# 商场工作总结报告(实用11篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-12-13

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**商场工作总结报告篇一**

本次活动从20\_\_\_\_年11月18日到20\_\_\_\_年11月20日，共3天活动时间，总销售额12734元，另3271元为与活动价格不衔接的其外部分，总体环比增长率37.54%的自然增长，实际增长率也达能了28%，超过了活动前20%预计增长目标。活动时间紧紧扣住了圣诞节，这次活动是为圣诞节预热的初步目的已达到预期效果。

本期活动学期宣传费用，dm快讯与户外幕布及锣鼓队总计费用约1万元左右，宣传费用销售占比1%。

从礼品发放情况来看，单比消费额有所提升，但消费额集中。礼品发放数量比实际估计数量减少30%。

在3日活动内2层应季带返季这种新型营销模式给消费者带来一些新意，尤其是买一送一加赠礼品，不但给我们的活动进行了口口相传的效果，同时也让消费者感受到了真正的实惠。

一、从以上情况来看

1.媒体选择：

本次活动我们没有选择媒体，这是一种引客缺失。如果这次我们造势媒体的话，那么营业指标至少会上升1736%，从媒体这块，我们忽视了它的宣传范围，从而导致了策略的狭隘性和目标群体偏离性。我们主打是是时尚休闲口号，目标定位在时尚女性和年轻群体，在放弃媒体的同时也放弃了争取较高知名度的契机，也无法用一般营销策略来弥补目标和群体共性缺失。

2.缺乏计划性：

促销活动是在时间的迫使下组织实施的，虽然具备了一定市场基础，在单个活动或企业总体发展方向及年度规划上存在较大偏差，单次活动对企业品牌积累上轻则无力可施，重则影响商场长远发展步伐。如本次活动在奖品上贴近了百姓需求，使商场在凝客方面有了号召力与聚集力。

3.活动执行力差：

一项活动，无论大小“策占三划占七”可见活动实施重要性，即使再好的策略，没有人去实施，他还是等于零。员工对活动的促销知识了解不够，缺少热情服务，对促销活动促进上缺乏技巧和活力，在商户心目中没有“活动是在大量资金与人力投入下，营业额大幅度拨高的概念”。另外，活动在销售过程中也没有一个激进方案，销售任务没有进行细分，“笼统管理，大概销售”也限制了销售额的增长。

4.前瞻性和时尚表现不够：

一个成功的活动是应该在了解最新市场信息，并多了解时尚前沿的最新动态为重要依据方可进行推广宣传为依据的。

二、下一部计划

克服商场目前困难，充分准备圣诞节活动。

1.准确的商场背景

2.周密的计划

3.密切的结合

4.密切的配合

5.强势的执行力

**商场工作总结报告篇二**

20xx 年x月底我应聘到x广场工作，在女装部担任经理。至今已有x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。

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。

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x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经营的工作做好、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。

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。

**商场工作总结报告篇三**

x年10月1日--7日开展了国庆节大型促销活动，由于占了一定的天时和人和，再加上有吸引力的季节性商品和促销活动，总体效果较好，给我们以后的工作开展留下了一个很好的教材。

本次企划案的前期准备十分充足，覆盖面很广，配合各门店店长及公司各部门的认真论证，形成了一套较完整的可操作性强的整体营销手册。

在促销方面，我们应用了针对家庭及主妇为主的消费群的促销活动，达到了应有的效果，消费者反响热烈，完全达到了聚集人气的目的。

商品方面，我们配合季节性进行了“劲爆生鲜，仅限1天”“疯狂特价，限时抢购”的商品促销活动，达到了即配合着整体快讯收费的目的，又运用商品进行拉动人气和销售的目的。再加上门店的陈列配合，现场促销。我们制作的国庆节广播稿，使门店在执行宣传方面和渲染买场气氛和促销气氛方面有了新的突破。在视觉和听觉方面给了消费者很大的冲击力，为我们以后的工作留下了很好的借鉴。

国庆节大型文艺晚会把整个国庆节庆推上高潮，各门店的文艺表演可圈可点，供应商的邀请使我们公司的企业文化和经营思想宣传上了一个台阶。配着生日歌总经理切蛋糕的一幕使我们员工有了家庭的亲切归宿感。这是本次文艺晚会的几大重要亮点。

但是我们在工作的计划、组织安排和活动控制过程中，仍然存在着许多不足之处：在本次国庆节活动中间，有一些关于促销计划、活动及商品的工作没有落实到位，导致损失了一部分销售，这是值得我们去深思和深刻检讨的：

1、部分促销活动由于找不到供应商，被迫流产。

2、监督表格没执行，是本次国庆节的一个遗憾。

3、门店的现场执行力度不够，

4、门店的及时跟踪检讨没有做到位。

5、门店在人力安排方面不合理，致使本次的个别活动没有得到充分的发挥。

6、新商品/敏感性商品开发，采购没有充分的执行，是本次国庆节最大的遗憾。

7、门店在国庆节活动中，在一些商品的创意陈列方面明显不足，有待改进。

8、门店在国庆节商品活动中，现场促销作的不到位，有时有，有时没有，没有彻底的给现场促销人员培训和跟踪，这样致使一些消费者的反映得不到收集，不能为以后的工作借鉴。

9、门店在国庆节活动中，人气有了，销售上去了，但卫生工作没有及时跟进，致使各门店门口及卖场的卫生不尽如意，象个垃圾场。

10、在国庆节活动中，部分敏感性商品缺货严重，影响了消费者的购物情绪，这是生意中的大禁。要认真反思!总之，任何工作要不断进行总结和检讨，才能把下一次的快讯工作作好。我们希望以后能够把整个快讯营销的方案作得更好、落实得更好。

**商场工作总结报告篇四**

时间匆匆掠过，恍惚之间，今年的工作已然接近尾声，这一年里我得益于商场的各位上级领导、直系领导的正确工作指导思想，以及各位同事们的不求回报的帮助，我能感觉得到，我的个人能力进步很大，在工作上有有过出色的表现，也因为刚开始的经验不足犯过错，但是在我积极向上的工作态度下，这些早已不会再发生在我身上，回顾这一年的工作，以下就是我的年终工作总结：

一、正确的工作态度，进步迅速

我是今年年初来加入到我们商场的，成为一个导购员也是商场的安排，我从来没有质疑过商场领导对我的工作安排，因为这是通过入职测试之后，领导给我的工作建议，说我更适合成为一个导购员，我自然是绝对的服从。我被分配到了商场的电器区域工作，我的任务就是对有意向购买的顾客进行介绍、推荐他们想要或者是我觉得适合他们的电器，刚开始工作的我，的确是工作经验太少了，光是每种电器的配置、功耗率、价格等等我都没完全记下来，我根本没办法给顾客最专业的导购服务，但是还好，每次我一卡壳的时候，跟我一起负责这块区域的同事们都会来帮我解围，她们可在这工作了不止两三年了，对这里的一切电器都了如指掌了，我在她们的熏陶下，工作经验的传授下，我的进步是非常大的，不到一个月的时间，已经把这块区域的大部分电器都已经熟记下来了，也能给顾客最为专业的答疑解惑。

二、一年的工作成绩

既然这是我来到商场的第一年，我自然是要我把这一年的业绩都记在心里，这样我才能对自己的工作能力，有个清晰的认识。我这一年一共卖出液晶电视机28台，电风扇51台，热水器十一台，电饭锅电磁炉加起来刚好一百台，除油烟机九台，还有一些吹风机之类的小电器，我就不一一的说出来了，并且我都有跟这些顾客互留联系方式，一旦出现任何的问题，到时候也找到我帮忙。这些都是我这一年中的战绩啊，虽然是比起那些资深的老员工来说，我差的可不止一星半点儿，年会上员工进步奖还不是手到擒来。我每次的成功导购都能让我开心上一天，看着自己一天天的成长，一天天的进步那种滋味是真的很棒。

三、自身存在的不足

人无完人，我觉得我在公司的工作还是存在瑕疵的，比如说，经常没办法顾及到每一个顾客，导致有些顾客收到冷落，就悄然离开了，一定程度上，让我损失了不少业绩。性格太过于高傲，一但遇到那种脾气不好的顾客，两个人只要一言不合，准能吵起来。这种事仅在我刚入职的第一个月发生过两次，这方面我需要改正。

**商场工作总结报告篇五**

又一年过去了，时间总是在悄无声息中流逝。真的很感谢公司给我提供磨练自己的机会，更感谢公司长久以来对我的信任和栽培!感恩的心，感谢命运，让我认识xx，花开花落我一样会

珍惜

!感恩的心，感谢xx，让她伴我一生，让我做坚强的自己。新的一年已经开始了，现在的我将过去一年中工作的

心得体会

作一个汇报。

众所周知采购部是公司业务的后勤保障，是关系到公司整个销售利益的最重要环节，所以我很感谢公司和领导对我的信任，将我放在如此重要的岗位上。在董事长的直接关注和公司各位领导的关心支持下，通过几年的采购工作，使我懂得了许多道理，也积累了一些过去从来没有的经验，同时也明白了采购和优秀采购之间的分别和差距。了解到一个采购所具备的最基本素质就是要在具备良好的职业道德基础上，要保持对企业的忠诚;不带个人偏见，在考虑全部因素的基础上，从提供最佳价值的供应商处采购;坚持以诚信作为工作和行为的基础;规避一切可能危害商业交易的供应商，以及

其他

与自己有生意来往的对象;不断努力提高自己在采购工作的作业流程上的知识;在交易中采用和坚持良好的商业准则等。

在这里我想说作为一个采购，并不像常规所想的那样仅仅是打个电话，签个合同，发个货那样简单，这只是其中之一，也是最基本的。在领导的提醒下，2024年我们及时调整好心态和观念，不但改变了过去的错误意识----采购与销售无多大联系，而且在采购的同时充分利用供应商的网络关系主动销售。凡是有关销售的一切事物，我们采购部都积极配合!，一切以销售为主，我们辅助。采购与销售是密不可分的!因为我们是一个整体，唱得是同一首歌，走得是同一条路，奔得是同一个目标!

在采购过程中我不仅要考虑到价格因素，更要最大限度的节约成本，做到货比三家;还要了解供应链各个环节的操作，明确采购在各个环节中的不同特点、作用及意义。只要能降低成本，不管是哪个环节，我们都会认真研究，商讨办法。真得很感谢总经理，在采购方法方面为我们出谋划策。是他的严格要求，让我们不得不千方百计去降低成本，也是在他的英明领导下，我发货时遵循少量多次的原则,当然还要在不影响销售的前提下，尽可能充分利用供应商的\'信贷期，保证公司资金周转。在发货方式上面，尽量以送货上门的方式从而降低公司的额外提货费用。在付款方面，逐渐将一部分供应商的付款方式从原来的电汇转变成承兑汇票，间接性地降低成本。在这里我还要对公司所有业务人员说声：“谢谢“!感谢他们及时将市场价格信息传递给我，让我与供应商谈判时做到了心中有数，从而成功降低了库存成本。截止2024年12月底，共计降低成本、节约费用达万元。别外，每月月底，因为销项税远远大于进项税，为了降低公司不必要的税收，我都积极主动向客户催要增值税票，包括所有通过银行托收的客户，经过协商，对方也将抵扣联寄予我公司，及时供财务认证!从而每月都能减免一些不必要的税收。

2024年是个进步的一年，在公司各个部门的配合和采购部的多方努力下，我公司与供应商建立了非常良好的合作关系，有的已经直接向我公司发货，开始友好商业往来!在引进新品种方面，我们从多个方面不断搜集信息，及时和其他部沟通，并快速备货。对于新进品种，采购部都会向业务人员提供新进品种目录表，以供他们参考

学习

。

几年来，我更加明白了总成本优先原则，和灵活运用各种采购技巧的重要性。对与价格影响因素要有敏锐的感觉，并且能够及时的做好预警及防范措施，切忌“从一而终”。一个优秀的采购比须拥有较强的沟通协调能力和采购经验，我知道自己距离一个优秀的采购还有很远的差距，因为采购经验是靠长期不断积累经验和自我启发，达到熟练程度后才能掌握的一种技术，要做到这一点是非常困难的，不过，我会更加努力的学习，不断地积累丰富采购经验，跟上公司的发展的脚步!

管理的最终目的和最终体现是增加效益，而在我们管理和成本控制过程中应该不断出新招、奇招。不然，即使成本在下降，只可能是市场或外加因素自然形成的。而这样的下跌对于我们的竞争对手来说，也是一样的下降成本。我们并没有比竞争对手更多的成本优势。因此创新的想法和大胆试探新的方案才能使我们可能找到独到的降低成本、提高效率的方案。

当前社会各行业各企业的竞争力、和之间的较量其根源可归纳为决策层的经营理念经营思路的较量，不断创新的思维才能使企业永远保持活力。根据公司管理层的最新思维，公司新一代的供应商也应建立在真正的战略伙伴关系上来，甚至比他们当自己公司的部门来看待。因为公司的成本核心竞争力的体现最主要的来自于公司所有供应商的支持力度，供应商对每家客户不同的政策特别给予我司的竞争对手的政策的好坏将直接影响到我司的成本核心竞争力的高低。因此供方管理部必须考虑

怎样

既能使供应商始终至终、一如既往的给予我们最优政策，又能规范他们的内部管理，甚至帮助他们规范而不是一味的追究这样那样的问题而造成的一些小损失。那怕是真的需要追究的损失或大的损失，最佳的处理结果应该通过双方友好协商让供应商心甘情愿、心服口服接受我方提出的补偿要求。供应商管理的目的不是发现他们的错误而是帮助他们避免错误、预防出现错误。

对于目前正在为我司做出贡献的合格供应商需多加鼓励，因此在下半年的工作中我部门将更好的为公司所有供应商提供良好合作环境，使供应商能真正全心全意的为明景服务，抛弃双方的短期利益，谋求共同长期的健康发展。同时我们希望公司各个部门出新、出奇的想出不断下降成本和提高效率的方法，并不断的大胆尝试，取其精华、修改弊端。将不可能、有缺陷的好方案，变为可操作、无缺陷的好方案。

最后，感谢公司所有领导和同事，我有今天的进步离不开大家的帮助和支持，是他们的协同和支持使我成功。总之，2024年我会以一颗感恩的心，不断学习，努力工作。我要用全部的激情和智慧创造差异，让事业充满生机和活力!我保证以发自内心的真诚和体察入微服务对待客户，追求完美，创造卓越!和大家一起齐心协力，从新的起点开始，迈向成功!

**商场工作总结报告篇六**

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：

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:

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

**商场工作总结报告篇七**

服饰上班到现在为止已经整一个季度了。这个星期里的每一天都处于一种紧张忙碌的学习状态之中。通过学习，我深深感到博大深厚，深深发现需要学习的知识太多太多。来后我被分在鞋区，通过几天的学习，我想从以下几个方面来汇报我的学习情况和思想状况。

一、现场工作方面

来到鞋区，首先在现场站柜学习，了解鞋子的分类，质量，价位，产地以及鞋子的销售技巧，从而弥补对所在区域物品的不了解。其次，在每天的例行工作中，督促柜组卫生，疏通消防通道，监督导购穿工服，戴工卡，留意标价签的整齐摆放，正确书写，检查销售小票，磁扣的打定，录入单的填写，做到最好的预防工作。最后，根据实际情况，分析各柜组的不足之处，让各个柜组的各项工作都能得到更好的改进。

这些现场工作看似都是一些繁琐的不值一提的小事，但是销售无小事，服务无小事，无数个小事堆积起来就是大事了。有本书写得好：细节决定成败。只有关注细节，关注日常小事，才能保持一个良好的销售环境，才能保证一个服务的良好进行，才能保证销售到更好业绩。

二、业务熟悉方面

这几天在业务方面也学了很多，从录入单的正确录入，标签的正确填写，导购员规章制度等简单的业务到跟重货制度，售后服务标准，商品质量三包的实施细则等高难度业务。但我个人认为，学得虽然不少，但真正能用得到的并不是很多，因为所有的事情都是看人看事看情况而定，要做到真正服务于顾客，服务于供货商，并不仅仅是靠背会制度就能办到的。这就需要我们从实践中去学习制度，去体会理念，去处理所遇到的事情，需要我们不间断的学习，提高自身的素质，才能成为一名合格的管理人员。

三、工作中的心得与体会

在工作的这几天，因为鞋区是商场所有区域里售后最多的区域，所以除了现场工作和业务的学习外，看到最多的就是处理售后。而这些售后的处理又让我不止一次的感叹：顾客在就绝对是上帝!所有的售后服务都是以顾客为中心，站在顾客的立场上去理解顾客，去处理问题，尽量的让顾客满意。由于售后服务好，也就同时给那些蛮不讲理的顾客带来了机会，强词夺理，但我们的售后人员并不与其强争，而是温和的给他们讲解三包的规定范围，用自己的态度和服务去感动这些难缠的上帝。

我作为一个新的管理人员，我一定要取其精华，努力学习，真正领会企业服务理念，并在日常工作细节上认真对待，争取成为一名优秀的管理人员，还希望各位前辈和领导能给予更多的指导。

**商场工作总结报告篇八**

时光转瞬即逝，不知不觉的度过了\_年前半年，但是，我依然清晰的记得，当初刚上任的时候，经历了多么艰辛的过程，压力空前的大，克服很过问题，需要付出比以前更过的劳动和努力，公司安排我接任围场宽广\_x专柜店长一职，而面对激烈挑战，我有些彷徨，自己是否有能力挑起这副重担，看到专柜品牌齐全，知名度响亮，人员团结，心想既来之则安知，放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能，完成公司所交给的任务，就这样拼搏完成一个月，又接着挑战新的一个月，半年后看到更多的顾客认可我们的品牌，使我们特别开心也很欣慰，让我们看到了\_有更好的发展前景 ，使我对未来有了更大的目标。

一、业绩 1-6月份总体任务\_\_\_，实际完成\_\_\_.x，完成任务的96%这半年经过坚持不懈的努力工作，成绩突出的有两个月，2月份和4月份。完成任务的同时超额24%，其他几个月均在40000-56000左右，5月份柜组导购离职一人，但并没有因此影响销售，虽然没有完成任务，但我们还是坚持了下来，1-6月份，二线品牌完成了销售任务的96%，因5月份\_x撤柜，对销售有一部分的影响，回头客来找留下了一部分顾客群，但有一部分还是丢失了。

二、促销活动，5月份\_x举行大型促销活动，6.4-6.12连续8天，总体任务8000但我们只完成了6000多，任务完成的不是很理想，从中我吸取了很多的教训，1派单不积极，有些顾客都不知道宽广欧诗漫在做活动，2卖场播音不频繁，3赠品供应不及时，4因一人在职盯岗有些力不从心，流失一部分顾客，5连续几天阴雨天气客流较少，以上因素属人为影响的，在以后的工作中会加以改正。

三、结账5月份公司有了新的结账流程，关系到保底与超保底的问题，因从未接触过这类账目，所以到现在还不是很懂，但我知道，努力完成超市下达的促销任务(任务完成不超额)来减少公司财务损失，对于不懂的问题，我会努力学习，学会为止。

对于半年的工作，我知道要做好化妆品导购，要做到一下几点。1始终保持良好的工作心态，比如工作中会碰到顾客流失，或一连几个顾客介绍产品都没有成功，我们很容易泄气，情绪不够好，光想着是今天运气不好，这样注意力会不集中，在看到顾客也会没有积极性，信心不足，更会影响以后的销售。2察颜观色，因人而异，对于不同的顾客使用不同的销售技巧，比如学生，我发现这类顾客比较喜欢潮流与广告性强的品牌产品，当介绍二线品牌是比较吃力，所以更需要耐心，可先简单介绍一下产品，然后对他讲学生为什么会脸上起痘，黑头，平常护理应注意些什么问题等等，讲这些他会觉得我们比较专业，可以增强他对我们的信任度，最后再针对于他的问题推荐产品，如此成功率会比较高。3当你面对顾客时切忌， 不要一味的说产品，现在的品牌种类多，促销员更多，促销的语言大同小异，所以介绍产品时一味的说产品好容易让顾客觉得我们只是为了推销自己的产品，使我们不能很快被顾客信任，事实上顾客只有信任你才会听你的话，从而接受你的产品，我们可以问问他平时怎么护理来拉近关系，再针对性介绍产品。

日常工作中，我们会遇到很多问题，对于联营专柜来说，可能问题会更多，6月份因超市 过分的管理，我想过离职，每天上班压力很大，无论自己怎么努力还是得不到认可，但刘姐的一番话给了我信心，她告诉我有问题不能 逃避，能自己解决的自己解决，不能自己解决的我帮你解决，我不能解决的公司会出面帮你们解决，给了我很大的鼓励，我知道我不是一个人，我们是一家人，他们会帮助我，使我更有信心努力走下去， 我记得有一条短信，对我激励很大，我与大家分享一下，职场必备，1勤快不懒惰2找问题不找借口3积极向上的心态4遇事不退缩。

**商场工作总结报告篇九**

光阴似箭日如梭，转眼间一年已经过去。回顾我们保安队在\_\_工厂一年来的工作，可以说是成绩多多，受益多多，体会多多，但存在的问题也不少。为了更好地做好今后的各项工作，根据领导的要求，现对一年来保安队工作总结如下：

一、抓队伍建设

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我们在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。新队员进来后，我们都要组织保安业务素质的训练。同时我们还专门邀请专家来为队员讲授消防方面的知识和技能，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，达到上岗的要求。队员上岗后，我们还坚持每周2天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。一年来，我们保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。

二、抓制度建设

工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。团队组建后，我们对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。如值班队员必须提前15分钟到岗进行交接;队员上下班都必须列队行进，充分展示军人的素质和风彩。

三、抓思想建设

由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。

四、存在的不足和今后的努力方向

由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐;我们的工作方法还有待进一步的创新和改进;工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升。

**商场工作总结报告篇十**

我从\_\_\_x年x月加入\_\_\_商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运营。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把\_\_\_品牌服装招商进场。基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一地方要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作办法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质.

注重规范管理,提高员工整体素质.本年来,专柜的营业员调动频繁,新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的`良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场开展解决。使营业秩序良好运营，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事，2024年让我依依不舍。在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经验了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在2024年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化资讯和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐!

**商场工作总结报告篇十一**

纵观而今的服装市场,除了在服装自身设计和品质上的竞争以外,对于服装销售终端的竞争也是愈演愈烈,服装品牌的推广也显得极为重要。今天本站小编给大家整理了商场服装

销售工作总结

，希望对大家有所帮助。

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20xx年销售业绩更加兴旺!

20xx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20xx年服装销售员年终总结如下：

20xx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20xx年销售计划立下了汗马功劳。

20xx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。

20xx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。

20xx年我们柜组将继续本着“以人为本”的工作态度及“顾客的高度满意是我们的最终目标”的经营理念，全体姐妹将进一步凝聚我们的战斗力，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。

根据顾客的需要去进货，根据季节的变化去调整产品，根据天气的变化去组织热销品种，根据面料的特点去组织货源。如我们十堰的购物习惯仍然有着明显的天气效应：气温一降，冬令商品的销售就直线上升。

羊绒衫、羊毛大衣、羽绒服等主打冬装，购买者络绎不绝，一些男式冬装，如毛料大衣，皮夹克等尽管价格不菲，但不少男顾客仍慷慨解囊。今后我们要做一些思考。

我们还要努力学习转化顾客反对意见的技巧，克服服装销售市场竞争非常激烈的困难，抓住顾客的购买信号，让顾客精神上获得很高的满意度，努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在京华的理念进一步得到拓展，让京华美名誉满十堰，让更多的顾客再来京华!

时间飞逝，转眼间又是一个年头，回首去年年这一个年头，可以跟自己稍微安心的说句，这一年没有是一个收获颇多，让自己感觉较为踏实的一年。

去年自己有幸加入了七色纺这个大家庭，还是在自己喜欢的营运部门工作，虽然不是新毕业的大学生，毅然还是有种好奇和忐忑，因为毕竟是第一次做内衣方面的，带着一颗学习和进步的心，开始了这一年的生活。今天回首一年来的风风雨雨，有紧张，有感慨，更多的是喜悦。如果让我总结这一年的收获和进步，是闯四关。

第一关，面对问题要冷静而不应该急躁，先要分析原因，再提出解决方案。在刚进营运部时，在打造教练店，我和彭吉负责打造内江交通路店，有一次在我们中午12点多达到门店后，前面的架子已经空了许多却无人补货， 而店长此时不在店里，其他的人都在聊天。我(表情有点不高兴)就比较着急，直接叫了导购和我一起把货补了，而当时差点发火。当时多亏彭吉把我拉住，叫到了店外和我沟通。告诉我首先要冷静分析导致没有补货的原因是什么，然后我们该怎么来做。店长回来后我们了解到，首先是因为职责分工不明确，大家不知道自己的工作职责，再者是因为店里只有店长，其余的都是导购，如果店长不在，没有统一管理，此后我们做了各岗位的工作职责范围，以及晋升标准等。下个礼拜再来时，这种情况就没有发生了。

第二关：学会了与人沟通 我是一个北方人，在以前说话比较直接，常常只把自己的想法表达出来而忽略了别人的感受，没有达到预期的效果。在来到七色纺后，经过外训和向彭吉和陈经理还有其他同事等的学习，我学会了简单的与人沟通的技巧，首先明确我要沟通的人和同事关系以及要沟通的内容，其次知道其性格选，根据性格选择你要沟通的地点和时间。最后选择沟通的方式以及沟通的语言方式和语气。

第三关：授之以渔，而非授之以鱼 在8月份开始有陈列小组陈列后，我一直埋头去工作，而没有把我所知道的教给我的同事，导致在他来了三个多月后，我还是得在他独立工作的时候给他把好前关的沟通和后期的分析。反思后，我想我应该要把我会的东西教给他们，这时我就尝试着放手去让他做一些事情，让他承担起一些责任，而不是像以前一样庇护着。对新来的员工，我会先做好

学习计划

以及实践的内容，让他们明确知道自己的学习计划和目的。真正做到授之以渔，而非授之以鱼。

第四关：宏观把握问题的能力。最后要说的是，通过近一年的学习，总结，自己认为首先要从宏观上去把握事情，从这些所有的每一步都要想好，脑子里面有一个总体的框架，一定要把每一个点做好。在推动一项工作的时候，我总会去想一下，如何来做，什么时候做谁来做，通过怎样的方式来做，会达到什么预期的效果，如果错误，该怎么来改正，等等，让自己心思变得缜密，换一个角度和高度来思维。

最后希望在新的一年里，自己以全新的面貌来迎接新的挑战，希望自己能够跟同事们共同努力加油!

齐心协力，努力把工作做得更好。

作为一名服装店的店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。 用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体 。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1.加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2.对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3.树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4.加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和-谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

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