# 2024年商场年度工作总结(五篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-06-09

*商场年度工作总结一对付这份职业，我能认认真真，脚踏实地的做好本职职业。固然我只充任一个平常的脚色，这个脚色不但单是收钱这么简略，此中尚有许多杂乱的步骤。在职业时期我接收了不少的阅历，曾添了不少看法。 但是作为收银员必必要具备一颗主动、热情、...*

**商场年度工作总结一**

对付这份职业，我能认认真真，脚踏实地的做好本职职业。固然我只充任一个平常的脚色，这个脚色不但单是收钱这么简略，此中尚有许多杂乱的步骤。在职业时期我接收了不少的阅历，曾添了不少看法。 但是作为收银员必必要具备一颗主动、热情、主动、周到的心态去供职每一位主顾。在职业中偶然会遇到许多不高兴的事，但是我都务必征服，不克带有负面的心思，由于这样不只会影响自己的\'心思也会影响到对主顾的态度。

每天都邑遇到分别的客人，分别的客人有分别的性情，针对分别的主顾我们应提供分别的供职，由于这一行业不变的宗旨是:“主顾至上”。面临主顾，脸上始终要面带微笑，提供规矩的供职，要让主顾理解到热情感，纵使在供职职业中遇到一些不高兴的事务，若是我们仍然以笑颜相迎，那么再无理的客人也没有原由发性情，所谓“邂逅一笑，百事消”，这样一来主顾快乐自己也舒心。

固然这只是简简略单的一个收银员，在别人看来是那么微不敷道，然则从中却教会人许多原理，进步我们自身的品质。一直地学习，一直地进步自己的德行修养，一直进步自己的供职技能。“只有学习本领一直磨砺一个体的操行，进步德行修养，进步供职技能。哪怕是平常的一个收银员，只要一直的向前走，本领走我们自己想要的一片天!

一、在职业中学习，一直进步自己的业务程度，作为一名收银员工头，结果是一名收银员，只有自己的业务程度高了，本领赢得同事们的支持，也才可能带好、管好下面的职员。固然我从事收银员职业已经三年，且取得一了定的成效，但这些成效照旧不敷的，随着超市的成长，对我们收银员的职业提议了新的要求，经过学习，我总能最先掌握电脑操纵技能，总能为下面的同道做指导。

二、做好了员工的治理，指导职业，工头固然不算什么大带领，但也管着一堆人，是带领相信才让我担此重任，因此，在职业中，我总是对他们严厉要求，无论是谁，有了违纪，决不迁就将就，正是由于我能严于律已，大胆治理，在生存中又能无所不至的关心下面的员工，因此他们都非凡尊重我，都听从我的治理，一年下来，我们的职业得到了司理的肯定。

三、公道部署好收银员值班、调班职业，收银员的职业不累，但得仔细，因此收银员务必任何时刻都保留优秀的心态和茂盛的精神。因此，在给几名员职业排班时，我总是千方百计，既要让怍银员停歇好，又不克影响超市的职业，还要照顾好她们的格外情状。

四、抓好一级职业，给带领分忧，做为一个工头，可能在收银员一级处置的题目，我决不去繁难带领，对超市里的大事，又从不失时遇的向带领求教报告。这一年，固然职业取得了肯定的成效,但尚有许多成长的空间，我信赖，只要我和我们收银员一起勤奋，肯定会把职业做得更好。

作为一名收银员来说,我觉的对职业应该是认真仔细,对付前台来说这些是远远不敷的,我知道前台是超市的一大亮点,司理可能把它交给我,阐明你信赖我可能做好!

**商场年度工作总结二**

20××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。

××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。

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。

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。

七、科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销

××年的营销工作要突破较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

八、实施员工素质工程，实现人才发展战略转型

20××年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作氛围。

20××年6月底我被应聘到××时代广场工作，在女装部担任主管。至今已有五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。虽然工作的时间不长，但通过几个月的工作实践与学习，使我对公司的发展历程及前景有了深一步的了解，对公司领导和蔼可亲、温和待人的态度感到由衷的钦佩。

有句话叫做“入对门、跟对人”，也就是讲一个人在选择自己的事业时，要选择一个好的企业、一个具有前景的行业，并且有一个善于听取意见，熟知经营管理的领导。这些因素是决定一个人事业成败的关键。当我来到公司工作了一段时间后，就已经感觉到自己的确是非常的幸运。

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”、“××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“客户终端产品”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第五经营年的工作做好、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。

1、进一步加强人员管理，从源头上杜绝纪律上自由散漫现象。在纪律方面不能有特别，更没有私情，不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、提高商品经营档次、主流品牌的经营格局。作为商场的业务主管，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，晓之以礼、动之以情，做好商户的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助商户改进工作。

5、加强情感式营销，通过对商户进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，促进销售目的。坚决做到言出必行，出现工作上的失误及时解释或道歉。

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。我一定会在今后的工作中不断完善自身的素质，尽力适应各种岗位需要。把第五经营年做的更好、更扎实。

**商场年度工作总结三**

一 、工作的职责

二、消防知识

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是三个能力三懂、三会 从那以后实行贯彻消防局的意见，从三个能力三懂、三会发展到四个能力，四懂，四会让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可!

二、商场开业前的商场保安工作总结准备1、所有人员集合，统一检查各通道，各卷闸有无异常，能否正常开启。2、按规定时间开放员工通道，让员工进入。3、按开业时间打开所有通道门，并维持门前的商场保安工作总结秩序，避免刚开业人员集中，发生拥挤现象。4、密切注视进出人员，因开业人员较杂，容易发生意外事件。

三、业务素质培训等

现在居民生活素质的综合提高，人们购物的最高境界也发生了翻天覆地的变化，商场的硬件已经趋向同质化，而软件方面比如人性的管理却是各有千秋，各自不同，随着保安员的进驻商场，带来的各种问题和现象也逐渐摆在了每个经营管理者的面前，商场保安的工作职责也渐渐地明朗起来。北京的中高档商场是日益增多，对商场保安的工作也越来越重视，而保安服务公司也明显发觉客户单位的要求越来越理性和规范，保安员的业务水平和技能再一次提上了日程，商场保安员的工作到底需要怎么开展，才能让客户单位满意，让保安公司放心，让北京社会大众对商场保安有个全新的认识?本文将就这方面略作引导，不敢妄言，希望同行批评指正，共同进步。

保安人员保安人员的条件1、上岗人员的商场保安工作总结条件：

(1)高中以上学历，身高1.78米以上，身体健康，品貌端正;

(2)30岁以下，个别岗位可适当放宽标准;

(3)有保安能力、知识丰富者;

(4)体格健壮、责任心强、能做到诚实的执行任务者;

例如：1)保洁员主要负责卖场主要通道，商场门前卫生，厕所卫生，消防通道卫生等，按工作量进行卫生区划分。

2)客流密集或敏感区域的卫生保

**商场年度工作总结四**

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

回顾大半年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。

一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；

二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；

三是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。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：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；最后达到让公司领导满意！

以上是我来一年的工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

**商场年度工作总结五**

我店经过重大调整，无论在品牌质量与数量方面都得到了很大的提升，调整前品牌数量约为一百二余个，调整后品牌数量约为一百七十余个，销售环比上升50%以上，而目前万家百货品牌数量为一百二十多个。在引进品牌上，注重厂商经营性质，提高了厂家直营的比例，根据市场定位引进了具有一定品牌知名度，但价格适中的品牌，例如在xx年调整中，新引进的艾哲、玛琪雅朵、衣讯、衣本色、洛漫琪等品牌，销售较好，能够符合本地市场需求，价格适中，且属于厂家直营性质，货源、促销等方面均能够达到要求。我店在品牌知名度方面，也具有一定的优势，例如皮鞋区百丽系统（四家）、女装区普普风、摩卡奴、卡佛连、威丝曼、衣本色，运动区阿迪达斯、李宁、乔丹，床用区戴比尔斯、黛富妮等。

xx百货区的促销形式相对比较单一，而我店的促销形式与内容则更多样化。xx年当中，在做好常规促销的同时，开展了一系列的品类促销及文化宣传或促销。六月份围绕世界杯、父亲节、端午节进行相关的促销活动，针对世界杯期间，重点以运动系列开展促销宣传（尤其是对新进品牌），并设置体育运动静态展区及电视直播区。在父亲节促销期，联系男装，男士皮鞋，皮具进行场外特卖，突出父亲节的主题特色。在10月份开展了“化妆品美容护肤月”，部门相应推出美丽出游。爱在金秋，送礼无限的主题活动。同时加大营销力度，尝试新的促销方法，例如限时抢购，对销售提升取得了明显的效果。

在文化促销方面，加大主题活动的推广，例如护肤节、欢乐暑期节等。针对暑假期间，推出了“欢乐暑期节”，对童装区进行了气氛布置，模特静态展，童装商品知识长廊等，联合爱德幼儿园共同举办一场儿童服装秀及文艺表演，并进行了宝宝大比拼的亲子活动。在11月份当中，举办了以“我的时尚我做主”为主题的男装时尚装扮竞技活动。同时在圣诞节期间也举行了“快乐圣诞、童梦奇缘”的文艺活动。

万家百货区的促销活动频率相对要小，除了重大节假日外，其它时段促销活动较少，甚至有时一个月均无统一促销活动，无法与天虹或我商场相比较。万家百货区近期大型促销活动大都是“买换”的形式，需要凑数，且有尾数，比较容易造成跑单，而我商场的“换倍”因无需凑整，无尾数，实质上折扣力度更大，则顾客更乐于接受。

经过xx年的重大调整，我店百货区的营业面积进一步扩大，百货商场的概念更加突出，品牌数量增加，品牌质量优化，品牌效应得以显现，市场竞争力进一步增强。而目前万家在多数顾客的心中还是大超市的印象，无论购物环境还是品牌组合、重视程度等与我商场均存在一定差异。

万家超市区是按照大卖场布局进行规划设计，聚客效应更强，同时场内（百货区）动线设计与超市区的客流流向紧密结合，超市区客流量大，在当地市场具有较大的优势，利用超市区的优势来带动了百货的销售。而我商场实行的是“百货为主，超市为辅”的经营格局，超市的聚客效应无法与万家相提并论，并且在卖场的动线设计方面也无法对百货起到很好的带动作用。

随着开车购物的顾客日益增多，停车是否方便成为有车一族衡量的标准，停车难问题使我店高端顾客流失较大，对销售产生了比较大的影响。停车难是制约我商场经营的一大难题，也是我商场一无法回避的竞争劣势。而天虹或万家停车位比较宽裕，也就自然成为了高端顾客购物的首选。

为更好地发挥会员卡的作用，提高会员顾客对于分店的忠诚度，万家的会员顾客可享整个类别甚至全场商品9。84折的优惠，并不定期推出会员日及会员独享商品，完全体现了对会员的重视，而我公司的会员卡虽然也有金卡与银卡之分，但在实际操作中，所有的会员卡都只有积分返利的优惠，虽然在前段时间推出了百货品类会员折扣（金银卡可享折上折），其主要指正价商品可享受相应的折上折，但百货商品正价的概率相对较少，因此实际意义不大，这样也就失去了金银卡的一大重要意义。建议公司在系统中根据会员级别作好相应设置，不同的会员级别只要刷卡即可享受相应的折扣，系统自动生成，让会员享受到实实在在的优惠。另外在万家，输入电话号码或会员卡卡号就可以积分，而在我商场，必须在收银台刷卡方可积分，为顾客购物带来了不便，这样很容易造成会员顾客的流失。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！