# 商场员工年终总结(优秀8篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-05-28

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。商场...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**商场员工年终总结篇一**

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为商场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。

我来商场工作已有几个月了，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(艾酷:鞋的牌子)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，愿意买你的产找总结行。

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，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为商场艾酷专柜的一名员工，我深切感到商场的蓬勃的态势。商场人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿商场在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**商场员工年终总结篇二**

从自己开始进入到商场工作就开始慢慢地融入客服的工作，更是每天都尽力地做好我应该要做的事情，对于商场客服的工作更是有了相当深刻的了解。就如今的.一年试用期时光而言，我也是对我所进行的工作情况进行了一个工作总结。

作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守着，不断去做好自己应该要做好的事情。在这段工作期间每天做得最多的一件事情就是为各位有疑难的顾客进行问题的解答，但是在这一方面总是会有一些让我摸不着头脑的事情出现，所幸每次都有同事的出面才得以解决。当然对于这份工作的其他方面我都还是有做到较好，每天都是准时出现在工作的地点，更是将每一项任务都完成好，将工作台面都收拾得相当整洁，更是时刻保持着应该有的笑容，将自己的最为精神的一面展现出来，为顾客提供、最暖心的服务。

在开展工作的这些日子中，还是没有办法完全的解答好顾客的问题，更是对整个商场还存在一些不熟悉的情况。对于一些顾客的投诉上更是完全不知道应该要怎样去引导顾客撤销，并且让顾客感到满意。从这些各个方面看来，我应该要去努力的地方还有很多，并且我更是要在平时多花些时间来对自己的工作进行分析检讨，这样才更加知道自己的问题，才能做到更好的学习。

这段试用期工作，更是让我知道了自己所存在的各项缺陷，并且更是明确自己应该要努力奋进的地方。为了使我可以在这份工作上坚定的做下去，我更是给自己制定一个目标，希望能够在工作中逐步去达到这份工作需要的能力，更是成为一名相当优秀的我。我会尽力让自己更多地去熟悉商场的规章制度等，这样才能够在顾客询问之时不会因为不知而慌张。对于与顾客的交流这方面学问实在太大，平时应该多多观察同事的交流过程，并且向其学习，并且还需要多多交流，这样才能够在实践加上努力的合成之下让自己变得更加的优秀。

在自己日后进行的工作中还会收获到越来越多的东西，并且只要我继续在这个岗位上去磨砺自己，自然就能够将工作内容都完成好，更是让领导能看到我的成长，并且让我可以获得转正的资格。现在我的内心是相当的激动，并且我十分想通过自己的努力，让自己可以在接下来的工作中让自己变得更加的优秀，我更是十分的期待那一天。

**商场员工年终总结篇三**

20xx年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌内涵”的经营战略以及“打造企业执行力”的管理战略这两条主线开展工作，并取得了突破性的进展。

实际销售完成年度考核计划的130%，同比增长15%，所实现的纯利同比增长381%。确立了武商建二在青山区域市场的领先市场地位。经营调整成效凸显。全年引进新渠道104个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

xxxx年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。xxxx年的工作成绩显著，但也存在以下六点制约企业发展的问题：

问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。

问题二：对市场形式的预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。

问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了营销工作的发展。

问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而有扩大的趋势。

问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变。

问题六：供应商渠道的整合在xxxx年虽有改变，但效果并不明显。20xx年，青山周边区域的商业竞争将日趋白热化。面对前有中南销品贸的整装待业，后有青山百货的步步紧追，我们将从以下几个方面重点入手：

一、抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标

以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二、准确把握市场定位，实施差异化经营

略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三、组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度

通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

四、以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源

做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为05年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

五、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应

要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

六、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约

在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

**商场员工年终总结篇四**

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xx企业的每一名员工，我们深深感到xx企业之蓬勃发展的热气，xx人之拼搏的精神。

我是xx销售部门的一名普通员工，刚到明发时，我对招商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，我很快了解到公司的性质及其招商市场，作为销售部中的一员，我深深觉到自己身肩重任。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一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个招商市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于xx年与xx公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合xx公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为xx月份的销售高潮奠定了基础，最后以xx个月完成合同额xx万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有提高。

年下旬公司与xx公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出xx火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中我做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，我不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

**商场员工年终总结篇五**

人力资本理论创始人、1979年诺贝尔经济学奖获得者西奥多\"舒尔茨(z)在20世纪60年代依据大量的实证分析得出一个突破性结论：在现代社会，人的素质(知识、才能和健康等)的提高，对社会经济增长所起的作用，比(物质)资本和劳动(指非技术性劳动)的增加所起的作用要大得多，而人的知识才能基本上是投资(特别是教育投资)的产物。按照这种理论，不应当把人力资本的再生产仅仅视为一种消费，而应视同为一种投资，这种投资的经济效益远大于物质投资的经济效益。而且人力资本投资不再符合边际收益递减规律，而是边际收益递增的。

二十世纪九十年代，人类社会进入了知识经济时代，企业竞争的焦点不仅是资金、技术等传统资源，而是建立在人力资本基础之上的创新能力。同时经济的全球化发展使得企业间的竞争范围更加广阔，市场变化速度日益加快，面对这种严峻的挑战，企业必须保持持续学习的能力，不断追踪日新月异的先进技术和管理思想，才能在广阔的市场中拥有一席之地。于是，增加对人力资源不断的投资，加强对员工的教育培训，提升员工素质，使人力资本持续增值，从而持续提升企业业绩的和实现战略规划，成为企业界的共识。

强化员工培训，可以增强企业竞争力，实现企业战略目标;另一方面将员工个人的发展目标与企业的战略发展目标统一起来，满足了员工自我发展的需要，调动员工工作的积极性和热情，增强企业凝聚力。充分发挥培训对于企业的积极作用，建立有效的培训体系是达成这一目标的前提条件。

二、有效员工培训体系的特点

培训体系是否有效的判断标准是该培训体系是否能够增加企业的竞争力，实现企业的战略目标。有效的培训体系应当具备以下特征：

1、有效的培训体系以企业战略为导向

企业培训体系是根源于企业的发展战略、人力资源战略体系之下的，只有根据企业战略规划，结合人力资源发展战略，才能量身定做出符合自己持续发展的高效培训体系。

2、有效的培训体系着眼于企业核心需求

有效的培训体系不是头疼医头，脚疼医脚的“救火工程”，而是深入发掘企业的核心需求，根据企业的战略发展目标预测对于人力资本的需求，提前为企业需求做好人才的培养和储备。

3、有效的培训体系是多层次全方位的

员工培训说到底是一种成人教育，有效的.培训体系应考虑员工教育的特殊性，针对不同的课程采用不同的训练技法，针对具体的条件采用多种培训方式，针对具体个人能力和发展计划制定不同的训练计划。在效益最大化的前提下，多渠道、多层次的构建培训体系，达到全员参与、共同分享培训成果的效果，使得培训方法和内容适合被培训者。

4、有效的培训体系充分考虑了员工的自我发展的需要

按照马斯洛的需求层次论，人的需要是多方面的，而最高需要是自我发展和自我实现。按照自身的需求接受教育培训，是对自我发展需求的肯定和满足。培训工作的最终目的是为企业的发展战略服务，同时也要与员工个人职业生涯发展相结合，实现员工素质与企业经营战略的匹配。这个体系将员工个人发展纳入企业发展的轨道，让员工在服务企业推动企业战略目标实现的同时，也能按照明确的职业发展目标，通过参加相应层次的培训，实现个人的发展，获取个人成就。另外，激烈的人才市场竞争也使员工认识到，不断提高自己的技能和能力才是其在社会中立足的根本。有效的培训体系应当肯定这一需要的正当性，并给予合理的引导。

三、建立有效培训体系的基本原则

1、理论联系实际、学以致用的原则

员工培训要坚持针对性和实践性，以工作的实际需要为出发点，与职位的特点紧密结合，与培训对象的年龄、知识结构紧密结合。

2、全员培训与重点提高的原则

有计划有步骤的对在职的各级各类人员进行培训，提高全员素质。同时，应重点培训一批技术骨干、管理骨干，特别是对中高层管理人员。

3、因材施教的原则

针对每个人员的实际技能、岗位和个人发展意愿等开展员工培训工作，培训方式和方法切合个人的性格特点和学习能力。

4、讲求实效的原则

效果和质量是员工培训成功与否的关键，为此必须制定全面周密的培训计划和采用先进科学的培训方法和手段。

5、激励的原则

将人员培训与人员任职、晋升、奖惩、工资福利等结合起来，让受训者受到某种程度的鼓励，同时管理者应当多关心培训人员的学习、工作和生活。

四、建立有效的培训体系

1、培训需求分析与评估

拟定培训计划，首先应当确定培训需求。从自然减员因素、现有岗位的需求量、企业规模扩大的需求量和技术发展的需求量等多个方面对培训需求进行的预测。对于一般性的培训活动，需求的决定可以通过一下几种方法：

(1)业务分析(businessanalysis)

通过探讨公司未来几年内业务发展方向及变革计划，确定业务重点，并配合公司整体发展策略，运用前瞻性的观点，将新开发的业务，事先纳入培训范畴。

(2)组织分析(organizationanalysis)

培训的必要性和适当性，以及组织文化的配合是及其重要的前提，否则培训后，如果造成公司内更大的认知差异，就得不偿失了。其次，对于组织结构、组织目标及组织优劣等也应该加以分析，以确定训练的范围与重点。

(3)工作分析(jobanalysis)

(4)调查分析(opinionsurvey)

对各级主管和承办人员进行面谈或者进行问卷调查，询问其工作需求，并据实说明训练的主题或应强化的能力是什么。

(5)绩效考评(performanceappraisal)

合理而公平的绩效考核可以显示员工能力缺陷，在期末绩效考核完成后，反映员工需要改善的计划，能够激发其潜力，因此绩效考核成为确定培训需求的重要来源。

(6)评价中心(assessmentcenter)

员工提升过程中，为了确保选择人选的适当性，利用评价中心测定候选人的能力是一种有效的方法，且可以兼而测知员工培训需求的重点。

对于特殊性的培训，可以利用自我申请的方式，以符合工作专业的需要和时效。

培训需求反映了员工和企业对培训的期望，但是要将这些需求转化为计划，还需要对需求进行评估。对培训需求的评估通常要从以下几个方面出发：

(1)培训需求是否和企业的战略目标相一致

只有符合企业发展战略目标的培训需求才会得到满足。培训需求至少应当满足知识的传授、技能的培养和态度的转变其中任何一个目标。

(2)培训需求是否和企业文化一致

如果某种培训需求与企业文化相冲突，会造成企业文化的混乱，其结果是得不偿失。

(3)培训需求所涉及到的员工数目

不同的员工有不同的培训需求，对于企业大多数员工的培训需求，应当放在优先考虑的地位。

(4)培训需求对组织目标的重要性

如果通过培训能给组织带来巨大的效益，这样的培训应该得到优先满足。

(5)通过培训业务水平可以提高的程度

通过培训业务水平能够得到大幅度提高的需求，应当得到优先满足。

培训需求评估可以界定培训需求是否应当得到满足，将需要按轻重缓急组成一个序列，为设计培训体系创造了条件。

2、如何建立有效的培训体系

员工培训体系包括培训机构、培训内容、培训方式、培训对象和培训管理方式等，培训管理包括培训计划、培训执行和培训评估等三个方面。建立有效的培训体系需要对上述几个方面进行优化设计。

(1)培训机构

企业内部培训机构则包括专门的培训实体，或由人力资源部履行其职责。

企业从其资金、人员及培训内容等因素考虑，来决定选择外部培训机构还是企业内部培训机构。一般来讲，规模较大的企业可以建立自己的培训机构，如摩托罗拉公司的摩托罗拉大学和明基电通的明基大学等。规模较小的公司，或者培训内容比较专业，或者参加培训的人员较少缺乏规模经济效益时，可以求助于外部咨询机构。

(2)培训对象

根据参加培训的人员不同，可分为：高层管理人员培训、中层管理人员培训、普通职员培训和工人培训。应根据不同的受训对象，设计相应的培训方式和内容。一般而言，对于高层管理人员应以灌输理念能力为主，参训人数不宜太多，采用短期而密集的方式，运用讨论学习方法;对于中层人员，注重人际交往能力的训练和引导，参训规模可以适当扩大，延长培训时间，采用演讲、讨论及报告等交错的方式，利用互动机会增加学习效果;对于普通的职员和工人培训，需要加强其专业技能的培养，可以大班制的方式执行，长期性的延伸教育，充实员工的基本理念和加强事务操作。

(3)培训方式

从培训的方式来看，有职内培训(on-the-jobtraining)和职外培训(off-the-jobtraining)，职内教育指工作教导、工作轮调、工作见习和工作指派等方式，职内教育对于提升员工理念、人际交往和专业技术能力方面具有良好的效果。职外教育指专门的培训现场接受履行职务所必要的知识、技能和态度的培训，非在职培训的方法很多，可采用传授知识，发展技能训练以及改变工作态度的培训等。职内教育和职外教育相结合，对不同的培训内容采用不同的方式，灵活进行员工培训。

(4)培训计划

员工培训的管理非常重要，有效的培训体系需要良好的管理作为保障。培训计划涵盖培训依据、培训目的、培训对象、培训时间、课程内容、师资来源、实施进度和培训经费等项目。

有效的培训体系要求在制定培训计划时应当因循拟定的管理程序，先由人力资源管理部门(或者培训主管单位)分发培训需求调查表，经各级单位人员讨论填写完毕直属主管核定后，人力资源管理部门汇总，拟定培训草案，提请上一级主管审定，在年度计划会议上讨论通过。在培训方法方面，应当考虑采用多种方式，对演讲、座谈、讨论、模拟等方法善加运用，可以增强培训效果。同时在培训内容上，最好能够采用自主管理的方式，有员工与主管或讲师共同制定培训目标、主题，场地开放自由化，可以增加员工学习意愿，提升学习效果。

(5)培训实施

培训计划制定后，就要有组织计划的实施。从实际操作面上讲,应该注意几个问题：

(a)执行培训时最好与考核相结合，重视过程控制，观察培训过程中参训者的反应及意见。培训是持续性的心智改造过程，所以员工在培训过程中的社会化改变比训练结果更值得关注。

(b)培训计划执行时应当注重弹性原则和例外管理。对于一般性的训练，可以统筹办理，人力资源管理部门主要负责。对于特定性的培训，应采用例外管理，由各个单位根据具体情况弹性处理。

(c)培训活动应注意事前沟通，塑造学习气氛，从而加强学习互动，营造良好的学习氛围，逐步建立学习性组织。

(6)培训评估

培训的成效评估和反馈是不容忽视的。培训的成效评估一方面是对学习效果的检验，另一方面是对培训工作的总结。成效评估的方法分为过程评估和事后评估。前者重视培训活动的改善，从而达到提升实质培训成效的作用;后者则供人力资源管理部门的决策参考。从合理化的观点来看，最好是将两者结合起来。成效评估的方法有实验设计法，准实验设计法和非实验设计法。具体而言，根据kirkpatrick的培训目标层次，成效评估方法采用以下方法：

(a)如果培训的目的在于了解参训者的反应，可以利用观察法、面谈或意见调查等方式，从而了解参训者对培训内容、主题、教材、环境等的满意程度。

(b)如为了解参训者的学习效果，可以利用笔试或者心得体会，了解其知识增加程度。

(c)如为了解参训者行为的改变，可以对其行为观察及访谈其主管或同事。

(d)对工作实绩的测定，这种方法较为困难，它可能受到外来因素的影响。

**商场员工年终总结篇六**

我于20xx年3月出席xx一店工作，十个多月的工作回首：在生鲜下班严重不足三月，工作须要，阳入经营鲜肉至今，时间不短，体会很深。从稀奇古怪至通晓，就是xx培育了我存有一技之长，我很非常感谢xx领导和店长，因此我在工作上任劳任怨，工作勤勤恳恳，钟爱xx事业多作贡献，想方设法把经营大变样。从销售一头猪、两头猪肉至十头八头，直线下降，接到较好的效益，同时也博得顾客令人满意，获得领导赞誉。老实做人，诚信为本，不怕犯错，协作共赢。

工作人辛苦胖了，亲朋们看见眼里，难受在心上，存有必须我下海的，存有必须我跳龙门的，我都秉持在xx，我想要为人都有良心……只要进门见到着顾客源源不断造访xx超市，就是我的宽慰。

望xx超市一年更比一年强!

**商场员工年终总结篇七**

您好！经过两个月的培训及实习，我作为储备管理学员对零售业工作有了基本的熟悉和操作，现将这段时间所获汇报如下，请您评议：

首先，专业技能和工作质量。这是最基本也最重要的环节，我认为我已掌握基本的业务知识，能够熟练操作办公、erp、预算系统，熟练使用部门设施和工具。在最初两个星期的理论知识培训中，我们系统而全面的学习了有关零售业及佳惠集团的营运理念，更多的是如何作好超市工作，之后我们进入了下门店实习的阶段。

根据分配，我到清洁用品部实习。每天主要针对商品展开陈列、订货、补货、收货、以及退货等工作，跟踪查看商品的销售情况，在促销期做好商品调价和陈列工作。清洁用品部的订货主要分配送，直供和自采，一般由理货员对商品报缺货。在收货时需本部门理货员与供应商共同核对商品数量，同时我们要检查商品的条码，包装，生产日期，原则上超过三分之一保质期的商品不予接受，之后在防损员的审核下，由三方确认无误签字后方可报信息部入库。商品在销售过程中要每天跟踪查看，如有畅销品出现缺货时要及时用标签提醒顾客，并作好补货；如发现包装破损的要马上撤下排面，保管好，以做退货；如有商品临近保质期或已经过期，要马上进行整理退货。一般情况下，退货可由理货员和课长决定，填写退货单，形式分为直退和配退：直退即部门通知供应商直接来提取，单据必须有财务室的签字；配退即部门主管发邮件给总部，得到审核同意后方可退货。最后当供应商来提取退货时，与防损员和部门理货员共同核对单据，无误签字，方可退出卖场。每个超市在每个月都会开展促销活动，主要由企划部策划，根据季节和节日等差异选择敏感商品或按供应商要求指定出促销海报。各部门主管首先对海报样本进行校对核实商品形象，价格与实际是否相符。在促销期前两天组织促销员按不同路线发放dm彩报，确保宣传有力度；促销前一天，将商品陈列到位，一般是做堆头或陈列端架，堆头要成正方体，端架品项不超过两种；重要的是设置pop。还有就是对促销商品及时调价，当原进价与现进价不一致时，要注明库存调整，特殊商品注明实销补差，通过课长，处长签字交信息部调价。

以上工作是围绕商品展开的各项流程，这些决定着销售业绩，虽然有些程序是比较简单而又经常操作的，但不能忽视每个细节，佳惠的理念之一就是细节决定成败。

其次，主动性和跟进能力。应该说实践过程是艰辛又充满乐趣的。开始的几天到门店上班真的不习惯，总是因为惰性来不及吃早餐就已经开早会了，但我总是劲头十足得迎接第一批顾客的到来，忙着帮理货员整理商品，扫特价，打扫卫生等。这样几天下来，我逐渐适应了超市工作。我始终告诫自己不管做什么样的事情，我都应保持满分的热情，对工作负责，对员工负责，对顾客负责。作为部门主管，要清楚当月的销售预算，并落实销售，提高商品的毛利率；要熟悉本部门销售额和销量前30名的商品；熟悉主要供应商。同时应充分利用促销员资源，带动他们分工合作。

第三，判断和决策能力。在销售过程中，商品价格是一个重要因素，怎么定价和调价对我来说还不是很熟练，对商品价格不够敏感，我会在今后的工作中不断改进，积累经验。

第四，服务意识。零售业就是服务业，我们的宗旨就是服务别人，力争让每一个顾客开心购物。我们的目标是创造一连串的顾客，形成稳定且有力的的市场。所以当你站在卖场里时，你的言行举止代表的是集团的形象，也影响着集团的利益。这一点要在细节中体现并坚持，比如增强促销员的工作热情和服务意识，减少在工作时间内扎堆闲谈；将商品做美观的`陈列，并保持干净整齐；认真为顾客介绍商品，激起其购买欲；在看到顾客手拿商品时要主动递上购物篮等。当顾客与我们发生纠纷时，我们要分清责任，尽快解决，尽量满足顾客的合理要求，使其满意。

第五，团队合作精神。一个企业的成就是团体共同努力的结果，不可能一个人完成。在实践期间，我团结部门员工，互帮互助，配合课长处理工作中的问题，使商品运营通畅。当察觉员工不良情绪及对工作抱怨时我会细心引导，增强他们的工作热情度。当员工之间出现小摩擦时，我会主动调解，站在企业整体利益的制高点让员工齐心为工作，努力为顾客。

第六，学习能力和创新能力。实习期间，我不断挑战自己，接触到许多新的专业知识，虽然理解能力有限，但我从不畏惧，坚持向上级学习，并善于总结和创新。通过观察反思，我认为做好零售业的重点包括：

1、完善的企业管理体系。首先建立一个系统的服务台，包含开发票，广播中心，顾客投诉中心，商品退换这样一个多功能的枢纽之地。

2、规范卖场价格标签与海报。标准的标签除要表明商品价格，商品名称，规格，产地外，还要注重标签的颜色，或用字母代替，以区别不同销售状态。这一点我们还需改进。

3、办公室管理。各门店办公室要统一布置，室内要整洁；比如在墙上挂钉，文件资料要分类明确，方便查找，使用。

4、低价格策略。这似乎是零售商的竞争核心，也是未来零售业的主线，应该形成效率和成本意识，所以要把它贯彻到经营活动的每个细节中去。例如沃尔玛，他们的成本意识几乎每个员工都具备。

5、降低缺货率。有调查显示中国零售业的缺货率为10%，每年畅销品未能及时补充上架销售的损失高达830亿人民币。分析商品缺货的瓶颈有5个方面：

一是商品品种过多，货架排位太少，造成陈列不足；

二是门店后仓太小，影响周转；

三是缺货缺乏补货支持信息系统，导致漏订，晚订和非最优批量订货；

四是零售商与供应商缺乏诚信与沟通；

五是供售双方的物流配送质量不能保障。

以上是本人在实践期结束后的总结和对自身能力全面的认识与分析。由于时间有限，经验欠缺，有不到之处望您指正。

**商场员工年终总结篇八**

间总是过得很快，新的\'一年已开始。在过去的一年中我作为商场服务台，带领我部的员工顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。特别感谢x先生对我的关爱，没有x先生不断对我的教诲就没有我现在的进步。

去年商场服务台部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。我部x主任在年初被任命为商品部主管，一直从事客服部管理工作的她，对商品经营缺乏经验。开始不知从何着手工作，对此顾虑重重，怀疑自己能否胜任此项工作。虽然我对商品经营方面也没有经验，但作为她的主管依然鼓励她并帮助她，和她一起讨论、解决工作上发生的各种问题，其中包括商品的种类及标价问题，并调动本部员工去全力支持商品部的筹备工作。因为我部门全体员工同心协力的去帮助x主任，使她充满信心，抛去顾虑，全身心的投入到这项她并不熟悉的工作，并且出色完成了商品部的筹备工作，给商品部今后的经营奠定了基础。

在员工培训方面，我认为应将此项工作做得更有系统和规范，所以我和x小姐就以前的培训资料逐项进行了修改，由x小姐做出一套客服部临时工的培训手册。后来又经\_先生的指点学习仲量联行物业管理服务公司工程部的每日早读方法，对临时工进行宣导，使临时工时刻牢记我们的规章制度及操作程序。

在今年客服部的工作中，使我感到欣慰和骄傲的是看到了x主任、x小姐、x小姐在工作能力上的成长和进步。作为她们的主管让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，我把上级交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真努力的完成它。公司让我参与美容美发室及足底按摩室的装修工程，对于一直没有和外单位洽谈工作经验的我是个考验，也是给我的一次学习的机会。通过许先生的指点及教诲，我成功的完成了我的协调任务，从中也学习到了一些协调工作的方法。参与古典家具的选购工作是给我的又一次学习的机会，经过一段时间的学习和选购工作，我学习到了一些识别家具年份、新旧和产地的基本知识使我增长了见识。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年中，我将带着我在昔日的工作中积累的所有的所有，投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，带领客服部的全体同事更好的完成清洁服务任务。并在工作中创造和谐的工作气氛，加强部门内的凝聚力。力争在新一年的工作中超越已经拥有的一切，取得更大进步。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn