# 2024年商场招商部部长岗位职责要求(五篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-06-18

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。商场招商部部长岗位职责要求篇一总经理部门经理 1...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**商场招商部部长岗位职责要求篇一**

总经理

部门经理 1人

招商一部 经理1人

招商二部 经理1人

招商三部 经理1人

招商助理

1人 前台 1人 招商专员 5人

招商专员 5人

招商专员 5人

二、招商部门职责

部门本职：负责项目的招商相关业务

主要职能：根据项目的经营方针对业主商铺和公司自有商铺进行租赁招商

1)组织对项目的分析和定位,掌握招商进度，分析招商过程中出现的问题； 2)项目所处地理位置及商业行情进行调研分析； 3)项目定位及价格的准确判断，对业态分布进行规划；

4)对招商过程中可能出现的困难做出相应的预案，并对招商过程中出现的问题提供建议处理办法； 5)拟定招商相关文件及合同；

6)及时反馈市场最新动态及竞争对手营运情况;

7)根据公司发展选择战略伙伴，对主力店及各专业卖场的大商家实施招商，与大商家签订租赁合同;

8)根据公司方针和项目实际情况，广泛接触各类零售行业的商家,收集整理

商家资源并备案；

9)根据相关规定，努力争取更多的客户进场经营，与其协商租赁招商事宜，必要时代表公司与经营者签订租赁合同并负责合同的变更、续约等工作；

10)与相关部门密切合作，做好经营户进场、装修、调整、退场工作；

11)办理经营户缴纳租金及相关手续；

12)随时了解经营信息和业主、经营户的经营动态，积极为其提供力所能及的工作方便，与客户建立良好的业务关系。

三、

各岗位上岗要求、职责及规范

（一）招商经理

1.招商经理的上岗要求

1)具有良好的职业道德和敬业精神。

2）具有较强的组织、领导、协调能力。

3）具有丰富的商业管理经验，熟悉商业地产的运作程序及特点。

4）在某一品类有丰富的客户资源，对该类品牌的经营状况较为熟悉；

5）具有较强的招商技巧和独立谈判能力，能撰写市场调研、预测和分析经济活动的专题报告。

6）具备良好的身体素质和心理素质。

2.招商经理的岗位职责

1)根据公司制定的整体工作计划，制定本组招商计划和总体任务的分解方

案，带领团队完成每月招商任务；

2)负责本部门所划分品类的市场动态进行调查分析，收集信息资料，向上

级递交分析调查报告。

3)负责按月编制本部门新商家引进计划、进行品牌结构分析、不断完善商

家组合。

4)写每周招商工作报告，包括招商业绩、招商目标、业绩顾问、个人评估、招商人员评估市场有待解决问题、成交因素等；

5)保持与招商总监之间的联络和传达工作；

6)负责本部门所划分商家引进、洽谈、签约工作，选择品牌商及品牌

7)协助招商人员引进客户加速成交，及时掌握招商人员的客户情况；

8)处理属下组员在招商过程中的突发事件及客户投诉；

9)负责安排、监督属下组员的每天工作内容；

10)收集并整理属下组员的招商数据上交招商经理。

11)负责向总监汇报即时的现场招商情况；

12)负责编排招商组员当值时间表，如有变动，及时向公司汇报及更改；

13)负责完成招商总监安排的其它工作

3.招商经理的岗职规范

1)及时巡查下属的工作，服务质量，并进行监督和指导，保持所属员工

工作的高质、高效。

2)常关心和帮助下属，以提高所属人员工作的积极性和主动性。

3)积极配合实施部门各项活动，认真组织人员执行各项计划或方案。

4)经常组织培训和再培训工作，不断提高所属人员的工作技能和综合素

质。

5)日常检查：

 每天检查所属员工工作情况，随时进行监督、指导。

 分周、月、季检查各种报表，及时发现问题，解决问题。

6)恪守职业道德，保守公司机密。

（二）招商专员

1．招商专员的上岗要求

1)具备良好的职业道德、敬业精神、较强的服务意识。

2)具备良好的身体素质和心理素质。

3)较强的表达、沟通和协调能力。

4)良好的礼仪风范。

2.招商专员的岗位职责

1)严格执行公司规章制度，认真履行其工作职责；

2)按公司招商流程及工作制度要求进行日常招商工作；

3)积极开展市场调查、分析和预测，为上级及时提供有效的商业信息；

4)掌握市场动态，积极适时、有效地开辟新的商户，拓宽招商渠道，不断

收集目标商户信息，建立详实的商户档案；

5)向上级领导汇报项目存在问题及建议解决方法；

6)负责接待每天的到访客户；

7)负责接听每天客户咨询的来电；

8)负责接听每天客户咨询的来电；

9)负责办理已成交客户合同的签定；

10)负责向主管汇报每天客户的情况；

11)负责跟进有希望但尚未成交之客户；

12)定期开展商家的拓展和拜访计划，并按时提供商家拜访情况报告；

13)按时完成上级交办的其他工作。

3.招商专员的岗职规范

1)根据部门下达的各项招商计划，指定个人的招商目标和招商计划即：

 按月编制商家的接触的数量和意向商家的数量；

 按月编制引进商家的数量

2)严格按照部门分解的经营指标，进行招商考核。

3)认真学习国家法律、法规，各项经济活动要遵纪守法。

4)贯彻“忠诚服务”的经营理念，并将其落实到实际工作中。

5)恪守职业道德，保守公司机密。

（三）招商助理

1.上岗条件

1)大专以上文化程度，协调能力较好。

2)具有良好的职业道德和敬业精神。

3)了解国家物价、统计政策和有关规定。

4)具有熟练的写作能力和电脑文字处理能力。

5)熟悉公司人事制度和有关制度。

2.岗位职责

1)负责业务招商部对外联络的工作。

2)负责业务招商部办公用品领用、登记、保管、发放工作。

3)负责业务招商部各种合同、文献资料的存档保管工作。

4)负责业务招商部各种报表的汇总工作。

5)负责经理交办的各项内勤事务。

6)负责业务招商部的来电、来函的收文、登记、回复。

3.岗职规范

1)接受接待客户来信、来电、来访，负责登记并协助部门经理，协调相关

部门处理相关事宜。

2)协助招商经理定期检查并记载本部门员工工作情况。

3)督促检查本部门员工的考勤情况，按公司规定办理部内员工的休假手续，并报行政事务部备案。

4)恪守职业道德，严守公司机密。

（四）前台

1．上岗条件

1)18周岁以上，中专科以上学历，熟悉商务礼仪规范；

2)青春靓丽、仪表大方，富有亲和力；

3)普通话标准，声音甜美；

4)熟练使用各种办公自动化软件。

2.岗位职责

1)服从前台接待主管的领导，按规定的程序与标准向客人提供一流的接待服务

2)负责访客、来宾的登记、接待、引见，对无关人员应阻挡在外或协助保安处理

3)熟练掌握公司概况，能够回答客人提出的一般性问题，提供常规的非保密信息

4)负责公司文件、通知的分发，做好分发记录并保存

5)负责管理前台办公用品及办公设备的清洁保养

6)维护前台区域内的整洁，进行该区域内的报刊杂志、盆景植物的日常维护和保养

7)负责员工出差预订机票、火车票、客房等，差旅人员行程及联络登记

8)对工作中出现的各种问题及时汇报，提出工作改进意见

9)完成领导交办的其他或临时工作

3.岗职规范

1)接待工作：访客进入接待厅，应抬头行注目礼“您好,请问找谁?”,并请访

客入坐，请示后引入相关区域，在一分钟内端上茶水，并负责加水、更新烟缸；

2)卫生清洁工作：烟缸不得超过五个烟蒂，访客离去后，三分钟内清洗好烟

缸、茶杯；

3)总机服务工作：铃响三声内必须接听，“您好，‘xx公司‘。”；若自动

转拨，三分钟内必须转为人工；来电找“总经理”，判定是广告类，不应直接转入，应问清何事后转接相关部门

4)传真信息必须在五分钟内送达相关人员；

5)负责收发管理报纸、信函；

6)安全工作：下班前检查复印机关机，关闭所有电源，负责关好门窗；

7)接受招商助理安排的其它工作。

石家庄嘉宝尚品商贸有限公司

**商场招商部部长岗位职责要求篇二**

商场招商部工作职责

遵纪守法，严格执行公司的各项规章制度，秉公办事，不徇私情，廉洁自律，自觉维护公司的利益，商场招商部工作职责。

2、团结一致，听从指挥，主动配合公司管理人员，做好招商工作。

3、认真学习招商部拟定的招商员学习资料，熟悉本职工作。

4、热情接待客户，耐心向商户介绍商铺的位置、面积、价格，一切以商户为中心，严禁与商户争吵，管理制度《商场招商部工作职责》。

5、配合领导做好合同的签定与核对。

6、签订合同时，配合财务部组织好承包金收缴工作。

7、积极配合各部门做好商户二次装修的通知、联系与协调工作。

8、提高服务质量，改善服务态度，搞好与商户的关系，热情为商户解决难题。

9、所有市场部招商员上岗时必须佩戴工作证，以利于自我约束和他人监督，增强岗位责任意识。

10、热爱公司，保护公司知识产权，严禁透露公司资料及公司商业机密。

**商场招商部部长岗位职责要求篇三**

商场招商部工作职责

购物中心岗位职责和规范 第二章 商场管理部

一、商场经理岗位职责和规范 上岗条件

1、大专以上文化程度，从事三年以上大型商业企业管理工作，具有丰富的商场管理经验和商业知识。 2、具有全局观、计划能力和总结能力。3、进取心强，有魄力，具创新意识。

4、精通商业服务工作的管理程序及标准，熟悉商品流转环节。 5、具有较强的沟通、组织、协调能力，善于处理管理范围内的各种问题。岗位职责

1、负责执行公司各项决定。

2、负责制定本部各阶段工作计划、总结和问题报告。 3、负责围绕商场管理工作制定相应的制度和管理方案。4、负责检查督促商场各项管理工作执行情况。5、负责组织召开本部周例会用其它重要工作会议。6、负责检查督促本部各岗位工作完成情况。

7、负责及时了解、掌握员工思想动态，解决员工实际困难。 8、负责根据公司发展及业务需要对员工进行定期培训，指导和帮助本部门员工工作。不断强化提高员工素质。9、负责监督指导各楼面进行的各项考核工作。

10、负责为部门内营造团结、进取的工作氛围，带领团队共同发展。 11、负责组织、协调商场各类大型活动并保证现场安全秩序。12、负责协调公司与政府相关职能部门、商业行会间的关系。岗位规范

1、对商场各楼层的工作和服务质量进行监督检查，对存在的问题提出建议和批评，并限期执行。

2、根据公司阶段工作需要及未来发展计划结合商场实际情况，制定本部门年度总工作计划和季度、月度、周计划。

3、依照公司的各项考核标准和奖罚条例对本部门工作人员进行考核。奖勤罚懒。

4、随时了解现场管理人员的各项监督工作的执行情况。

5、每周召开部门工作会议一次，形成会议纪要，并下发至各楼层。 6、每日检查一次部门各项工作及计划的完成情况，掌握计划，指挥计划在各阶段完成的进度，预测全期计划实现的可能性，如发生重大事故，随时提交行政事务部督办。

7、每月将管理工作中的奖罚情况分门别类进行统计，全面掌握服务管理工作规范的落实情况，找出薄弱环节，不断完善和提高管理水平。 8、合理安排本部员工的工作，最大限度地激发员工主观能动性。9、有的放矢，实事求是地向公司提交各种现场管理整改方案，不断完美公司制度。

10、处理突发事件沉着、冷静、迅速，保证营运秩序正常。 二、楼层主管岗位职责和规范

上岗条件

1、大专以上文化程度，二年以上商业企业管理经验。 2、熟悉商业服务工作的管理程序及标准。

3、具有较强的沟通组织协调能力，善于处理各方面的关系。 4、具有语言讲解能力、写作能力和督导下属的能力。5、思维敏捷，责任心强具有上进心和亲和力。岗位职责

1、负责制定本楼层各类阶段性的工作计划总结。

2、负责指导督促楼层现场日常事务，不断完善现场管理的各项工作。 3、负责合理安排和检查督促指导信息管理员的日常工作。4、负责每日营业员早班会、交接班会及晚班会的组织召开。5、负责召开本楼层工作会议及时传达公司及部门的各项文件和会议内容。

6、负责办理营业员的离、入职手续。

7、负责调查了解经营动态，及时向有关部门反馈信息。 8、负责掌握员工思想动态，解决员工实际问题。9、负责根据现场管理需要，定期为员工培训。

10、负责定期总结分析现场管理工作并提出相应的解决方案。 11、负责监督、检查指导本楼层的商品陈列、环境卫生及销售氛围的营造。

12、负责为品牌商协调经营场地的货位调整，物业改造

维修、灯箱广告的设计与制作。

13、负责与品牌商协调商品调价、让利、赠送、派发、宣传等和项促销工作。

14、负责与品牌商协调商品调换、撤柜等工作。 15、负责协调处理品牌商结算工作。(三)岗位规范

1、对营业现场的监督检查

认真巡视卖场，对违反劳动纪律、服务态度不规范的营业员、收银员进行批评指正。

检查本楼层各项各项设施是否安全运行，四防安全是否存在隐患，环境卫生是否整洁。

定期检查本楼层商品质量、商品价格和商品陈列，对检查结果做详细记录，对不达标的柜组提出批评，并责令改正。

每周一进行一次本楼层卫生大检查，将检查结果记录并存档作为考核柜组的依据。2、对楼层经营状况的管理

根据公司销售计划，配合招商经理将销售计划分解到各专柜。每周二次进行连日无销售记录柜组进行分析，找出原因并将信息反馈于商场经营部。

协调好顾客投诉案件及突发事件，若发现重大问题应及时向上级汇报。

对每月费用扣缴明细单据进行填写并及时传递，对有疑义的扣缴单做核实和解释，保障结算工作的顺利进行。

认真审批商品退货小票、审批专柜“促销申请单”，“短期优惠单”折扣折让销售小票。

对每日柜组销售帐目核对。

认真审核月末盘点表，签批“商品损溢表”，对有问题的专柜进行抽检。

每月5日、15日、20日进行三次市场调查，调查分析报告。同时指导营业员做市场调查。

整理存档公司各类数据信息，并做好保密工作。3、对客户的管理

建立客户服务档案，每月15日、30日定期记录具体内容。定期走访客户、为客户作好参谋。

认真听取客户的意见建议，耐心解答客户的咨询和疑问，并热情为客户解决实际困难问题。

认真向客户宣传公司的各项管理规定，及时传达公司的有关文件内容。

认真接待新进场客户，并为其协调、办理进场装修、货物进场、员工上岗等手续。4、对员工的管理：

深入员工，了解员工心理，切实解决员工工作、生活、学习中的实际问题。

对本部各岗位员工做岗位介绍，进行岗位培训，并进行考核，表现良好的员工向公司推荐，做为公司后备人才，最

大限度地激发员

购物中心岗位职责和规范 第二章 商场管理部

一、商场经理岗位职责和规范 上岗条件

1、大专以上文化程度，从事三年以上大型商业企业管理工作，具有丰富的商场管理经验和商业知识。 2、具有全局观、计划能力和总结能力。3、进取心强，有魄力，具创新意识。

4、精通商业服务工作的管理程序及标准，熟悉商品流转环节。 5、具有较强的沟通、组织、协调能力，善于处理管理范围内的各种问题。岗位职责

1、负责执行公司各项决定。

2、负责制定本部各阶段工作计划、总结和问题报告。 3、负责围绕商场管理工作制定相应的制度和管理方案。4、负责检查督促商场各项管理工作执行情况。5、负责组织召开本部周例会用其它重要工作会议。6、负责检查督促本部各岗位工作完成情况。

7、负责及时了解、掌握员工思想动态，解决员工实际困难。 8、负责根据公司发展及业务需要对员工进行定期培训，指导和帮助本部门员工工作。不断强化提高员工素质。9、负责监督指导各楼面进行的各项考核工作。

10、负责为部门内营造团结、进取的工作氛围，带领团队共同发展。 11、负责组织、协调商场各类大型活动并保证现场安全秩序。12、负责协调公司与政府相关职能部门、商业行会间的关系。岗位规范

1、对商场各楼层的工作和服务质量进行监督检查，对存在的问题提出建议和批评，并限期执行。

2、根据公司阶段工作需要及未来发展计划结合商场实际情况，制定本部门年度总工作计划和季度、月度、周计划。

3、依照公司的各项考核标准和奖罚条例对本部门工作人员进行考核。奖勤罚懒。

4、随时了解现场管理人员的各项监督工作的执行情况。

5、每周召开部门工作会议一次，形成会议纪要，并下发至各楼层。 6、每日检查一次部门各项工作及计划的完成情况，掌握计划，指挥计划在各阶段完成的进度，预测全期计划实现的可能性，如发生重大事故，随时提交行政事务部督办。

7、每月将管理工作中的奖罚情况分门别类进行统计，全面掌握服务管理工作规范的落实情况，找出薄弱环节，不断完善和提高管理水平。 8、合理安排本部员工的工作，最大限度地激发员工主观能动性。9、有的放矢，实事求是地向公司提交各种现场管理整改方案，不断完美公司制度。

10、处理突发事件沉着、冷静、迅速，保证营运秩序正

常。二、楼层主管岗位职责和规范

上岗条件

1、大专以上文化程度，二年以上商业企业管理经验。 2、熟悉商业服务工作的管理程序及标准。

3、具有较强的沟通组织协调能力，善于处理各方面的关系。 4、具有语言讲解能力、写作能力和督导下属的能力。5、思维敏捷，责任心强具有上进心和亲和力。岗位职责

1、负责制定本楼层各类阶段性的工作计划总结。

2、负责指导督促楼层现场日常事务，不断完善现场管理的各项工作。 3、负责合理安排和检查督促指导信息管理员的日常工作。4、负责每日营业员早班会、交接班会及晚班会的组织召开。5、负责召开本楼层工作会议及时传达公司及部门的各项文件和会议内容。

6、负责办理营业员的离、入职手续。

7、负责调查了解经营动态，及时向有关部门反馈信息。 8、负责掌握员工思想动态，解决员工实际问题。9、负责根据现场管理需要，定期为员工培训。

10、负责定期总结分析现场管理工作并提出相应的解决方案。 11、负责监督、检查指导本楼层的商品陈列、环境卫生及销售氛围的营造。

12、负责为品牌商协调经营场地的货位调整，物业改造维修、灯箱广告的设计与制作。

13、负责与品牌商协调商品调价、让利、赠送、派发、宣传等和项促销工作。

14、负责与品牌商协调商品调换、撤柜等工作。 15、负责协调处理品牌商结算工作。(三)岗位规范

1、对营业现场的监督检查

认真巡视卖场，对违反劳动纪律、服务态度不规范的营业员、收银员进行批评指正。

检查本楼层各项各项设施是否安全运行，四防安全是否存在隐患，环境卫生是否整洁。

定期检查本楼层商品质量、商品价格和商品陈列，对检查结果做详细记录，对不达标的柜组提出批评，并责令改正。

每周一进行一次本楼层卫生大检查，将检查结果记录并存档作为考核柜组的依据。2、对楼层经营状况的管理

根据公司销售计划，配合招商经理将销售计划分解到各专柜。每周二次进行连日无销售记录柜组进行分析，找出原因并将信息反馈于商场经营部。

协调好顾客投诉案件及突发事件，若发现重大问题应及时向上级汇报。

对每月费用扣缴明细单据进行填写并及时传递，对有疑义的扣缴单做核实和解释，保障结算工作的顺利进行。

认真审批商品退货小票、审批专柜“促销申请单”，“短期优惠单”折扣折让销售小票。

对每日柜组销售帐目核对。

认真审核月末盘点表，签批“商品损溢表”，对有问题的专柜进行抽检。

每月5日、15日、20日进行三次市场调查，调查分析报告。同时指导营业员做市场调查。

整理存档公司各类数据信息，并做好保密工作。3、对客户的管理

建立客户服务档案，每月15日、30日定期记录具体内容。定期走访客户、为客户作好参谋。

认真听取客户的意见建议，耐心解答客户的咨询和疑问，并热情为客户解决实际困难问题。

认真向客户宣传公司的各项管理规定，及时传达公司的有关文件内容。

认真接待新进场客户，并为其协调、办理进场装修、货物进场、员工上岗等手续。4、对员工的管理：

深入员工，了解员工心理，切实解决员工工作、生活、学习中的实际问题。

对本部各岗位员工做岗位介绍，进行岗位培训，并进行考核，表现良好的员工向公司推荐，做为公司后备人才，最大限度地激发员

**商场招商部部长岗位职责要求篇四**

购物中心岗位职责和规范 第二章

商场管理部

一、商场经理岗位职责和规范 （一）上岗条件

1、大专以上文化程度，从事三年以上大型商业企业管理工作，具有丰富的商场管理经验和商业知识。 2、具有全局观、计划能力和

总结

能力。3、进取心强，有魄力，具创新意识。

4、精通商业服务工作的管理程序及标准，熟悉商品流转环节。 5、具有较强的沟通、组织、协调能力，善于处理管理范围内的各种问题。（二）岗位职责

1、负责执行公司各项决定。

2、负责制定本部各阶段工作计划、总结和问题报告。

3、负责围绕商场管理工作制定相应的制度和管理方案。

4、负责检查督促商场各项管理工作执行情况。

5、负责组织召开本部周例会用其它重要工作会议。

6、负责检查督促本部各岗位工作完成情况。

7、负责及时了解、掌握员工思想动态，解决员工实际困难。

8、负责根据公司发展及业务需要对员工进行定期培训，指导和帮助本部门员工工作。不断强化提高员工素质。

9、负责监督指导各楼面进行的各项考核工作。

10、负责为部门内营造团结、进取的工作氛围，带领团队共同发展。

11、负责组织、协调商场各类大型活动并保证现场安全秩序。

12、负责协调公司与政府相关职能部门、商业行会间的关系。

（三）岗位规范

1、对商场各楼层的工作和服务质量进行监督检查，对存在的问题提出建议和批评，并限期执行。

2、根据公司阶段工作需要及未来发展计划结合商场实际情况，制定本部门年度总工作计划和季度、月度、周计划。

3、依照公司的各项考核标准和奖罚条例对本部门工作人员进行考核。奖勤罚懒。

4、随时了解现场管理人员的各项监督工作的执行情况。

5、每周召开部门工作会议一次，形成会议纪要，并下发至各楼层。

6、每日检查一次部门各项工作及计划的完成情况，掌握计划，指挥计划在各阶段完成的进度，预测全期计划实现的可能性，如发生重大事故，随时提交行政事务部督办。

7、每月将管理工作中的奖罚情况分门别类进行统计，全面掌握服务管理工作规范的落实情况，找出薄弱环节，不断完善和提高管理水平。 8、合理安排本部员工的工作，最大限度地激发员工主观能动性。9、有的放矢，实事求是地向公司提交各种现场管理整改方案，不断完美公司制度。

10、处理突发事件沉着、冷静、迅速，保证营运秩序正常。 二、楼层主管岗位职责和规范（一）上岗条件

1、大专以上文化程度，二年以上商业企业管理经验。 2、熟悉商业服务工作的管理程序及标准。

3、具有较强的沟通组织协调能力，善于处理各方面的关系。 4、具有语言讲解能力、写作能力和督导下属的能力。5、思维敏捷，责任心强具有上进心和亲和力。（二）岗位职责

1、负责制定本楼层各类阶段性的工作计划总结。

2、负责指导督促楼层现场日常事务，不断完善现场管理的各项工作。 3、负责合理安排和检查督促指导信息管理员的日常工作。4、负责每日营业员早班会、交接班会及晚班会的组织召开。5、负责召开本楼层工作会议及时传达公司及部门的各项文件和会议内容。

6、负责办理营业员的离、入职手续。

7、负责调查了解经营动态，及时向有关部门反馈信息。 8、负责掌握员工思想动态，解决员工实际问题。9、负责根据现场管理需要，定期为员工培训。

10、负责定期总结分析现场管理工作并提出相应的解决方案。 11、负责监督、检查指导本楼层的商品陈列、环境卫生及销售氛围的营造。

12、负责为品牌商协调经营场地的货位调整，物业改造维修、灯箱广告的设计与制作。 13、负责与品牌商协调商品调价、让利、赠送、派发、宣传等和项促销工作。

14、负责与品牌商协调商品调换、撤柜等工作。 15、负责协调处理品牌商结算工作。(三)岗位规范

1、对营业现场的监督检查

（1）认真巡视卖场，对违反劳动纪律、服务态度不规范的营业员、收银员进行批评指正。

（2）检查本楼层各项各项设施是否安全运行，四防安全是否存在隐患，环境卫生是否整洁。

（3）定期检查本楼层商品质量、商品价格和商品陈列，对检查结果做详细记录，对不达标的柜组提出批评，并责令改正。

（4）每周一进行一次本楼层卫生大检查，将检查结果记录并存档作为考核柜组的依据。2、对楼层经营状况的管理

（1）根据公司销售计划，配合招商经理将销售计划分解到各专柜。（2）每周二次（周二、五）进行连日无销售记录柜组进行分析，找出原因并将信息反馈于商场经营部。

（3）协调好顾客投诉案件及突发事件，若发现重大问题应及时向上级汇报。

（4）对每月费用扣缴明细单据进行填写并及时传递，对有疑义的扣缴单做核实和解释，保障结算工作的顺利进行。（5）认真审批商品退货小票、审批专柜“促销申请单”，“短期优惠单”折扣折让销售小票。

（6）对每日柜组销售帐目核对。

（7）认真审核月末盘点表，签批“商品损溢表”，对有问题的专柜进行抽检。

（8）每月5日、15日、20日进行三次市场调查，调查分析报告。同时指导营业员做市场调查。

（9）整理存档公司各类数据信息，并做好保密工作。3、对客户的管理

（1）建立客户服务档案，每月15日、30日定期记录具体内容。（2）定期走访客户、为客户作好参谋。

（3）认真听取客户的意见建议，耐心解答客户的咨询和疑问，并热情为客户解决实际困难问题。

（4）认真向客户宣传公司的各项管理规定，及时传达公司的有关文件内容。

（5）认真接待新进场客户，并为其协调、办理进场装修、货物进场、员工上岗等手续。4、对员工的管理：

（1）深入员工，了解员工心理，切实解决员工工作、生活、学习中的实际问题。

（2）对本部各岗位员工做岗位介绍，进行岗位培训，并进行考核，表现良好的员工向公司推荐，做为公司后备人才，最大限度地激发员工工作积极性。

三、信息管理员岗位职责和规范 （一）上岗条件

1、具有大专以上文化程度。

2、熟悉电脑操作，有一定的财务知识。 3、文笔较好，工作细致，责任心强。（二）岗们职责

1、负责协助楼层主管做好本楼层的现场管理工作，电脑使用、维护第一责任人。

2、负责柜组的商品编码生成、审核、传递等工作。 3、负责单品管理入库、退场录入工作。4、负责单品管理售价、短期扣率调整。5、负责单品日专柜对帐、月结算费用的统计。6、负责专柜月盘点制单、输入工作。7、负责反馈销售信息、制作管理各种表图。8、负责每月费用扣缴单据的统计及传递工作。9、负责协助楼层主管拟定本楼层各类文件。10、负责本楼层各种历史单据的保管。（三）岗位规范

1、每周二、五将零销售信息提供给楼层主管、商场经营部经理。 2、单品管理专柜的“商品入库验收单”和新商品信息表必须在24小时内录入完毕，并按规范程序及时传递。3、在与柜组核对销售数据时对不相符的数据要及时审核，发生错帐时迅速进行处理。

4、每月盘点日按时填写费用扣缴明细单并及时传递做好结算的结单工作。

5、每月盘点日的次日上午8：00-8：10进入公司mis系统，打印出空白盘点表，并下发给单品管理柜组13：00收回盘点表。

6、每月月末依据手工盘点表统计出各专柜的库存商品数量及金额情况。

7、每月月末前将审核制定的盘点表格上报商场经营部。

8、恪守职业道德，每日将公司各种数据整理归档做好保管、保密工作。

四、督导员岗们职责和规范

1、大专以上文化程度，一年以上商业管理经验，具有商场管理和商品学基础知识。

2、熟悉商场的各项服务规范、条例及规章制度、奖罚规定。 3、具有一定的分析、处理问题的能力及教导能力。4、勤奋好学，爱岗敬业，具各良好的团队意识。（二）岗位职责

1、负责依据公司各项制度对办公秩序及营业秩序进行监督和检查。 2、负责依据公司各项制度对违纪人员和专柜进行检查、教育、处理。3、负责对卖场设备、设施、物品、环境和四防安全进行监督和检查。4、负责协调、处理营业现场中发生的各种各类投诉，物业、消防设施等问题。

5、负责协助经理对本部门工作计划和各种工作方案进行全程跟踪检查，监督落实。

6、负责监督安排楼层值班，商场总值班工作情况的详细记录管理日记。

7、负责执行商场的各项服务质量标准，指导考核各楼层服务等级和质量。

8、负责监督、检查商品质量、计量、价格。

9、负责执行命令完成各项特殊工作，处理突发事件。 10、负责协助薄弱楼层进行楼面管理。

11、负责对重大事件、突发事故具体进行处理，跟踪到底。（三）岗位规范

1、上岗时仪表整洁、动作规范。

2、依据公司各项管理制度检查现场管理人员及营业员到岗情况，并且详细记录及时反馈商场经营部。

3、监督楼层主管上早课是否点名，是否使用普通话，会议内容是否清晰有条理，营业员开早会是否仪表整洁。

4、广播系统、照明系统，扶梯、导购服务系统、供热、制冷是否正常运行。

5、检查记录收银员到岗情况及是否清扫柜台内卫生、准备好各种营业备品。

6、检查营业员是否做好营业前的各项准备工作：仪容是否整洁，是否做柜内卫生，是否整理商品等。

7、检查卖场内环境卫生是否整洁，环境设备是否健全。

8、检查各商场现场值班人员的工作状态是良好，是否认真处理卖场发生的各种问题。

9、根据公司质量管理规定，每日对各楼层进行商品质量、计量、价格进行抽查并做详细记录及时反馈至部门经理。

10、发生的重大事件，突发事件的调查，取证时要科学、公正、切实，并将情况综合及时上报公司。

11、对违纪现象进行教育、通报批评及处理并记录事件经过和处理结果对不服从管理者要做耐心细致的教育工作。

12、每周向相关部门发布现场员工奖罚情况，每月25日做本月奖罚汇总。

13、每日巡场不少于六次，对商场各部现场营业人员中的违纪现象提出批评，责令立即纠正。

14、认真做好巡场工作记录，对违纪或优秀部门与人员情况进行登记，并随时向部门经理作汇报。 五、投诉接待员岗位职责规范（一）上岗条件 1、大专以上学历：

2、从事商业工作2年以上。

3、性情温和、自控能力较好、能协调各种人际关系。

4、熟悉《消费者权益保护法》、新“三包”规定等国家政策、法规。（二）岗位职责

1、负责代表公司领导接待、处理顾客、供应商、员工的投诉。 2、负责有关营业现场的商品质量、计量、物价等相关投诉的接待、登记、咨询和信息反馈。

3、负责有关营业现场营业人员的仪容、仪表、服务态度、工作纪律等相关投诉的接待、登记、咨询和信息反馈。

4、负责有关营业现场的卫生、各种物业设施、消防设备等相关投诉的接待、登记、咨询和信息反馈。

5、负责有关管理部门、管理人员的工作状态、服务态度、工作纪律等相关投诉的接待、登记、咨询和信息反馈。

6、负责与消防、技术监督局等政府相关部门的协调。 7、负责商场售后服务工作的监督、指导。

8、负责商场员工售后服务意识、技巧的指导、培训。 9、负责商场售后服务管理规定的制定、落实、执行、监督。

10、负责将投诉中心新发生的各项事项向部门领导汇报。 11、协助顾客跟踪服务小组对顾客的回访。12、协助前台接待顾客投诉及处理。

13、参与公司各项社会活动、促销活动、文世活动。（三）岗位规范

1、认真遵守国家有关保护消费者权益的法律、法规、政策，切实维护消费者合法权益、树立商场的社会形象。 2、认真遵守商场的各项规章制度，做好投诉接待中心设施摆放及清洁工作。

3、应对《消费者权益保护法》、新“三包”规定、产品质量标准等知识熟练掌握，能够准确回答顾客提问、解释顾客疑问。 4、接待顾客投诉时，举止文雅、谈吐温和。

5、发型应梳理整齐，不得染异色发或梳理奇异发型。

6、不得浓妆艳抹，要化淡妆，使用淡雅香水。手部和面部始终保持卫生，不留长指甲、不可涂有色指甲油。

7、发现顾客前来投诉、咨询，应迅速起立问候，并面带微笑，口齿清晰、声音亲切、要保持温和的目光正视对方，说话时表情、动作要适中。

8、接待顾客投诉时要使用礼貌语问题，聆听顾客投诉要礼貌耐心、解释仔细、道歉诚恳、处理及时。

9、及时将顾客投诉事件迅速反馈有关部门，针对突发事件有应变处理能力。

10、对顾客发生的紧急事件，应迅速与相关部门取得联系，并准确能达到顾客需求。

11、对顾客退、换货的处理，严格遵照国家法律、法规和地方有关保护消费者权益的法规及商场的服务承诺执行，耐心做好解释工作，处理及时有拖延，使顾客满意。

12、有接待顾客投诉遇到疑难时，应先取得顾客误解，及时与消协技术监督局等政府相关部门取得联系，寻求支持。 13、对于顾客口头、电话或书面提出的投诉要求，应于当天提出处理意见、接待调查及落实处理意见，应不超过三天或一周，满意率及完结率应达到98%。

14、对顾客投诉的重大问题，应及时做出相关的评定和考证意见，并及时向部门或上级领导反馈调查结果和处理方案。

**商场招商部部长岗位职责要求篇五**

招商部部长岗位说明书

岗位分析日期 招商部部长

岗位名称

人1 岗位定员 招商部 所在部门

人9 所辖人员数 副总经理 直接上级

直接下级 招商专员、招商部内勤

岗位设置目的： 负责工业区的招商引资工作，加快工业区的发展

职责与工作任务

协助主管领导制定招商工作的战略规划，为重大项目决策提供建议和信息支持职责表述：

根据公司发展战略，组织制定招商工作的战略规划

负责组织搜集国内外相关行业政策、竞争对手信息、客户信息等，分析发展趋势

职

工作

负责每月准确向公司领导通报招商情况，提供有关反映公司招商工作现状的信息，为公司

责

任务

重大决策提供信息支持

一

协助支持□ 主要负责□ 独立负责 责任

√

领导部门员工完成工业区的市场推广职责表述：

负责宣传各种优惠政策，以及投资环境和服务功能扩大工业区知名度，实现公司招商目标

负责组织招商会议，吸引企业来工业区投资

职

工作

负责接待企业洽谈人员的来访、咨询，做好服务工作，与客户维持良好的关系

责

任务

二

根据年度营销目标，制定本部门工作计划，并组织执行

促进并协调各部门、各流程为提高客户服务满意度和招商成功率作贡献

责任

协助支持□ 主要负责□ 独立负责

√

负责不断收集招商相关信息、客户信息和项目信息，把握和挖掘市场机会职责表述：

负责获取、收集、整理有价值的招商信息，建立完备的数据库

组织部门成员主动、定期地通过各种方式和潜在投资企业建立长期的良好的关系 职

工作

责

任务

对由价值的项目信息及时向主管领导汇报

三

责任

协助支持□ 主要负责□ 独立负责

√

负责组织招商项目的过程管理职责表述：

负责一般招商项目的谈判工作，以及重大项目的联系工作

负责组织准备项目谈判的相关资料

负责项目的洽谈工作，并对项目洽谈结果及时向主管领导汇报

职

工作

责

负责根据谈判结果，草拟谈判合同，送合同管理部审核

任务

四

组织项目签约活动

负责土地款的回收

负责协调物业公司的早期介入，及时与入区企业建立联系

责任

协助支持□ 主要负责□ 独立负责

√

负责改进招商引资工作的管理体系和方式职责表述：

分析、思考目前招商引资工作存在的问题和不足

职

工作

拟订改进招商引资工作的管理制度，报上级领导批准

责

任务

五

责任

协助支持□ 主要负责□ 独立负责

√

部门内部的组织管理职责表述： 建立部门工作的管理制度和工作计划，并督促执行

负责指导属下员工制定工作计划，并督导执行；向直接下级授权，并布置工作任务

职

工作

责

任务

洞察所属下级思想动态，作好激励，沟通工作

六

督促员工做好档案整理工作

责任

协助支持□ 主要负责□ 独立负责

√

完成领导交办的其它工作 职责表述：

职

工作

责

任务

七

责任

协助支持□ 主要负责□ 独立负责

√

本岗位可视化成果：

项目报表

土地预定协议；标厂租赁合同

统计报表

招商策划方案

标准厂房租赁图；可出让土地地块示意图

工业区及出口加工区规划示意图

入区企业基本情况表

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