# 商场工作感悟及心得体会优秀7篇

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-12-15

*当以今年所获工作佳绩为明年奋进之崭新起点。深入总结过往经验，精准剖析现存不足，于求真务实处着力，在精细入微间钻研，将各项规划落到实处，以严谨态度、扎实行动，精心擘画未来蓝图，力求新岁工作再上新阶，开创更为卓越之局面，铸就璀璨成就新篇。下面是...*

当以今年所获工作佳绩为明年奋进之崭新起点。深入总结过往经验，精准剖析现存不足，于求真务实处着力，在精细入微间钻研，将各项规划落到实处，以严谨态度、扎实行动，精心擘画未来蓝图，力求新岁工作再上新阶，开创更为卓越之局面，铸就璀璨成就新篇。下面是小编给大家分享的一些有关于的内容，希望能对大家有所帮助。

时间商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。特别值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，加强管理等一系列强有力的措施，在我们的共同努力下，取得了一定的经济效益和社会效益。不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。回顾20xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元;毛利计划330万，实际完成万元，费用。今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的`经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，日销超百万。配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了2%--3%。租金、管理费、人员工资等增加纯利润11万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

3、发扬“勤俭善持”的企业精神，降低费用，节约挖潜，压缩不合理开支。

我商场在勤俭善持上，人人有责。以节约为前提，减少小后勤人员，压缩人头工资。原一层楼四个清洁员，现每层楼两名清洁员，洗手间的清洁员应一层楼两名，现两层楼两个清洁员。在人头工资上每人年节省近万元。由于我商场托管的专柜多，长途电话及传真较多，费用较高。我们与厂方沟通。动员各厂家自己安装电话，降低商场管理费用。

20xx年的工作已近尾声，我们会把今年取得的工作成绩当作明年工作的新起点。总结工作经验，针对不足，在求实、做细、落实上下功夫。我们将继续在商厦领导的带领下继续努力，认真工作。

时光飞逝，20xx年即将离别我们而去，在感叹时间过得如此之快之余，不免回首过去一年与同事们度过的美好时光、工作中出现的不足以及取得的成绩。在年底的时候，由于公司业务需要，我临时调整了工作岗位，面对新的工作，我积极努力的学习，向身边的经验的同行请教，从而较顺利的完成了各项工作任务，现将20xx年的工作情况总结如下：

在20xx年的工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在工作中，我发现想要应付自如地做好一项工作，无论工作是复杂、繁忙还是清闲，都应该用积极认真的态度去对待，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天，因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。在工作期间我吸取了不少的经验，增添了不少见识。但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为我们旅游购物行业不变的宗旨就是服务，而服务的理念就是“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。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。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。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天!工作中我刻苦学习业务知识，在收银台几位经理、主管的指导下，我们收银台的同事们努力工作，从理论知识到实际操作我们都扎实的掌握，不论到前台为客人进行面对面的服务，还是后期的清、盘、结算，都能做到“精细、精准、精确”，为公司做好财务方面的第一道防线。

在20xx年的\'工作中，我也曾有过失误，是部门的几位领导给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，感觉所有的苦、累都很值，同时，我又感到很大的压力，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。因为我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。

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，这才是真正完整的人生。对我个人而言，这些经历具有很重要的意义，都会伴随我这一生，从一个不懂世事的单纯女孩，蜕变成为现在能够独立面对一切困难和压力的坚强女孩，我很感谢公司领导和各位同事给我的无私帮助，在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

过去的成功与失败都已成为昨天，我们都不应该还站在昨天的成绩或失败当中炫耀或者悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

最后，我不敢说我20xx年的工作做的多么优秀，但我要说在我的工作中也倾注了汗水与艰辛，收获过成功和喜悦，在20xx年的工作当中，我会继续付出着、收获着、进步着，我将更加努力，争取在未来的工作中取得更加优异的成绩。

我现在的这个柜台位置安排的不是很醒目，不像以前的格力空调，位置就在电梯口，别人一上电梯就能看得到。位置的不醒目使得这些天来的顾客很少，顾客来的第一反应基本是“\_是什么品牌，没听说过”之类的，其实这也不能怪顾客，\_进入国内市场本身就晚一些，对于广告这一块也没投入太大的力度去进行宣传，相对来说知道的人必然就要少一些。

其实我本来也不是很清楚这个品牌，原先在南京的\_\_公司工作时，拖运的泵体上用带字胶带封着，胶带上就标着“\_”的字样，先也没太在意，后来才通过网上查到是叫做“\_”的品牌，但也没去具体了解。

刚刚在\_\_公司工作没几个月，正好学校在办招聘会，我就抽空去了。在招聘会上，我看到了\_x公司在招聘会的现场，我就特地去看了一下，一看单位名字写着“\_\_有限公司”，当时心中还有些疑问，心想为何不叫\_x，而叫做\_x。

自从卖了\_才知道，原来\_和\_x合并为一家，名字就叫做\_x，这才解开了我心中的\'疑问。俗话说的好：“酒香不怕巷子深”，现在就冰箱洗衣机这一块，\_和\_x是排名第一的。我相信，只要知道了解的多了，人自然而然会多起来的，我也会努力加油的!

在8月份的大型特卖活动取得了圆满成功，在一次次的业绩突破记录中是充分发挥着我们的团队力量，很骄傲也很荣幸有这么个团队。

在过去的一年里客诉也时有发生，如前几天发生的“羽绒服”客诉事件，虽然事情已经圆满解决，但做为导购的我们也得深思，在工作中是否有不足的地方，将在以后的工作中更加细心多提醒顾客仔细检查货品，尽可能的少发生类似客诉，也要在以后的客诉处理上多一些冷静。理解，将事情解决在萌芽中，这也是我们需要改进的。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《三字经》在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的最大的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为“杭州地区业绩年增长率”最高的一家店，是荣誉，是对我们工作的一个肯定。在高兴和兴奋之余我感受最深的是压力，在20xx年里我们将如何取得更好的成绩呢?针对未来的20xx年，我专柜将重点放在以下几个方面：

1、积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

2、充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

3、提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

4、完善顾客资料，重点培养新的`顾客群，完善顾客资料，让新的顾客转变为忠实顾客;针对老顾客要付出更多的耐心和细心，并让其带新的顾客进行消费。

5、提高销售技巧，定期让公司对导购进行专业知识培训，曾强自身素质并提升个人销售业绩。

我相信在今后的工作中，我会继续不断的努力下去，虽然有时也会在纪律中偶犯小错误，因人无完人，出错在所难免的，所以我不会过分的苛求自己。不过我相信只要我在岗位上一天，我就会付出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在20xx年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好!

时间过得真快，转眼就到了新的一年。屈指算来我已进入xxx也有好几个年头了，时光变幻中，我始终珍惜我的选择——做一名合格的收银员，但我知道，我的一举一动，一言一行，代表着西亚丽宝的形象，因为收银员是为顾客服务的窗口，是企业形象的代表。

收银员的工作是枯燥的，每天在同一个收银台工作几个小时，收钱，找钱，重复着相同的\'工作。但是我热爱它。一声亲切的问侯，一个甜甜的微笑，拉近了顾客与我们之间的距离。收银员工作，需要长时间的坐着，处理收款事宜，坐的久了往往会腰疼，颈椎病，而且因为长时间一个人在岗位上忙碌，有时侯难免会出现焦躁的情绪，这个时侯就需要有平衡精神，善于把看似艰苦的现实，用自我调节转化成比较接受的环境。有时顾客会说一些刻薄的话，但是我依然要笑脸相对，微笑是最迷人的表情，当你微笑时别人也会对你微笑。在工作中，我们不免会遇到一些问题，这个时侯，我就会多跟老员工学习，也跟新员工多沟通，让自己在工作中不断的成长。因为我深深地知道要成为一名合格的收银员，不仅要有实干精神，要熟悉好收银的业务，程序，还需要有良好的沟通能力和很强烈的服务意识，要把服务放在第一位，真正去做好。

由于与顾客的接触与互动，对一些根本是陌生的顾客要按超市的要求保持微笑、尊重和友好的对话。这些对顾客的友好、礼貌、体贴及应变都要求收银员付出大量的情感劳动。情感付出要求他们把情感倾注到工作中，心情不好或感觉不太舒服时也要面带按照超市所规定的表情。

商场微笑服务心得体会，商场导购员，学会微笑是作为服务行业首先要学的基本技能，在上岗培训时也会教大家如何微笑的解决顾客的疑难问题。

此次培训，我学习了真情微笑从新开始、微笑故事分享以及一线服务人员不规范的微笑服务举例，对于微笑有了更深刻的理解和认识。微笑可以提升美感，使我们具有感召力，能够带来许多意想不到的作用，为企业带来效益;不规范的，也许是不经意的僵硬或懒散，就能将我们努力的成果化为乌有，为企业带来不良的影响。

我们该如何去微笑，如何应用到工作中，如何避免不规范的行为，这是每一个公司员工都应该思考的问题，我觉得应该有如下几个方面：

一、从主观改变，从被动微笑，到主动微笑

我们只有真正理解了微笑的意义，我们才能发自肺腑地去微笑，通过理论的学习，我们能够不难理解微笑的含义，衍伸到主动地做，需要一个自我的调整，这需要改变我们的固有工作习惯，从而养成良好的行为规范。

二、坚持职业服务，一定会有收获

水滴石穿，我们的努力从量变到质变需要一个过程，这个过程是漫长也许是艰难的，我相信，一个品牌的\'建立是来之不易的，坚持职业的服务是伴随我们品牌成长的始终，也是对我们坚持的最好回报。

三、对待不职业行为要坚决避免

首先要从我做起，避免不专业、不职业的行为，其次要影响、教育身边的员工，也和主管一样，乐于避免不良行为，逐渐形成一个良好的氛围，对好事要坚持表扬，对不足要勇于提出批评、总结，逐步完善我们的团队。

以上是我对此次培训的一些心得，我会在以后工作中努力应用，争取为公司做出自己的贡献

很早就有找份兼职做的想法，这次春节终于如愿，在一家刚开业的商场当一名临时营业员，从一月十七做到二月十三，也就大约在春节前后十几天，商场工作心得。

工作的主要任务就是加货，整理货架，引导客人购物。一开始很不习惯，还有一种上当受骗的感觉，因为营业员的职责和我想像中不一样：想像中，营业员就像一个商场导游一样，帮助客人了解商品，引导客人购物;然而实际上，营业员还承担着更累的活，那就是办货上货。

可能是商场不够大的缘故吧，原本这些上货之类的活是不用营业员做的，那是促销员的责任的，然而在我们那里，促销员是没几个的，更何况在我们本来就人烟稀少的食品部。再加上商场刚开业不久，很多方面的设计或则安排都还不到位，自然而然，许多义务献血的工作就落到我们头上了。所以，在大多时候是既累又很无聊的。

食堂的`饭菜是商场免费提供给员工的，所以即使你不在食堂就餐你也不会得到比别人高一点的工资，所以这些都注定了食堂的饭菜“酸”的可怜，我们吃地又怎一个“可怜”了得。食堂的东西如同鸡肋，不吃的话觉得可惜，另一个原因是一天二十元钱的工资不允许;然而，当你真正端着饭盒在那里吃的时候，你又是多么的后悔与无奈，什么才叫“食不下咽”，就是那样的感觉了。哎，终于体会到打工的日子是多么的心酸啊

由于上货，手被包装袋给划破了，原本白白净净的手也变的黑黑的粗糙不已，有时排面没有弄好，骂是少不了的，但最怕的是客人投诉或故意来找麻烦，那时不但要自己赔钱，还有被辞职的危险，扣工资那是理所当然的了。老板有两三次拈出我的失误，感觉理亏的连自己说话的声音都听不到了，从此以后再也不闲来无事了。想想我一个大学生，怎么说也得比他人做的要好吧.工作中的辛酸自不用说了，但更多得到的是经验.

知道了一般超市的运作模式，知道了营业员与促销员的不同，知道了怎样订货(订货单是我负责写的)，知道了怎样与零售商交流，知道了怎样开购物单(我在烟酒柜做过一段时间，那里需要开单买烟)，知道了人事文员的基本责任，知道了怎样打称.认识了打价机，认识了打孔机，还有那一群直爽的朋友。

大年三十那天晚上，公司组织活动，我就是和他们迎接到来的，我门在餐厅笑啊，说啊，唱啊，还吃了好多好多菜，喝了好多好多酒，真的是不同寻常的体验和他们在一起，没有竞争，没有猜忌，有的只是简单直白。

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！