# 超市第二季度工作总结5篇

来源：网友投稿 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-08-20

*超市第二季度工作总结（精选5篇）第二季度的工作已经结束了，想必我们需要写好工作总结了。那么工作总结是怎么写的呢？下面是小编为大家精心整理的超市第二季度工作总结5篇，希望对大家有所帮助。超市第二季度工作总结篇1\_\_年的工作即将告一段落。回首这...*

超市第二季度工作总结（精选5篇）

第二季度的工作已经结束了，想必我们需要写好工作总结了。那么工作总结是怎么写的呢？下面是小编为大家精心整理的超市第二季度工作总结5篇，希望对大家有所帮助。

**超市第二季度工作总结篇1**

\_\_年的工作即将告一段落。回首这一年来的工作，我在公司领导及列位同事的关切、指导和赞助下，严格要求本身，认真落实领导交给的各项任务，不管在工作、生活、学习上照样在治理上，都取得较大的提高。现将一年以来的工作环境作以下总结：

一、\_\_年\_\_——\_\_月份任公司采购部司理，在此期间率领本部门人员在公司领导下开展工作，主要完成以下工作：

1、较好完成采购部日常治理和采购计划。

2、督匆匆本部门人员常常与供应商保持联结实时了解所采购原资料的市场行情。

3、常常在网上了解相关原资料的行情，同时和多个供应商联系，使供应商之间有竞争，我们就有多的选择渠道，在同等质量下选择了价格最低的原资料供应商，与客岁同期相比玻璃价格降低8%，每月为公司勤俭6万多元。

4、实时与生产部门人员沟通，了解原资料的需求环境，合理节制库存，使资金最有效的应用。

5、督匆匆本部门人员时刻保持清醒头脑，耿介奉公、不谋私利，在供应商眼里、心里建立优越的公司形象。

6、做好购货合同的跟踪制度，此中包括何时汇款、何时到货、何时到票，做到心中有数。

7、四月至五月公司进行质量治理体系认证，具体负责本部门的审核治理工作，通过尽力学习，取得了内审员资格证书，并按治理体系要求进行治理，使得质量治理体系在本部门有效运行。

二、公司快速成长壮大的同时，现有生产场地极大的制约了公司的成长。

在这个症结的转折期间，在市委、市当局的高度看重和支持下，公司领导武断的抉择，在徐州经济开拓区购买90余亩地皮，筹建新厂区。作为公司的一位老员工被抽 调负责新厂区的扶植，心理有一种责任感，也有一种无形的压力，因为深知基建的紧张性。本人对基建工程是一窍欠亨，真是硬着头皮接收了任务，现将基建工作、治理环境陈诉请示如下：

1、开工之前的筹备，基础上天天和办公室高主任奔波于开拓区管委会的各部门和市扶植局各部门解决各类手续，规划定点、选址、图纸的设计和图纸的检察以及开工前的各项筹备工作。

2、待各类手续基础筹备的同时，又依据领导的指示，与高主任、谢工和开拓区建管处袁处等人考察施工步队，在选拔施工步队的时候，因本人对基建工程照样不太了解，对这一行照样对照陌生，是摸着石头过河，一步一步当心的过，多方面听取袁处和谢工的看法，但本人的原则是公开、公道、透明的去处置惩罚招标，防止暗箱操作，实时向领导陈诉请示环境，报名的施工步队有十家，其时正是农忙之际，我们工期要求紧，听取袁处的建议，斟酌南方的步队，麦收工人不回家，选择三家南方步队，汉中团体、南通六建、中淮团体。其时中淮团体承建市重点工程，九里区龟山汉墓展览厅，实力其时对照而言，照样对照强。考察之后，颠末研究肯定此步队，然后向董事长陈诉请示，肯定了中淮团体，签订了土建承包合同。

3、在五月二十八日正式开工进场，破土动工，开始了厂房的施工，从施工开始本人死守岗位，因为本身对施工方面专业知识欠缺，本人在完本钱职工作的同时，尽力学习施工知识，在现场察观、查观，客气向专业人员学习。

4、在开工以后，坚持原则，抓平安质量，常常与施工单位和监理部门沟通，预防各类弗成遇见的事情发生。警钟时刻在脑海中敲响。

5、在扶植期间，本身也在赓续的充足本身，在工地里也学到了不少专业的知识，固然不算太精，也充足了不少建筑知识，学到了不少在其余地方所学不到的器械。

6、工地没有打仗，不知道他的繁杂。颠末在这半年来的工地生活，本身才知道工地的事对照繁杂，对照繁琐。也是一个熬炼人的地方。观到工厂顺利搬家过来，本身也很欣慰。观到漂亮的新厂区，本身也很自豪，有我一份辛勤的汗水。

**超市第二季度工作总结篇2**

回首去年，我对这一年的工作进行如下总结：

年度工作完成情况如下：

一、部门奖罚：

年元月，根据超市各项规章制度，再结合本部门的实际情况，特制定员工考核细则，并利用早会的形式组织员工学习，该细则主要以现金的方式实施奖罚，提倡多奖多罚，并建立详细的奖罚台帐，力求奖罚平衡，到目前为止，奖励和处罚的金额基本持平。由于该奖罚细则的目的主要是杜绝员工出错，所以对于老员工多扫漏扫等原则性错误，严惩不怠，而对于才上岗不久的新员工则以批评教育为主，处罚为辅，在严肃处罚的其础上体现出人性化管理。

二、轮岗：

由于本年度人员离职率居高不下，且部分员工走上管理阶层，岗位调整幅度较大，服务台，收银台，现金办等各岗位均有不同程度的调动，本着培养全方位人才的想法，实行轮岗制，将收银台表现优秀的员工调往服务台锻炼，将服务台优秀员工调往现金办，截止目前为止，各岗位员工均适应新岗位，且信心十足的在本岗位上继续工作下去。

三、保洁工作：

在年上半年，超市还未成立保洁组，故保洁工作暂时由前台部代理，由于保洁人员普遍年龄偏大，造成人员难以管控，且劳动松散，劳动力低下，鉴于此种情况，特根据其每日实际工作情况和人员数量，制定岗位操作要点，将超市保洁范围划分为三大块，且每一块都有专人负责，杜绝由于各种原因造成的人员脱岗，串岗行为，保洁工作的细化，在一定程度上改善了超市的卫生状况。

四、现金办工作：

鉴于现金办工作的特殊性和需要性，在便于管理的基础上，将现金办的工作整理出一份详细的操作流程，并组织现金办人员学习，由组长每日跟进员工工作完成情况，闲时整帐，忙时上机，不仅提高的了现金办的工作效率，也在一定程度上改善了收银台排队结款的现象。同时，在不影响日常工作的情况下，结合现金办人员的要求，减掉了一些不必要的帐目，并将5天一整帐更改为10天一整理，避免浪费时间及精力。

五、手机钱包业务：

年超市新增加了手机钱包业务，由于手机POS机不与收银POS机相关联，且前期手机消费方式的多样化，及手机POS机易损坏，信号不好，移动公司后台维护错误等情况，在一定程度上影响了收银员的收银速度，同时，由于对手机支付各项功能不熟悉，造成卡纸，不打印小票，或交易重复等，对此，我部门特利用空闲时间对POS机进行专项研究，并多次请教移动公司相关人士，目前，通过各项测试及平时积攒的经验，对于手机支付过程中可能遇到的情况基本能够予以解决。

六、离职率：

前台部是一个特殊的工作岗位，人员均属80后成员，其中不乏90后，人员稳定性相对于各营运部门来说较差一些，年轻易冲动，心理素质差等因素在一定程度上影响了我部门的工作，对此，我们在招聘的时候侧重于本地80后成家的人员，有效的降低了部门离职率。

七、短款：

短款一直是本部门员工头痛的问题，而大金额短款更是让新员工防不胜防，且在短款之后找不到原因，更加影响了员工工作的积极性，因此，我们特地将每一次短款的情况记录下来，并组织员工分析可能出现短款的原因，及避免短款的方式方法，并整理出来，公示上墙，以备员工学习。

八、赠品盘存：

由于服务台赠品较多，活动内容不同，造成赠品积压，且随着超市开业年限的加长，帐目不清的情况比比皆是，对此，6月份特组织专人对服务台的赠品进行盘存，把不需要的或者早已未发放的赠品退回收货部，服务台只放置常用赠品，滕出的存包柜用于日常寄存包服务，这一措拖有效的缓解了存包柜不够的情况，同时减轻了服务台人员工作压力。

九、服务台责任分工：

为使工作责任明确化，今年10月份，对服务台的工作进行合理化分，明确到人，服务台的每一项工作都由专人负责，并定期对其工作完成情况进行抽查，不合格者纳入考核。

十、人员帮带：

人员传帮带一直是公司发展过程中重中之重的问题，而人才不能及时发现，不仅影响了日常工作，同时也不利于公司的长远发展。因此，及时发现人才，培养人才成了工作中一项不可或缺的事。今年度，我部门一共上报后备人员6人，后期因个人或其它原因，最终确定服务台两名员工为后备帮带对象，并指定帮带师傅，定期组织培训，以三个月为限，使期熟悉本部门工作情况及相关知识。为其以后走上领导岗位做好铺垫。

十一、储值卡办理管控：

今年9月初，现金办增加一项办卡业务，为防止办卡过程中出现的一系列问题，本部门特别加强了对储值卡办理的管控，不时进行抽查，对私自办理团购业务的人员一经发现给予严肃处罚。

年度工作中出现的问题：

一、银联系统：由于本部门所使用的收银POS机还是超市开业时所配置的，距今已有多年，系统早已老化，因此在收银过程中经常出现电脑死机，线路接触不良等情况，再次由于平时仪器保管不善，操作不当，银联刷卡器损坏，系统坏死，造成未刷卡显示交易成功，或刷卡后无银联显示等，而且在收银溢缺报告中看不到此单交易，一旦出现问题无从查起，一定程度上对顾客购物造成不便，影响了超市在顾客心中的形象，也增加了后台对帐的压力，因此建议前台收银系统能够和总部系统同步。

二、手机消费系统：年新增的手机钱包业务由于不和收银POS机相关联，一旦当日消费做完结算(要求手机消费必需每日做结算，否则移动公司后台收不到此单交易消费信息)，手机POS机上不再显示交易明细，如果当日收银员出现短款无从查起，即使知道是手机消费小票丢失也无法重印，影响每月收银对帐。鉴于此种情况经常发生，建议手机消费系统能够和收银系统相关联，且在收银数据录入中增加一项手机消费，如同现在的会员卡录入。另外，手机

消费方式之一的储值卡消费可以在POS机中查到余额，而对于现如今消费最多的手机红包则查不到余额，且在不知道余额多少的情况下无法消费，造成消费浪费和增加顾客对这一消费方式的不信任。

三、人员传帮带：超市发展一直走年轻化道路，无论从人员招聘还是管理经验来说，都倾向于年轻有发展潜力的，前台部一向以年轻化为主，但由于名额限制等原因，只有少数的人可以有机会向前发展，而对于一些刚进入公司不久(这一部分员工文化程度普遍较高)，希望在此长期发展下去的员工，或者是已进入公司很长时间(经验充足)，但一直都未得到提升的员工来说是远远不够的，希望公司能够打破常规，在人员帮带这方面不仅局限于部分员工，而是着眼于全局，充份利用员工的精力和经历，为公司的发展储备更多的人才。

四、培训：培训已成为日常工作必不可少的一门课程，通过培训使员工更多的了解到超市的经营发展状况，提升了员工的职业素养，但对于不断发展的企业来说是远远不够的，希望在以后的培训中，不仅有理论知识培训，更多的加入实操演练，以理论和实际相结合的方式全面提高员工及管理人员的水平。

五、顾客投诉：今年是公司的“两个质量”提升年，不仅是商品质量，服务质量也成为重中之重，但由于缺乏相关知识及经验，员工在处理顾客投诉过程不能有效的解决问题，主要表现为1、员工不懂法，不能依据法律法规处理问题，遇事不敢说话。2、团队意识不强，遇到客诉不能团结协作，共同解决问题。

3、不能举一反三地看待问题。4、依赖心理，办事拖拉，从而使事件复杂化。这一度成为前台部一大难点，为合理有效的解决这一问题，希望超市加强法律法规及商品知识，语言技巧等方面的学习，并定期组织考试，演讲，辩论，现场测试等，以文字和实际相结合，全面提高这一方面的技能。

年度工作计划：

一、全面提高个人业务技能，除本部门业务技能外，多学习营运方面知识，了解公司的经营状况及未来发展方向，确立目标，不局限于此。

二、注重服务质量，通过早会学习，员工反映，顾客投诉等方式监督部门员工服务工作执行情况，对因服务不到位遭到顾客投诉的员工给予严肃处罚。

三、继续做好人员帮带工作，以金字塔式的帮带形式，帮带出更多的优秀员工，再将优秀员工纳入后备干部帮带计划中去，使其不断提升，为企业的发展储备更多的优秀人才。

四、加强区域管理力度，对违规行为及时发现，及时处理，对于突发事件如顾客投诉等，能解决的现场解决，不能解决的，立即上报，同时做好详细纪录。

五、对顾客投诉记录，清箱登记，商品退换货，赠品发放，会员卡办理，家电售后，收银单据等归档整理存放。

六、定期对员工进行业务技能培训和考核，新老员工对比，在全部门形成一种比、学、赶、帮、超的氛围，并将每次考核的成绩进行对比，对考核成绩优异的员工给予现金奖励，对考核退步的员工给予现金处罚。

七、加强部门之间的沟通，了解各部门的发展状况，打造良好的工作环境。

**超市第二季度工作总结篇3**

上半年文秘部落全体员工在市领导的关心、各职能部门大力指导下，不断深化集团公司环节控制、流程管理的工作思路，以经营为中心、以市场为导向、以规范管理为保障不断完善、提升，逐步得到了寿光广大消费者的认可，成为当地消费者公认的购物首选场所。年上半年，我们共完成商品销售1.6亿元，较去年同期增长45%，回顾上半年，我们主要做了以下工作：

1、上半年除根据总部策划的营销方案开展促销活动以外，另外结合寿光当地的特点积极开展了有特色的营销活动都取得了较高的人气和理想的销售;

2、在充分进行销售分析和市场调研后在经营中不断淘汰了近50种销售达不到既定目标的商品，引进了60多种适销的.商品，另外我们根据当地水果、蔬菜生产量大、供应量足的特点扩大地产品的当地采购，降低了采购成本、扩大了毛利率、提高了销量。

3、完善了超市商品质量管理体系，对超市内商品以及超市外加工点进行了多次检查，并进行了有效的整改，从根本上保证了消费者的利益。

经营是我们工作的中心，但管理是经营工作的保障，一直坚持经营与管理两手抓的工作思路。

1、经过充分研究在加大日常巡视力度的基础上从各部门抽调责任心强、敢于负责的员工兼职成立质量检查小组，对超市范围内的营业秩序、工作纪律、商品质量、仪容仪表、卫生状况等各方面进行监督监管，起到了较好的效果。

2、完善各项制度与流程。按照集团公司环节控制流程管理的工作思路，对超市现有的工作流程、工作标准进行了详细地理顺。

3、2月份开展了骨干员工、管理人员的大培训活动，以看录像、授课的形式分别对主管、员工进行了培训，开展了超市服务月，对有关超市营销的的环节、方面进行了专项检查整改。

**超市第二季度工作总结篇4**

时间一转眼而过，一个季度的工作已经结束。面对上一季度完成的工作，我做了如下总结。

上一个季度的工作，除了每天日常的收银工作以外，还有两件值得我一提的事情，这两件事情都令我记忆深刻，也给我的工作带来了很多启发。

一件是在\_\_月\_\_日，我记得那天超市搞活动，来了特别多的人，结账的时候也排满了人，可能有一位顾客比较急，但是在她结完账的时候，又觉得我给她算的数目不对，所以就一旁很生气的问我，要求我重新再给她算一次。其实，我算的没有错，只是她在买的时候没有看清楚上面标的价格。所以，我又只好耐心的跟她解释了一遍，虽然后面的人已经等的不耐烦了，一直在催，但是我依然保持着热情服务的态度，一边安抚着顾客的情绪，一边帮那位女士又仔细的核算了一遍，最后，结果都没有错。那位女士才面带满意笑容的离开了。

后来，主管知道我这件事情后，还在开会的时候，特地的表扬了我，说超市的服务就是要做到这样，不管顾客有多么刁蛮和不讲理，我们都要时刻以顾客为中心，尽心尽力的帮顾客解决问题，做到耐心服务，忠诚服务。

还有另外一件就是在\_\_月\_\_日，我和往常一样正在自己的岗位上值着班，那天人很少，所以当看到有一位母亲面色十分着急的四处寻找着什么东西的时候，我就多留心了一下。果然，过了一段时间，我就看到有一位小孩子正茫然的站在超市的大门口，不知道要去哪的样子，我就立马反应了过来。之前那位妈妈应该是在寻找自己的孩子，所以我赶紧把要走出去的小孩叫到了我身边，仔细的询问了一下，果然她和她妈妈走丢了。我就赶紧把这事禀报给了我主管，然后再通过广播的方式，让她妈妈过来赶紧过来我收银台这里。当她妈妈看到自己的小孩子时，眼泪一下子就涌了出来，之后就是对我和我们超市各种感谢。在第二天的时候，还特意跑过来给我们超市送了一面锦旗，这还是我们超市里第一次收到锦旗。所以这也算是我们这一季度工作的一大亮点。

这件事情也告诉了我，作为一名超市的收银员，除了关注自己本岗位的工作之外，还要关注超市里所有一切事务的发生，凡是都要站在超市的角度出发，帮超市解决问题。即便不是自己的工作和义务，我也要去尽力帮忙做到。

**超市第二季度工作总结篇5**

我是今年六月份正式到营业岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到了肩上责任的重大：因为，我虽是一名普通的营业员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。营业是公司对外服务的窗口，是企业形象的代表。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的营业员。

说起来，做一名营业员轻易，但要做一名优秀的营业员就难了。虽然我有做营业的基础，但究竟原来的工作量小、所办的业务种类单一，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，也从不放过任何可以利用的休息时间去学习。功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，看着客户满足的目光，我也欣慰的笑了。 有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业沟通从心开始的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户兴奋而来，满足而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。 随着通信业突飞猛进的发展，市场竟争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们\_\_\_\_的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满足的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。天天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：追求客户满足服务，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关\_\_\_\_方面的信息，了解新形势，把握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。假如这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求;假如我竞聘失败了，只能说我离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心\_\_\_\_事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

我的述职报告结束了，希望领导们能给我一个机会。谢谢。

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