所以有这些区别都是为了更好的把教室保洁工作做好”，是呀，我们大家都是学生，没有社会上那种上行下效，那么我们如何去在组员中开展自己的工作，如何让组员自觉的配合我们的工作呢？我们只有靠我们自身的魅力去拉拢他们，或许在这里用拉拢一词不太合适，但是我们只有把他们拉拢到我们的身边，我们才能更好的开展我们的工作，他们才会\*\*我们的工作，其实这所有的一切都是为了把我们的工作做的更好，把教室保洁做的更好。但是拉拢归拉拢，我们不能破坏原则，我们的拉拢是有原则的拉拢，而不是一味的拉拢。我当组长的时候遇到过几个很不配合我工作的组员，他们都是比我高一届的学长、学姐，有一位学姐在我们组开会的时候一直在接电话，而会议的内容就是传达一下教室保洁管理条例，强调一下纪律，而条例里有一条是在工作期间不能接打电话，而我们当时开会的时间还未签退，属于工作时间，我委婉的提醒了她三次，但是最后她的态度是转身就走并吼了一句“随你便！”，当时我们组所有人都傻了眼，我也有点懵，当时确实是有点不知所措，后来我又问了一下孟焕新学姐，当天晚上我给那位学姐发了条信息，但是也是石沉大海，等到后来，慢慢的才得以缓和，不过在那以后的工作中我们相处的`还可以。要做好一个组长，不仅仅要把教室保洁工作做好，还要处理好自己与组员之间的关系。

作为一个合格的组长首先要做到以身作则，不允许组员做的事情组长自己绝不可以做，己所不欲勿施于人.篇三:保洁主管半年工作总结20xx年是公司发展跨越历史性阶段的一年，在##的带领下，经过公司全体员工齐心协力，团结一致，克服困难，积极开拓，并一切按照公司\*\*的要求，采取了精心革新，细致调整，等一系列得力的举措，终于赢得了“国家级示范大厦”的荣誉称号。

在公司跨越历史性之年，我有幸亲历并承蒙公司的信任，为公司尽了一份微薄之力，今天我非常荣幸地站在这里，\*\*保洁部与各位同事、各位\*\*共同回顾20xx，今天我也非常自豪地站在这里，\*\*保洁部与各位同事、各位\*\*共同展望我们即将迈进的20xx。在展望中我们相信：国贸物业一定是创新的团队，最优秀的团队！一、20xx年工作回顾回顾一年来的工作，我们紧紧的围绕公司的发展战略，重点抓好以下几个方面：\_第一：抓好\*\*建设。通过理论和技能考核，所有人员符合公司要求具备上岗资格。

第二：保洁员培训重点，强调保洁员的敬业精神，礼仪礼貌和纪律性，以及合理的分配保洁员当班期间的工作流程及时间，第三：严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假\*\*，防止私自外出；实行严格的查岗和点名\*\*；加大检查督导的力度，查处窜岗连天2起，受绩效处罚人次2人。查处环境差30处，责令整改人数共计30人，受绩效处罚人次15人.

第四：做好工作的持续性。为了更好的保障公司的环境，保洁部本着尽职尽责的态度不怕苦不怕累坚持完成了业主入住前的房间清理工作、大厦石材的养护工作、和一些计划性保洁的工作。

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