# 最新商场员工个人工作总结(七篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-06-17

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**商场员工个人工作总结篇一**

（一）工作内容

作为一名出纳，我的日常工作主要包括：

1、检查备用金，看清楚交接前的注意事项。

2、打扫卫生，保持餐桌整洁。

3、在收银台管理你的现金安全，然后坚持你的工作。

4、接待客人时，微笑服务，热情主动迎接，询问客人需求，并提供相应服务。回答客人问题时，要保持微笑，说话要清楚，内容要清晰准确。面对客人的投诉时，主动道歉，耐心向客人说明原因，寻求客人的理解。

5、客人退房时，主动起身向顾客出示账单，并简单说明消费细节。

（1）现金应正确收取，鉴别真伪，正确兑换，客人应清点清楚，客人应慢走，欢迎下次光临等。

（2）转移客人，要明确是否可以转移钱，不能转移，向客人说明原因，要求客人支付现金，坚持转移要求客人与收银负责人联系，可以转移钱可以转移。如果可以转账，请客人签字确认消费，并注明单位名称和房间号。前台的押金要注意。当押金不足时，应提醒客人在前台支付押金。作为收银员，一定要注意避免给客户、公司和自己造成不必要的损失。为了更好地工作，在各个方面与同事保持沟通。

6、必须遵守出纳的工作职责及相关注意事项。

（二）工作总结

1、作为一个直接处理现金的收银员，他必须遵守商场的操作纪律。收银员在营业时不要随身携带现金，以免产生不必要的误会和可能的公款私转。收银员收款时不要私自离开收银台，以免硬币丢失或等待结算的客户不满和投诉。

2、收银员不允许随意打开收银机的抽屉核对数字和清点现金。随意打开抽屉，不仅会引起人们的注意，造成不安全因素，还会引起人们对收银员作弊的怀疑。

3、如果收银员临时离职，“暂停收款”卡应放在收银员身上。如果有其他收银员接管了这个岗位，把多余的零钱数出来交给收款机，把剩下的现金分开。返回岗位时，检查岗位收款人收到的现金是否与收款金额一致。

4、严格按照公司规定的收款程序收款。收钱前，用计算器核对收据上的每一笔钱，核算无误后再输入电脑。电脑上输入的专柜编号和价格要和专柜开具的收据一致。在收钱的过程中，要坚持唱、收、付、找，避免不必要的麻烦。在收藏过程中，不要错过收藏，不要收藏太多，更不要收藏太多。收款后，检查柜台和打印收据的金额是否与柜台出具的一致。

5、用礼貌的语言对待客户，说话要尊重和善意，不要对客户大声说话。作为服务行业的一员，我们能做的就是服务客户，让客户满意。这就要求我们要有良好的个人品质，要热情耐心地接待每一位客户，不要把自己的一点小情绪带入工作中，这样会给你的工作带来很多不必要的麻烦。为了防止自己和客户之间的冲突，我们必须保持自己的心态。

以上是我在工作中的亲身经历和总结。希望各位上级和同事提出宝贵意见，我会努力做得更好。

**商场员工个人工作总结篇二**

20\_\_年，是\_\_的收获年、奋进年、开拓年，在这不平凡的一年里，我们锐意进取，开拓创新，各项工作均有新突破、新业绩、新跨越，在领导的指导及同事的帮助下，我积极主动地完成了各项工作任务，为\_\_成功运营及发展贡献了自己的一份微薄之力，同时积累了大量的工作经验，加强了个人业务素质，提高了工作效率，实现了一个由学生到员工的转变，成为一名合格的\_\_人。

一

一年来，主要工作回顾如下：

（一）实现角色转变，锐意进取的一年——\_\_客服部工作。

本人于20\_\_年x月x日走进\_\_学院重点实习培训基地——\_\_有限公司，实习期满后觉得本企业适合自身发展，便直接转正，正是成为宜佳旺一员，在此一直在\_\_客服部工作，直至20\_\_年x月x日调离\_\_。\_\_客服部主要负责工作有：玩具批发商户的全程接待及相关资料整理；顾客退换货处理；顾客异议处理等。在此工作期间，迅速熟悉工作环境，转换角色，进入工作状态，认真学习各项专业知识、积累工作经验，能够接待好不同的批发客户，妥善处理顾客的退换货事件及顾客提出的各项异议，很快便能在本部门的工作中独当一面。在认真完成本职工作的同时，清晰地了解了卖场商品的进、销、存各个环节的基本操作流程，并且熟知玩具相关的基础商品知识。

自\_\_划行规市起，便积极配合各部门工作，调整四楼卖场，紧急拆除货架、组织卖场退货，虽然此时大多为体力劳动，但也正是这些体力劳动巩固了我吃苦耐劳的精神，也让我懂得了团队的力量，学会了与他人的分工合作及密切配合。

（二）不断成长，开拓创新的一年——\_\_百货部工作。

由于工作需要，20\_\_年x月x日调入\_\_百货部工作，商场前期筹备工作杂而细，各项工作在探索中推进，在此期间系统地学习了很多专业知识，例如：柜组主任、部门经理、商务礼仪、商务谈判、商品知识、cad作图等等。主要工作主线如下：

1、市场考察、调研，数据收集。

考察、调研主要从两方面出发，第一方面是\_\_地区的市场调研；第二方面是周边县市的批发市场及大型百货商场的考察。

首先，对\_\_地区详细调研，掌握了\_\_地区的商业氛围、主要消费人群、消费水平、消费习惯等，为\_\_物广场前期的项目定位提供了一定的基础；其次，对\_\_地区的同类商场进行了专项的调研，通过专项的调研，大致了解了\_\_各商业区的租金水平、价格带、进货渠道、员工工资等，为百货部的整体预算及招商政策的制定提供了大量的数据依据；同时，对\_\_地区的品牌进行了详细的调研，了解\_\_地区各品牌的经营地点、经营面积、合作方式、租金、扣率、保底任务、价格带、品牌特点、促销方式、商户姓名、联系方式等信息，为招商工作奠定了坚实的基础；此外，对\_\_地区八县三区进行了逐一走访式调研，全面了解了\_\_地区的商业环境。

与此同时，对北京、石家庄、邢台等地批发市场进行了系统的考察，了解了各个批发市场的经营品类、经营品牌、商品价格及地点等，宣传了企业，收集了部分供应商资料，掌握了解到了市场的基本流行趋势，同时提升了自身的业务素质，开阔了眼界，找到了自身发展的不足及下一步的工作思路和方向。通过走访石家庄、邢台几家成功的大型商场，开拓了眼界，为今后商场的装修、商品陈列及运营管理提供了可借鉴资料。

2、相关项目规划，业务会议讨论及培训。

为了使大家尽快进入新的工作角色，适应新的工作环境，更快的提高大家工作能力，部门领导常常召集各项业务讨论会议、组织业务知识培训，集思广益，共同学习、共同进步。半年里针对商场整体定位、业态分布、倒排计划、预算、装修、商场运营管理等内容组织了多次的会议讨论，每次会议都认真听取了别人的各种思路，同时也发表了自己个人的思路及见解，且部分建议被领导采纳。

20\_\_年x月x日正式接管精品百货部、箱包皮具部工作。此后，对精品百货部做了初步的规划，划分了自营、联营区域；重新规划出本部门经营项目及品牌；根据施工现场实际调整cad商位图；对自营区域装修作出整体规划及启动资金预算；整理出本部门后期培训资料等。

组织参加了多项培训课程，例如：企业文化培训、市场考察技巧、招商专业培训、商务礼仪培训、商品知识、库存结构、商品结构、团队建设等，通过专业知识的培训学习，掌握了大量的理论知识，在工作中更好地指导实践。

3、招商及相关工作。

十月份百货部开始进入全面招商阶段，伴随着招商工作的全面开展，“全民招商”成为一种大的趋势，在此招商的大洪流下，精品百货部招商工作按如下方案展开：

第一，电话招商。

将前期全部登记商户分类汇总，逐一进行电话跟踪，并进行详细的信息资料记录。通过跟踪回访，进一步了解各个商户的详细信息，从中筛选出重点发展商户，进行不定期的沟通交流，努力促成签约合作。

第二，市内走访招商。

主要走访市区内各大商场、沿街门店以及批发市场等地，扩大招商范围，进行招商手册的逐一发放，并做初步项目介绍，与部分品牌代理商建立初步联系，从而加大商场的招商宣传力度。

第三，外县走访招商。

主要是走访了\_\_周边的八县一区（，通过到外县发放宣传册，极大地扩大了招商的范围，并积累了部分商户资源；同时通过走访周边县区的商场，对周边商场的经营特色，有了更进一步的把握，其中很多特色值得我们学习和借鉴。

第四，通过网站联系查找厂家地址，了解产品情况等。

网络招商以联系品牌总部为主，通过与总部建立联系，确定本地区代理情况，及其加盟具体情况，寻找适合我商场代理的自营品牌，并向部分商户推荐我商场适合经营的品牌，促成签约合作。

第五，接待意向商户，并签订合作意向书。

到目前为止，精品百货部总计来访商户96家；已签约商户3家，其中饰品两家，箱包皮具一家；适合我商场经营且处于洽谈中的有8家，其中包括新华书店，精功眼镜，金利来、沙驰、啄木鸟、boss、迪莱克斯等箱包皮具品牌商户。

4、主动承担百货部部分后勤工作。

对百货部一些资料数据整理、汇总上报领导；组织参加项目的各项企业文化活动；办公用品、单据的申请、领用、保管；部分信息的传达等，保证了百货部一些日常工作的顺利运转。通过一些细小的工作，极大地提高了个人的工作细心度，同时学到了更多的知识，对前勤工作起到了很大的帮助，促进个人的全面发展。

二

一年来，在工作中深刻体会到：

第一，实践出真知。科学严谨的市场调查是我们各项工作的基础，任何工作的开展都要实事求是，从实际出发，科学、严谨的市场调查有利于防止个人主观臆断，更好的完成各项工作。 第二，商业无大事，细节定成败。伴随着精细化管理时代的到来，各个企业开始从细节出发。在商场管理工作中能办大事的人不多，而大多数人只能做一些具体的事、琐碎的事、单调的事，也许过于平淡，也许鸡毛蒜皮，但这就是工作，是生活，是成就大事的不可缺少的基础。我们企业决不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行者；决不缺少各类管理制度，缺少的是对规章条款不折不扣的执行者。

第三，公司虽大，唯我一人；一人虽强，力不敌众。这句话是我一年工作中最大的感触总结。这句话看上去似乎有些矛盾，但实际上是相统一的。前半句讲的是在企业中一定要树立主人翁意识，把自己摆在重要的位置上，只有这样才能认真、按时完成本职工作，确保部门工作的顺利进行；而后半句则是要我们要有团队意识，一个人的工作能力再强，离不开集体，在工作中分工是为了更好的合作，只有这样才能共进步、同发展。

三

一年来，我虽然取得了一些成绩，积累了一些经验，但还存在一些不容忽视的问题，主要是：

（一）受个人专业素质限制，市场调查范围还不够全面，内容不够深入。在今后的工作中增强专业知识的学习，科学合理地安排市场调研，形成系统的数据依据。

（二）个人工作经验不足，业务知识有限，很多工作都是在学习和探索中进行，因此降低了部分工作效率。为此我要不断地加强学习，且学以致用，同时在工作中不断地总结经验教训，指导今后的工作。

四

在新的一年里，我将计划工作如下：

（一）团结同事、互帮互助，通过各种渠道，完成本部门的全部招商工作，

确保\_\_购物广场的顺利开业。

（二）组织卖场自营联营的装修工作。

（三）组织参加精品百货部专业知识培训。

（四）组织本部门自营商品的进货、铺货。

（五）开业前期的各项准备工作。

（六）开业后本部门问题的调整及卖场正常的运营管理。

在明年的具体工作中，我将继续保持严谨、务实的工作态度，提升自己，提高工作效率，认真、积极完成各项工作任务，有序地进行宜佳百货各项工作，确保承德\_\_购物广场前期工作的顺利开展及开业后的正常运营。

百货部：\_\_

20\_\_年x月x日

**商场员工个人工作总结篇三**

对于刚刚接触销售行业的人来说，学习是无休止的过程。20\_\_年是我加入销售大军中的第一年，在这一年里学习的很多东西，先对本年度的工作做如下总结：

一年的尾声开始想念很多东西。想念毕业那刻与室友们相拥而别的瞬间;想念收获第一份正式工作时候的激动;想起收拾行李那刻的表情以及沿途关于未来的设想;一年的尾声也想要感谢很多人。感谢那些曾指导过我的领导和前辈们，是他们的无私和包容使我能快速融入这个集体;感谢中国市场部的每一个人，虽然没有太多的接触和表情，但是我己经把有关你们的记忆放在心中。

时间不经意间从指尖滑过。从进入兆吉鞋业有限公司到现在，己将近两个月的时间，而我也开始了一段新的工作学习历程。刚跨出社会的我，从来不关注时尚的我，连明星如果不是太抢眼都会被浊淆的我，在选择这里的同时，需要学习很多东西。关于时尚、关于美学、关于色彩、关于四季、关于设计等等。

两个月的时间不算长。短暂却印象深刻的军训，公司规章制度和企业文化的培训，来中国市场部第一天前辈们的循循善导，都好像是昨天才刚刚上演似的。两个月的时间，也足以让我们融入兆吉这个集体，并对它产生难以割舍的感情。它的历史、它的文化、它的核心价值以及它的规章制度等等。许多话语还在耳边萦绕。对质量的执着追求，“真”、“善”、“美”的核心价值观以及关于“杯奶头牛”的故事等。在这里的生活，少了几分奔波，多了份安逸，我们在宿舍、食堂和工作的地方穿梭，过着忙碌却也充实的工作。

两个月的时间，己经让我开始喜欢这里，工作也慢慢地步上轨道。从刚开始的全然陌生，到现在能通过模仿与整合或是自己偶然间蒙发的感动给每一双鞋子做注脚。

刚到这里的时候，每天浏览过往一些时尚类杂志，并试着把那些美的词句记录下来，思考他们为每件衣服或是鞋子写文案的角度。总有些文字会让我感动，或是引发我体内的某种欲望。这时候会发现自己有诸多不足。不太出色的文字，对时尚圈子的全然陌生，跟生活在那个层次的消费者的距离以及和关于设计和美学的种种。

为了能尽快适应工作，我努力去查寻各种资料，网上的、杂志上的，或是在购买来的书上的。拖学广告学的朋友介绍了几本广告学的书，也借机会了解了李欣频、许瞬英这两位台湾文案作者。

这个月，开始尝试着写关于20\_\_汤普、b&b春夏流行趋势，以及主要鞋款的文案。这对我来说，是一个比较艰难的过程，而在这之前，我一直希望陈小姐能把我派去设计、开发组学习一些时日，了解鞋子的特性和以及材质的运用等。我反复看这些需要写的鞋子，并尽量把某些特征记下来，然后去一些时尚网站寻找一些类似鞋款的相关介绍，并翻开以往看时尚杂志所做的笔记，实在是没办法，会下楼去看每双鞋子，虽然还是不会给那个独特的地方取一个好听的名字，但是幸运的时候会碰到一些业务部的人，这让我收获不少。

不管结果如何，过程终究是享受的，但是多日的努力终于得到收获后，那种心境是无法用言语来表达的，就要这份工作所带给我的感动。在学到东西之余，也体验到工作带给我的乐趣。

在这差不多两个月的时间里，我主要负责如下工作：

1、公司对内、对外的一些文字内容的撰写。如：汤普30周年庆祝致会员的感谢信、公司对外新年贺卡和新年促销短信等等。

2、根据商场要求，提供统一的商场包装宣传文字，或是企业产品的文案撰写。如：20\_\_春夏汤普流行趋势、b&b春夏流行趋势、dm宣传册文案、春夏新款主要鞋款文案、金基百纳商场文案、女友资讯文案和婚鞋文案撰写等。

从进公司到现在，通过自己的点点滴滴的学习与积累，还有领导与前辈们的帮助，了解了各部门的作业流程，自己的工作也开始步上轨道。但是离公司要求的和我所追求的一个好的文案者还有一段很长的距离。当然，也有些不足的地方。比如：写的文案并不能打动我自己、存储知识过少，偶尔会觉得脑袋真空、不够细心以及与部门同事之间交流甚少等。20\_\_年是充满希望与挑战的一年，我会继续以一个学习者的姿态，去完成所交付我的每一项任务，并努力改正这些不足之处。

为了使以后工作更加高效、完美，我将努力做到以下几点：

1、端正态度，积极主动，努力学习，虚心请教并听取各方面意见;

2、继续用心去看每一份时尚杂志并做认真做好笔记;

3、收集与公司产品相关的讯息，争取对公司品牌进行全方位的了解。

4、以学习者的姿态，争取高效完成交付给我的各项作务。

5、加强对时尚、商场等与工作相关的知识的了解。

以上就是我这近两个月来的工作总结，不足之处敬请指正，谢谢!

**商场员工个人工作总结篇四**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为京华服装超市的一名员工，我深切感到京华服装超市的蓬勃发展的态势，京华服装超市人的拼搏向上的精神。祝愿京华服装超市20\_\_年销售业绩更加兴旺!

200\_\_年，我柜组在公司党委的统一领导和部署下，在兄弟柜组的支持下，经过全体会员的共同努力，顺利地完成了服装销售任务。现将有关情况总结如下：

200\_\_年我们柜组认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在京华，服务为顾客的营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各环节的落实，严把质量关。努力做到无论顾客货比多少家，我们京华服装超市也能为顾客提供质优价廉的商品。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，她们通过服装销售，与别人谈话的时候变多了，增强了自信心，也进一步懂得了如何与顾客沟通，推销服装的款式、颜色、价格与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我们柜组努力树立企业良好形象，笑脸迎顾客，真诚待嘉宾，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。顾客满意率、回头客呈良好势头。200\_\_年我柜组完成销售任务……

我们作为服装超市的一个销售部门，部分员工，刚到超市时，包括我，对服装方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我们很快了解到公司的性质及其服装市场，以及消费对象和潜在的顾客。我组员工队伍整齐，认识统一，努力做好自己的本职工作。她们行为约束能力强，深刻认识到作为销售部中的一员身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了京华的形象。因此我柜组姐妹不断拓展专业知识，提高自身的素质，高标准的要求自己，在销售实践中积累一些工作经验，较好了解整个服装市场的动态，走在销售市场的前沿。经过这段时间的磨练，我柜组的同志个个成长为合格的销售人员，有的成为销售骨干，为完成200\_\_年销售计划立下了汗马功劳。

200\_\_年在公司领导的关心下，我从一个普通员工成长为 柜的柜长，我觉得力不从心。一方面是我的专业知识贫乏，业务能力不强，另一方面是我觉得困难很多，社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，缺乏担当重任的勇气。在7月份开始做柜长的时候，经理给我布置任务，由于胆怯的心理，害怕不能胜任，和经理争执起来。通过工作实践和学习，我了解到经理的良苦用心，她是为了给我们每一个人一个恰当的位置，给每个人一个发展空间。在工作中我也认识到人不是一生下来就什么都会的，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。因此领导给我布置任务，是为了锻炼我，而工作中姐妹的支持，销售业绩的顺利完成又增强了我的自信心。因为只有充满强烈的自信，服装销售人员才会认为自己一定会成功。在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结柜组一班人，努力学习服装销售技巧。

我深知优秀的服装销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多。针对相同的问题，一般的业务人员可能需要查阅资料后才能回答，而成功的服装销售人员则能立刻对答如流，言简意赅，准确地提供客户想知道的信息，在最短的时间内给出满意的答复。因此我和柜组姐妹多方了解产品特点，在销售工作中忙而不乱，能迅速、精确地找出不同顾客的购买需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、好的解说技巧、善于处理反对意见、跟踪顾客和收款作为常规业务去学习。鼓励柜组姐妹充满自信去赢得顾客的信赖，去热情为顾客服务，去充分了解柜组服饰所需要的顾客属于哪一个阶层，充分了解顾客喜好，有的放矢搞销售。柜组成员热情的服务给顾客留下了最好的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

总之，我柜组全体员工以京华为家，牢固树立奉献在京华，满意在京华的职业理念，爱岗敬业，团结协作，以饱满的热情迎接顾客，以周到的服务对待顾客，以真诚的微笑送别顾客。全体姐妹对待不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在服装品牌、档次、价位上的需要，热心为他们推荐时尚、健康、质优价廉的商品。我柜组全体员工上下一心，发挥集体智慧和创造力，开拓进取，团结创优，兢兢业业，创造了柜组营销的佳绩。

**商场员工个人工作总结篇五**

尊敬的各位领导各位同仁：

您好！我是恒源超市副食组理货员，从开始到现在1个多月时间，首先很感谢有机会能成为恒源超市的一员，同时感谢各组领导与同事的关心与帮助，本人一直兢兢业业工作，没有丝毫懈怠，热心待客，微笑服务，把超市当作社会主义大家庭，现将这一月以来工作总结如下：

工作方面：

工作中认认真真，兢兢业业，勤奋上进，刚到超市的前几天，有点不习惯，一切工作不知道从何开始做起，每天只是上货，补货，搬货等工作。但是在领导与同事的帮助下，不断的对工作熟悉，加深。每天不仅仅是上货，补货等工作，还有更多的什么标价签管理，商品陈列，顾客咨询等等。每天的工作有辛苦也有收获。工作不懂的地方我会主动向领导与同事请教。不过在此还是要感谢工作中的同仁对与我的帮助与耐心讲解。

服务方面：

作为超市中的理货员，看似工作简单，普通。但他们是与顾客接触最直接的人。他们的一举一动，一言一行无不体现超市的整体服务质量和服务水平，他们的素质好与差将直接影响到门店的生意与声誉。所以我个人觉得作为超市的理货员，首先要具备有服务意识。正所为“为民，便民，利民”的苏果服务宗旨，同时作为超市的一名员工还要担当起顾客导购咨询的工作，所以我们必须树立服务意识与服务思想，才能更好地在工作中不断成长。

学习方面：

刚才提过理货员是与顾客接触最直接人。他们的一举一动、一言一行都关系到超市的整体服务质量和服务水平，他们的素质好与差，将直接影响到门店的生意和声誉，所以只有不断地提高理货员的素质和业务能力，才能使我们的超市在激烈的市场竞争中立于不败之地，因此我个人认为员工的基础知识培训非常重要。不仅要学习了解理货员的工作职责等，更多地要学有关礼仪，心态调节方面的知识，超市零售业的发展潮流势不可挡，但零售业同时面临着更的危机与挑战，自己有幸能成为与时取进地发展行业中，一定要把握机遇努力拼搏。学习，学习，再学习是工作与业余时间不变的任务。只有不断的提高自身素质与业务能力，才能更好去工作，去服务。最后再次感谢\_\_\_\_店的各位领导与同事给予许多的帮助与关怀，谢谢。

**商场员工个人工作总结篇六**

20\_\_年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**商场员工个人工作总结篇七**

时间一晃而过，弹指之间，\_\_年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获主要有：

1、在商场开业前夕,跟进商场开荒工作,并初步熟悉商场物业管理基本知识.努力为商场开业做前期工作。

2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场,办公室等卫生情况.进行考核与监督。

3、在上级领导的指导下,负责跟进商场开业后每个活动工作.令活动顺利完成。

4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

5、根据上级领导给予策划工作,努力完成上级领导的计划内容。

二、工作中存在的不足。

当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。

2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。

3、对管理商场物业还不够成熟,这直接影响工作效果。

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

三、坚持管理、服务与效能相统一原则。

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量。

2、对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规,树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

3、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

明年工作计划：

\_\_年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在\_\_年做出更好的工作成绩。

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