# 对商场工作总结

来源：网友投稿 作者：静默星光 更新时间：2024-10-09

*对商场工作总结(精选6篇)对商场工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的对商场工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【对商场工作总结(精选6篇)】，供你选择借鉴。>对商场工作总结篇1\_\_商场在总部的正确领导下，在商场...*

对商场工作总结(精选6篇)

对商场工作总结要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的对商场工作总结样本能让你事半功倍，下面分享【对商场工作总结(精选6篇)】，供你选择借鉴。

>对商场工作总结篇1

\_\_商场在总部的正确领导下，在商场经理的带领下，认真贯彻执行商场的各项管理制度，紧紧围绕\"安全第一、服务至上、诚信发展\"开展工作，一切从维护商场的根本利益出发为重点，以全心全意为业户提供服务为切入点，全面开展楼层管理工作。通过一年的努力，二楼的各项管理明显提高，各项工作规范有序，给商场的大繁荣、大发展奠定基础，使二楼呈现出人心稳定、积极向上、和谐发展的大好局面，并取得可喜成效。

一、安全管理

按照商场安全管理制度，定期检查消防设施，对重点部位一天一次查看，并形成记录。对消防通道及时检查、巡视，发现问题及时整改，向领导及有关人员反馈，使不安全隐患在第一时间内得到解决，全年没出现任何安全事故，保证了商场正常营业。

二、卫生管理

保洁员克服人员少，楼道杂、任务繁、早来、晚走进行清扫，保证了商场卫生要求，耐心说服业户养成良好卫生习惯，确保了二楼辖区卫生清洁，给业户、顾客提供方便。

三、经营管理

解决多年没能解决的占道经营，出高间、摆放商品和模特，使二楼经营环境得到了明显改善，体现了环境优雅、方便群众的经营新格局。

四、收费管理

通过二年的收费管理模式，今年管理费收缴、转让费(合同违约金)收取都按时缴纳，没有托交现象发生，确保了商场资金运营。

五、交接班管理

认真执行商场规定的交接班工作制度，有衔接、有记录，确保交接期间无差错发生。

六、出勤管理

工作人员都能按照商场规定上下班和休班，全年没出现迟到、早退现象。

七、完成交办任务

能够及时完成商场交办的各项工作任务，今年圆满地完成商场收租，在收款中没出现任何差错。

以上取得的点滴成效，源于商场领导厚爱与帮助，源于各楼层、后勤、电工、夜班等的大力支持和协作所取得的。但在工作中也存有一定不足和问题：一是管理的主观能动性不够积极，二是工作存有忧虑不够胆大，三是主动向领导汇报问题做的不够。这些问题有待于在今后工作中加以认真解决。

八、下年重点工作

商场自开业以来，从巩固和发展商场当前大好形势出发，坚持企业发展才是硬道理的原则，实施人性化，规范化管理，创建安全管理先进楼层，结合二楼实际做好以下重点工作。

1、借助上年管理带来的大好形势，按照商场各项管理工作要求，搞好队伍建设，促进商场安全健康发展。

2、积极参加商场各项活动，支持和维护商场利益，做以商场为家、爱岗敬业模范。

3、结合全县\"防火安全、清剿火灾\"战役，认真落实好商场的安全防火预案，火灾应急预案和商场的各项安全管理规定，做好二楼的安全管理工作，做到检查到位、宣传经常、措施可行、警钟长鸣、防患于未然、确保商场财产和人员安全。

4、结合商场的环境建设，做好二楼卫生管理，确保二楼在卫生管理上不掉队、当先锋。

5、搞好经营发展，做到业户商品摆放规范化、商品模特不出高间、大板业户商品摆放不出规定范畴，不挤占经营、确保商场通道畅通，商品摆放整齐、方便顾客购物，提高商场经营知名度。

6、做好交接班工作，一是安排好休班人员占位有人顶，二是白班、夜班人员交接班时要见面、要登记，三是衔接好交接班期间易出现的问题，确保商场安全无隐患，无漏洞，促进商场健康、有序向前发展。

>对商场工作总结篇2

20\_年6月底我被应聘到\_\_时代广场工作，在女装部担任主管。至今已有五个月的时间作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。虽然工作的时间不长，但通过几个月的工作实践与学习，使我对公司的发展历程及前景有了深一步的了解，对公司领导和蔼可亲、温和待人的态度感到由衷的钦佩。

有句话叫做“入对门、跟对人”，也就是讲一个人在选择自己的事业时，要选择一个好的企业、一个具有前景的行业，并且有一个善于听取意见，熟知经营管理的领导。这些因素是决定一个人事业成败的关键。当我来到公司工作了一段时间后，就已经感觉到自己的确是非常的幸运。

我的主要职责是维护整个女装部现场经营秩序的有序运行，具体到日常工作内容，主要有员工规范化管理;货品质量、品牌管理;商品的售后服务等。\_\_时代广场开业至今已有四年的时间，其间经历了沟沟坎坎。但是公司的经营决策层的领导们，以其独道的眼光、灵活多变的经营模式，令公司的发展速度与经营规模逐年成上升趋势，如今已成为\_\_市家喻户晓的理想购物场所。相信这会令同业界人士无比羡慕，商场的经营管理都无不凝聚了公司领导们的心血及对美好前景的乐观信念。因此，我为自己能够来到\_\_时代广场工作而感到无比的欣慰与自豪。然而，我又不得不将自己放在一个第三者的位置上来客观看待问题。虽然认识比较浅显，对公司也许不会起到很大的帮助，但我认为还是有必要在感受之余提一些个人的看法：

1、各职能部门的相互衔接与配合是促进工作顺利开展、实施、完成的首要前提。

2、上下级之间的层层负责制是对公司员工工作完成情况的一个必要考核标准。

3、人员培训、员工薪酬、监督体制的完善与管理是企业发展的人力资源泉源。

4、企业文化建立是企业竞争，市场化需求的必然趋势。

速度、信誉、质量等是企业赢得胜利的重要筹码。虽然我们在经营速度上赢得了先机，但先入不一定为主。其中，在我们的同业界商圈中，“\_\_商场”、“\_\_商场”以及新开业的“\_\_商场”等所处的位置相对优于我们，或许各自的经营名类及营销模式各有千秋。但归根到底有一个共同特点都是“客户终端产品”服务行业。那么，如何抢占先机，抓住客户的眼球?这就要求我们每位员工不断自我充电，向同行业的“大哥、大姐们”学习，取其长、补其短。努力配合公司经营决策层的领导们将第五经营年的工作做好、做实。因此，我计划以下一年度春节营销做为先导，全面实施旺季经营战略。

1、进一步加强人员管理，从源头上杜绝纪律上自由散漫现象。在纪律方面不能有特别，更没有私情，不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、提高商品经营档次、主流品牌的经营格局。作为商场的业务主管，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，晓之以礼、动之以情，做好商户的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助商户改进工作。

5、加强情感式营销，通过对商户进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，促进销售目的。坚决做到言出必行，出现工作上的失误及时解释或道歉。

本人在各位领导的关心爱护、各位同仁的支持配合及女装全体员工的通力协作下，依靠各个层次坚强的团队，较好地履行了自己的工作职责，圆满完成了领导交给的各项工作任务。我一定会在今后的工作中不断完善自身的素质，尽力适应各种岗位需要。把第五经营年做的更好、更扎实。

>对商场工作总结篇3

客服工作快结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了今年的工作任务。以下是今年的工作总结。

一、提升服务品质

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单，现场管理逐级负责、分级管理，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。

建立店长培训制，进行销售跟进。对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过\_次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡\_\_\_\_余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，起到了以点带面的作用。

二、顾客投诉接待与处理

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

三、人员管理检查范围全面化、制度化

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

四、值班经理业务技能及专业化水平的提升

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制。

>对商场工作总结篇4

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\_\_年6月到\_\_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!

>对商场工作总结篇5

较好地处理商场顾客的投诉是作为客服工作人员的职责，带着这样的理念投入到客服工作中去才能让我完成领导托付的重任，而且商场每天巨大的人流量意味着身为客服的自己在工作中不会感到很轻松，能够从事这种具有挑战性的客服工作也是让我在商场中感到高兴地事情，因此我本着在处理事务中得到进步的心态对今年的商场客服工作进行了以下总结。

顾客进行咨询的时候较好地使用了客服工作人员的礼貌用语，鉴于话术册的存在使得自己可以学到许多顾客进行咨询的案例，从这方面出发来面对客户咨询的工作便能够较好地处理他们内心的疑惑，实际上今年客户咨询的无非便是所需商品的大致位置以及能否寄存物品之类的问题，因此服务好顾客也相当于无形之中为商场的发展营造了良好的口碑，而且在客服工作的初期自己很好地完成了布置的相应任务，只不过对于这些难题应当保持乐观的心态才能让进入商场的顾客享受到良好的服务，能够在客服工作中做到这几点才是自己得到商场领导赏识的原因。

在售后投诉处理工作中则根据顾客的需求将实际情况反馈上去，无论顾客能否理解客户工作的不易都应该将记录的真实状况进行反馈，而且在后续的客服工作中应当进行跟进才能了解反馈的内容是否得到了处理，今年的客服工作中自己正是这般处理才能将顾客反应的状况传输给相关部门进行处理，而且每隔一段时间自己都会进行催促并将处理的进度告知给顾客，这样的话即便顾客内心感到不满都会因为自己真诚的态度从而理解这份工作的不易。

商场促销活动的宣传方面则根据客服的职能将其执行下去，除了传统的发传单和更新官网内容以外更多的责任还是落到了客服人员的身上，因此有些时候我会根据促销活动的具体内容在网络渠道宣传相关信息，其中微信朋友圈以及当地的居民论坛则可以很好地将活动内容宣传出去，再利用节假日的契机采取相应的措施便可以让商场在促销活动中获取不错的效益，只不过有些时候产生过高的期待反而会在活动结束以后产生一些失落感罢了。

履行商场客服的职责并完成领导制定的任务才是值得自己高兴的事情，但是因此而感到满足只会让自己在今后的客服工作中停滞不前，所以有些时候在客服工作中遇到挑战反而是提升自身能力的契机，我应该珍惜这个机会并做好相应的准备才能更好地完成明年的客服工作任务。

>对商场工作总结篇6

时光如梭，转眼间20\_年工作即将结束，不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，现对今年工作加以总结。

一、工作成就

自加入\_\_客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准;加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下一年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。

二、部门工作存在的问题

通过部门一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。由于部门在近一年的工作中，主要精力放在了\_\_交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、明年年工作计划要点

继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上;加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上;加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20\_年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

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