# 2025工作总结超市员工

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2025-03-09

*20\_工作总结超市员工(精品8篇)20\_工作总结超市员工要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的20\_工作总结超市员工样本能让你事半功倍，下面分享【20\_工作总结超市员工(精品8篇)】，供你选择借鉴。这个暑假，我在大型超市...*

20\_工作总结超市员工(精品8篇)

20\_工作总结超市员工要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的20\_工作总结超市员工样本能让你事半功倍，下面分享【20\_工作总结超市员工(精品8篇)】，供你选择借鉴。

这个暑假，我在大型超市找了个做短工的机会。下面把我最近及以后关于这份工作的心得体会总结一下。

企业的目的是什么?专家云云，各执一词。但作为一个小企业，目的是有一个：获取利润，生存下去。

基于这一目的，企业要做得好，在经营上就必须做到：节俭开支，增加收入，提高水果的周转速度。

节俭开支就是降低成本，可以在用人、产品质量控制等方面想办法。规划好员工人数和需要设置的具体职位及倒班情况，然后进行招人。基于工作强度也不需要招收学历多么高的，只要能吃苦耐劳就行。岗位设置可根据产品供应流程设置，具体某个超市从订货到摆上摊位一般经过订货、入库、出库及摊位管理等环节，如果超市很大可设置管库员和次等水果处理员具体负责仓库和次水果的挑拣和处理。水果一般保质期很短，如何在保质期内完成销售就需要事前做好合理规划，结合具体的销售组合策略确定进多少货，摆在什么样的摊位上，在什么情况下可以打折促销等。

光节俭开支还不行，更需要增加收入，实现利润。在这方面可以采取的措施有：建立客户忠诚，合理设置摊位，提供优质购物环境和服务等。超市客户一般较为固定，大部分都为较近的小区居民，从长期看，建立良好的客户关系非常重要。摊位设置是一门艺术，对于有心的管理者可以把摊位布置的整洁、美观、实用。好的购物环境和服务，可以提高客户的购物欲，增加销售。

上述两点结合一下，可称为：开源节流。而外，还需要提高产品的周转速度，利用有限的时间和空间赚取尽可能多的利润。

转眼间年行将接近尾声，我们将迎来崭新的年，回首年，我对这一年的工作进行以下总结：

年度工作完成情况以下：

一、部分奖罚：年元月，根据超市各项规章制度，再结合本部分的实际情况，特制定员工考核细则，并利用早会的情势组织员工学习，该细则主要以现金的方式实施奖罚，提倡多奖多罚，并建立具体的奖罚台帐，力求奖罚平衡，到目前为止，嘉奖和处罚的金额基本持平。由于该奖罚细则的目的主要是杜尽员工出错，所以对老员工多扫漏扫等原则性错误，重办不怠，而对才上岗不久的新员工则以批评教育为主，处罚为辅，在严厉处罚的其础上体现出人性化管理。

二、轮岗：由于本年度职员离职率居高不下，且部份员工走上管理阶层，岗位调剂幅度较大，服务台，收银台，现金办等各岗位均有不同程度的调动，本着培养全方位人才的想法，实行轮岗制，将收银台表现优秀的员工调往服务台锻炼，将服务台优秀员工调往现金办，截止目前为止，各岗位员工均适应新岗位，且信心十足的在本岗位上继续工作下往。

三、保洁工作：在年上半年，超市还未成立保洁组，故保洁工作暂时由前台部代理，由于保洁职员普遍年龄偏大，造成职员难以管控，且劳动疏松，劳动力低下，鉴于此种情况，特根据其逐日实际工作情况和职员数目，制定岗位操纵要点，将超市保洁范围划分为三大块，且每块都有专人负责，杜尽由于各种缘由酿成的职员脱岗，串岗行为，保洁工作的细化，在一定程度上改善了超市的卫生状态。

四、现金办工作：鉴于现金办工作的特殊性和需要性，在便于管理的基础上，将现金办的工作整理出一份具体的操纵流程，并组织现金办职员学习，由组长逐日跟进员工工作完成情况，闲时整帐，忙时上机，不但进步的了现金办的工作效力，也在一定程度上改善了收银台排队结款的现象。同时，在不影响平常工作的情况下，结合现金办职员的要求，减掉了一些没必要要的帐目，并将5天一整帐更改成10天一整理，避免浪费时间及精力。

五、手机钱包业务：年超市新增加了手机钱包业务，由于手机POS机不与收银POS机相干联，且前期手机消费方式的多样化，及手机POS机易损坏，信号不好，移动公司后台维护错误等情况，在一定程度上影响了收银员的收银速度，同时，由于对手机支付各项功能不熟习，造成卡纸，不打印小票，或交易重复等，对此，我部分特利用空闲时间对POS机进行专项研究，并屡次请教移动公司相干人士，目前，通过各项测试及平时积攒的经验，对手机支付进程中可能碰到的情况基本能够予以解决。

六、离职率：前台部是一个特殊的工作岗位，职员均属80后成员，其中不乏90后，职员稳定性相对各营运部分来讲较差一些，年轻易冲动，心理素质差等因素在一定程度上影响了我部分的工作，对此，我们在招聘的时候侧重于本地80后成家的职员，有效的下降了部分离职率。

七、短款：短款一直是本部分员工头痛的题目，而大金额短款更是让新员工防不胜防，且在短款以后找不到缘由，更加影响了员工工作的积极性，因此，我们特地将每次短款的情况记录下来，并组织员工分析可能出现短款的缘由，及避免短款的方式方法，并整理出来，公示上墙，以备员工学习。

八、赠品盘存：由于服务台赠品较多，活动内容不同，造成赠品积存，且随着超市开业年限的加长，帐目不清的情况比比皆是，对此，6月份特组织专人对服务台的赠品进行盘存，把不需要的或早已未发放的赠品退回收货部，服务台只放置经常使用赠品，滕出的存包柜用于平常寄存包服务，这一措拖有效的减缓了存包柜不够的情况，同时减轻了服务台职员工作压力。

九、服务台责任分工：为使工作责任明确化，今年10月份，对服务台的工作进行公道化分，明确到人，服务台的每项工作都由专人负责，并定期对其工作完成情况进行抽查，分歧格者纳进考核。

十、职员帮带：职员传帮带一直是公司发展进程中重中之重的题目，而人才不能及时发现，不但影响了平常工作，同时也不利于公司的长远发展。因此，及时发现人才，培养人才成了工作中一项不可或缺的事。今年度，我部分一共上报后备职员6人，后期因个人或其它缘由，终究确定服务台两名员工为后备帮带对象，并指定帮带师傅，定期组织培训，以三个月为限，使期熟习本部分工作情况及相干知识。为其以后走上领导岗位做好展垫。

十一、储值卡办理管控：今年9月初，现金办增加一项办卡业务，为避免办卡进程中出现的一系列题目，本部分特别加强了对储值卡办理的管控，不时进行抽查，对私自办理团购业务的职员一经发现给予严厉处罚。

年度工作中出现的题目：

一、银联系统：由于本部分所使用的收银POS机还是超市开业时所配置的，距今已有多年，系统早已老化，因此在收银进程中常常出现电脑死机，线路接触不良等情况，再次由于平时仪器保管不善，操纵不当，银联刷卡器损坏，系统坏死，造成未刷卡显示交易成功，或刷卡后无银联显示等，而且在收银溢缺报告中看不到此单交易，一旦出现题目无从查起，一定程度上对顾客购物造成不便，影响了超市在顾客心中的形象，也增加了后台对帐的压力，因此建议前台收银系统能够和总部系统同步。

二、手机消费系统：年新增的手机钱包业务由于不和收银POS机相干联，一旦当日消费做完结算(要求手机消费必须逐日做结算，否则移动公司后台收不到此单交易消费信息)，手机POS机上不再显示交易明细，假如当日收银员出现短款无从查起，即便知道是手机消费小票丢失也没法重印，影响每个月收银对帐。鉴于此种情况常常发生，建议手机消费系统能够和收银系统相干联，且在收银数据录进中增加一项手机消费，犹如现在的会员卡录进。另外，手机消费方式之一的储值卡消费可以在POS机中查到余额，而对现如今消费最多的手机红包则查不到余额，且在不知道余额多少的情况下没法消费，造成消费浪费和增加顾客对这一消费方式的不信任。

三、职员传帮带：超市发展一直走年轻化道路，不管从职员招聘还是管理经验来讲，都偏向于年轻有发展潜力的，前台部一向以年轻化为主，但由于名额限制等缘由，只有少数的人可以有机会向前发展，而对一些刚进进公司不久(这一部份员工文化程度普遍较高)，希看在此长时间发展下往的员工，或是已进进公司很长时间(经验充足)，但一直都未得到提升的员工来讲是远远不够的，希看公司能够打破常规，在职员帮带这方面不但局限于部份员工，而是着眼于全局，充份利用员工的精力和经历，为公司的发展储备更多的人才。

四、培训：培训已成为平常工作必不可少的一门课程，通过培训使员工更多的了解到超市的经营发展状态，提升了员工的职业素养，但对不断发展的企业来讲是远远不够的，希看在以后的培训中，不但有理论知识培训，更多的加进实操演练，以理论和实际相结合的方式全面进步员工及管理职员的水平。

五、顾客投诉：今年是公司的“两个质量”提升年，不但是商品质量，服务质量同样成为重中之重，但由于缺少相干知识及经验，员工在处理顾客投诉进程不能有效的\'解决题目，主要表现为1、员工不懂法，不能根据法律法规处理题目，遇事不敢说话。2、团队意识不强，碰到客诉不能团结协作，共同解决题目。3、不能举一反三地看待题目。4、依靠心理，办事拖拉，从而使事件复杂化。这一度成为前台部一大难点，为公道有效的解决这一题目，希看超市加强法律法规及商品知识，语言技能等方面的学习，并定期组织考试，演讲，辩论，现场测试等，以文字和实际相结合，全面进步这一方面的技能。

年度工作计划：

一、全面进步个人业务技能，除本部分业务技能外，多学习营运方面知识，了解公司的经营状态及未来发展方向，确立目标，不局限于此。

二、重视服务质量，通过早会学习，员工反映，顾客投诉等方式监视部分员工服务工作执行情况，对因服务不到位遭到顾客投诉的员工给予严厉处罚。

三、继续做好职员帮带工作，以金字塔式的帮带情势，帮带出更多的优秀员工，再将优秀员工纳进后备干部帮带计划中往，使其不断提升，为企业的发展储备更多的优秀人才。

四、加强区域管理力度，对违规行为及时发现，及时处理，对突发事件如顾客投诉等，能解决的现场解决，不能解决的，立即上报，同时做好具体纪录。

五、对顾客投诉记录，清箱登记，商品退换货，赠品发放，会员卡办理，家电售后，收银单据等回档整理寄存。

六、定期对员工进行业务技能培训和考核，新老员工对照，在全部分构成一种比、学、赶、帮、超的氛围，并将每次考核的成绩进行对照，对考核成绩优良的员工给予现金嘉奖，对考核退步的员工给予现金处罚。

七、加强部分之间的沟通，了解各部分的发展状态，打造良好的工作环境。

马蹄声声渐远去，又是一年岁末到。回顾今年的团购工作，在这里首先要感谢公司各级领导以及团购部的伙伴们，在你们的支持与鼓励下，我的团购工作取得了一些成绩。其次，要对公司采购财务，电脑课等协作部门的同仁们表示我衷心的谢意，是你们的支持，让我在开发客户的过程中有了坚实的后盾，圆满完成一次次的客户销售工作。

回顾一年来的销售工作，有汗水，也有快乐。万得福是个大家庭，作为其中的一份子，我也努力的发挥着自己的光和热。虽然对公业务大环境随着国家环境在变化，原来各级专业厂的经费预算在不同程度的下调，影响到了一些客户的需求量。但作为一个团购人员应该认清大势，顺势而为，在困境中调整自己的开发策略，从一对一的产品销售调整为站在专业厂的角度为其提供服务。以公司客户东风汽车公司热电厂为例，原来的业务模式是事先落实每一个职工的具体需求，然后再汇总。报批。备货，最后将物资送到其指定仓储地点。虽然完成了销售，但也消耗了超市大量人力物力。为此，针对他们职工的具体需求，经与厂领导沟通协商，在公司财务。电脑课等部门同仁的大力支持下，建立了东风热电厂与超市终端的金融互联，这样既方便了职工需求，同时也降低了超市的销售费用。

虽然环境在变，但人的衣食住行不会就此改变，这是我们超市的安身之本，也是每一个团购人员的动力之源。为此，针对明年的工作计划，我的信念是适应新环境，开发新策略，用心面对每一位客户的需求，为万得福大家庭做出自己的贡献。具体而言，首先在已有的客户基础上，勤加拜访多做领导工作，稳固客户需求;其次针对已有的长期业务关系，适应环境建立与之的金融互联，满足他们的多样性需求;再次积极开发各级事业单位，超市生活范围内的学校等单位。

此刻，离走进社会越来越近了。学校与社会环境本存在很大的区别。这就要求我们行使假期时间走进社会实习。

学校与社会环境的不一样，接触的人与事也不大沟通，所以我们还能够在社会实习中学到很多在学校里学不到的常识。这就构成了从实习中进修，从进修中实习的良性轮回。

当今中国经济飞速成长，国内外经济赓续变化，在机会越来越多的同时，也泛起了更多的问题，有了更多更艰难的挑战，这也就对人才的要求越来越高。我们不仅仅要学好教材里的常识，还要主动走进社会，进取在实习中进修其他的器械，赓续增加自我的经验，全方面武装自已，才干在这个社会有容身之地甚至拥有不败之地。

一回到县城就进取在一家超市找了一份寒假暂时工，做促销员。

挂着实习生的牌子站在柜台旁，一脸幼稚、迷茫地站在那，赓续地提醒自我要勇敢地接近顾客，羁糜顾客，可好长一段时间站在那一声不吭的。一个大姐在顾客少的时刻教我若何推销产品。我也慢慢地摊开胆去测验考试，其拭魅这种交流比想象的简零丁了。就好象上台前紧张兮兮，但在台上只顾着自我的扮演而忘了紧张。害怕就是这样被战胜的。关键在于勇敢地迈出第一步。在超市做促销员不能坐着，也不能在超市随便逛来荡去，得时刻注意服务顾客。虽然天天仅有上午或下昼班，但一段时间下来，照样腰酸脚痛。或许也正如孟子所说\"天将降大任于斯人也，必先劳其胫骨，饿其体夫，空乏其身。\"

在黉舍，天天有作息时间表约束你。课程表会告诉你，今日该干什么，明天又有什么工作要做。而在那里，你能够无所事事地像木瓜呆在那儿，然后老板不满意你的显示扣你工资或者将你解雇。进取的就是主动接近顾客，拉近与顾客的距离，然后细心的推销产品。这也其实锻炼了我们的胆量、语言交流本事和心理洞察本事。我们胆大了才干冷静，冷静了才干很好地经由过程顾客的言语与表情察觉顾客的设法主意，然后再作出适当的回应，不至于慌张得不知所措。我们必需主动起劲才可能继续干下去。在黉舍，每一个学生都在为取得更高的成就而起劲，虽然这也存在的竞争，可学校里总少不了那份纯挚，那份真诚，一般不会招来嫉恨与报复。可是在社会中，优胜劣汰，你的成功就是别人的失败，工作直接影响了他人的经济利益。在社会中接触各类各样的顾客、同事、上司等等，关系复杂，这一切都需要我们有经验去处理。尽管存在竞争，我们还得不拒却修别人优异的处所，这需要我们有经验去调整自我的心态。而这些经验需要日积夜累，而不是在卒业后读本速成书便可成的。这些工作很多同窗沉浸于进修与消遣还未来得及思虑，便忽略了社会实习的重要性。

有个事实众所周知，学生的实际操作本事与在校理论进修有必然的差距。在此次实习中，这一点我感触传染很深。在黉舍，进修的理论常识很多很多，几乎是面面俱到;而在实际工作中，很可能是书本上的常识一点都用不上。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项义务。有时刻我会想，实际操作这么简单，但为什么我们要进修那么深奥的常识呢?此刻的教育真的存在很大的弊端，严重的脱离了社会实际应用吗?其实不然，在进修这些吃力的常识的同时，我们的进修本事提高了，理解力和逻辑思维本事也增强了。更在很多书本中教我们若何去做好自我，教我们树立自我弘远的幻想，这将更好的为我们社会实习打根蒂根底。作为大学生，我们的岁数也不小了，离走向社会工作也不远了，我们应当懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上发生的各方面的工作，这就意味着我们必需得正视社会实习。毕竟卒业以后我们不能再带着幼稚、茫然的眼神走进社会，就像我们当初走进大学一样。我们要带着实其实在的本事走进社会，为社会服务。

而现今一个事实却被很多人误读了，大学生越来越不值钱了。甚至某些人最先看不起大学生，认为读大学没什么用了，一些没读书的人在社会上混得更好。此刻的大学生已经不包分工了，也确实很多大学生找不到好工作。这正说清楚明了此刻社会对大学生素质、本事要求越来越高了;当然也说清楚明了某些大学生切实其实可是关。大学生不是全值钱，但社会上值钱的照样大学生。这就为什么照样有很多人打工之后还想读书，甚至有部分人也确实再次进入学校进修。我们在学校里进修到的先进的科学常识能为社会作出更大的贡献，也能为自我带来更多的收益。而要成为值钱的大学生正要求了我们扎实把握专业常识还有社会实习本事与经验。

在社会上要擅长与别人沟通是需要长期的演习。以前没有工作的机会，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。人在社会中都邑融入社会这个整体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中加倍融洽，事半功倍。别人给你的定见，你要听取、细心、虚心地接管。

在工作上还要有自傲。自傲不是麻木的自夸，而是对自我的本事做出肯定。社会经验缺乏，学历不足等种.种原因会使自我缺乏自傲。其实有谁一生下来句什么都邑的，只要有自傲，就能战胜心理障碍，那一切就变得简单解决了。

常识的积累也长短常重要的。常识如同人的血液。人缺少了血液，身体就会虚弱，人缺少了常识，头脑就要枯竭。此次接触的酿造业，对我来说很陌生，要想把工作做好，就必需了解这方面的常识，对其各方面都有深切的了解，才干更好地应用于工作中。

此次亲自体验让我有了深刻感触，这不仅仅是一次实习，照样一次人生经历，是一生珍贵的财富。在往后我要列入更多的社会实习，考验自我的同时让自我熟悉的更多，使自我未踏入社会就已体味社会更多方面。

经由此次工作我从中进修到了人际交往和待人处事的技巧。在人与人的交往中，我能看到自身的价值。人往往是很执着的。可是假如你只问耕耘不问收成，那么你必然不会交到很多同伙。对待朋，是弗成能斤斤计较，弗成以强求对方付出与你对等的真情，要明白给予比获得更另人开心。不论做什么工作都必需有主动性和进取性，对成功要有信念，要学会和四周的人沟通思惟，关心别人，支撑别人。

在此次寒假的工作中，虽然只是在店做些琐事也让我懂得了理论与实习相结合的重要性，获益良多，这对我往后的生活和进修都有很大的匡助，从中让我有很大的启发：不管做什事都要坚持，也锻炼了我的坚持力!让我在以后的人活门上加倍坚强!经由过程这段时期的工作学让我更深刻的体味到付出和收成的关系，也让我明白金钱赚取的不简单!在以后的大学生活生计里我要很起劲的进修，遇到难题我会加倍坚强!

在超市里，别人一眼就能把我人出是一名正在读书的学生，我问他们为什么，他们总说从我的脸上就能看出来，呵呵，也许没有经历过社会的人都有我这种不知名遭遇吧!我并没有因为我在他们面前没有经验而退后，我相信我也能做的像他们一样好.我的工作是在那做发卖员，天天9点钟-下昼2点再从下昼的4点-晚上9点钟分段时间上班，虽然时间长了点，但热情而年青的我并没有涓滴的感应过累，我觉得这是一种鼓励，明白了人生，感悟了生活，接触了社会，了解了未来.在食物店里虽然我是以发卖为主，但我不时还要做一些工作以外的工作，有时要做一些清洁的工作，在黉舍里也许有教师分配说今日做些什么，明天做些什么，但在那里，不必然有人会告诉你这些，你必需自觉地去做，并且要尽自已的起劲做到最好，一件工作的效率就会获得别人不一样的评价。在黉舍，仅有进修的氛围，毕竟黉舍是进修的场所，每一个学生都在为取得更高的成就而起劲。而那里是工作的场所，每小我都邑为了获得更多的待遇而起劲，无论是进修照样工作，都存在着竞争，在竞争中就要不拒却修别人先进的处所，也要不拒却修别人怎样做人，以提高自已的本事!记得教师以往说过大学是一个小社会，但我总觉得学校里总少不了那份纯挚，那份真诚，尽管是大学高校

，学生还终归坚持着学生的身份。而走进企业，接触各类各样的客户、同事、上司等等，关系复杂，但我得去应对我从未应对过的一切。记得在我校举办的招聘会上所反映出来的其一一个问题是，学生的实际操作本事与在校理论进修有必然的差距。在此次实习中，这一点我感触传染很深。在黉舍，理论的进修很多，并且是多方面的，几乎是面面俱到;而在实际工作中，可能会遇到书本上没学到的，又可能是书本上的常识一点都用不上的情景。或许工作中运用到的只是很简单的问题，只要套公式似的就能完成一项义务。有时刻我会埋怨，实际操作这么简单，但为什么书本上的常识让人学得这么吃力呢?这是社会与黉舍脱轨了吗?也许教师是正确的，虽然大学生生活不像踏入社会，然则总算是社会的一个部分，这是弗成否认的事实。然则有时也要感激教师孜孜不倦地教训，有些问题有了有教室上地认真消化，有日常平凡功课作补充，我比一部人具有更高的起点，有了更多的常识层面去应付各类工作尚罾υ题，作为一名新世纪的大学生，应当懂得与社会上各方面的人交往，处理社会上所发生的各方面的工作，这就意味着大学生要注意到社会实习，社会实习必弗成少。

毕竟，1年半之后，我已经不再是一名大学生，是社会中的一分子，要与社会交流，为社会做贡献。只懂得空言无补是远远不及的，以后的人生旅途是漫漫的，为了锻炼自我成为一名合格的、对社会有用的人才.

沉思回顾，在总站超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，积累了更多的经验，当然也发现了自身的不足之处。这半年是充实的，为总站超市更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己半年工作总结如下：

一、工作情况

超市的工作琐碎，作为一名总站超市员工，我能熟练掌握了餐车服务、卖场巡视、理货等工作流程。收银服务是超市的第一个形象窗口，收银服务不单单是为旅客购买商品，结账交款的功能，而是要提倡要延伸化服务，要从细节上提高细致化服务，在保证收银区财务安全的同时，还要热情的为旅客介绍淄博特产，旅客购买商品时犹豫时，我们要用服务技巧热情提供合理的建议，通过这样细致的人性化服务，会使销售得到更加稳定的发展。

另外还要加强服务意识和创新，要不间断的巡视卖场，一是提高商品的防患意识，二是为顾客解答商品信息和特产，促进销售额的增长，在客流不多的时候，多与旅客沟通，征求他们的意见和建议，了解旅客的需求动向，及时反馈信息，提升我们的服务水平。同时，多掌握车站班次信息，作为车站超市，尽可能多的为旅客提供便利和指导班次信息。

二、自身不足

在程序化服务和工作中，情绪难免出现消极状态，会给旅客带来负面影响，要及时调整自己的情绪，把快乐与旅客分享，要多与其他科室人员沟通，了解车站动态和发展形式，以第一责任人的思想融入到车站中。

三、工作思路

今后工作中，提升自身工作业务素质，加强业务学习，多阅读营销方面和顾客心里学的书籍，及时与班科长进行工作沟通，使自己的工作有所重点，有利于工作的顺利进行。

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。

面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么?难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么?每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的;我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。

人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈;不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言!

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——\"做行业中最好的营业员\"!最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英!这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

我深信，全福元将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战!我们的队伍也将以最专业、最高效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户!让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑\"全福元百年老店\"!

同志们，我的演讲即将结束了。最后，让你，让我，让他，让我们大家都来记住这句话吧：爱，是我们共同的语言。

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。

一、在日常工作中学习，不断提高自己的业务水平。

作为一名超市领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作比较久，且取得一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

二、做好了员工的管理、指导工作。

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工.工作中，常听到周围的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

(1)、专业能力。作为一个领班，你必须掌握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。专业能力的来源无非是两个方面：1是从书本中来，2是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

(2)、管理能力。管理能力对于一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通协调能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3)、沟通能力。所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

(4)、培养下属的能力。作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要牢记你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

(5)工作判断能力。所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

(6)、学习能力。当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的竞争，不是你过去的能力怎样，现在的能力怎样?而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

(7)、职业道德。但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，健康、财富、地位、爱情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“”，只要“1”(健康)的存在，个人的意义才能无限大。职业道德对于工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对于公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要你在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去感悟，将一切的一切变成自己的东西。因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

三、合理安排好收银员值班、换班工作。

收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

四、抓好一级工作、给领导分忧。

做为一个领班，能够在员工一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们的员工一起努力，一定会把工作做得更好。

20\_年上半年全体员工在市领导的关心、各职能部门大力指导下，不断深化集团公司环节控制、流程管理的工作思路，以经营为中心、以市场为导向、以规范管理为保障不断完善、提升，逐步得到了寿光广大消费者的认可，成为当地消费者公认的购物首选场所。

20\_年上半年，我们共完成商品销售1。6亿元，较去年同期增长45%，回顾上半年，我们主要做了以下工作：

1、上半年\_\_\_\_除根据\_\_\_总部策划的营销方案开展促销活动以外，另外结合寿光当地的特点积极开展了有特色的营销活动都取得了较高的人气和理想的销售;

2、在充分进行销售分析和市场调研后在经营中不断淘汰了近50种销售达不到既定目标的商品，引进了60多种适销的商品，另外我们根据当地水果、蔬菜生产量大、供应量足的特点扩大地产品的当地采购，降低了采购成本、扩大了毛利率、提高了销量。

3、完善了超市商品质量管理体系，对超市内商品以及超市外加工点进行了多次检查，并进行了有效的整改，从根本上保证了消费者的利益。

经营是我们工作的中心，但管理是经营工作的保障，\_\_\_一直坚持经营与管理两手抓的工作思路。

1、经过充分研究在加大日常巡视力度的基础上从各部门抽调责任心强、敢于负责的员工兼职成立质量检查小组，对超市范围内的营业秩序、工作纪律、商品质量、仪容仪表、卫生状况等各方面进行监督监管，起到了较好的效果。

2、完善各项制度与流程。按照集团公司环节控制流程管理的工作思路，对超市现有的工作流程、工作标准进行了详细地理顺。

3、2月份开展了骨干员工、管理人员的大培训活动，以看录像、授课的形式分别对主管、员工进行了培训，开展了超市服务月，对有关超市营销的的环节、方面进行了专项检查整改。

在\_\_年下半年当中，\_\_\_\_将继续按照市委、市府及贸易局的指示精神

开展各项工作，尤其在经营方面将投入足够大的精力进行深入研究、周密策划精心组织各项营销活动，力争使寿光店的经营业绩在上一个新的台阶。

1、在区域内继续进行市场拓展工作，扩大经营规模。同时也进一步加强企业的社会责任心，更好的融入到城市文明建设、人员就业等问题中去，帮政府分忧解难。

2、继续深化环节控制流程管理的工作思路，找出工作开展的瓶颈，改善工作流程，为员工营造更好的工作条件。

3、通过各种形式增加员工之间、部门之间、超市与相关职能部门间的沟通协调，提高工作效率，发现人才、培养人才。发现员工优点、鼓励员工，使员工进步。

4、做好公司的安全工作。

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