# 商场员工个人年终工作总结范文

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-03-30

*商场，指聚集在一起的各种商店组成的市场，面积较大、商品比较齐全的大商店。本站今天为大家精心准备了商场员工个人年终工作总结范文，希望对大家有所帮助!　　商场员工个人年终工作总结范文　　我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近...*

商场，指聚集在一起的各种商店组成的市场，面积较大、商品比较齐全的大商店。本站今天为大家精心准备了商场员工个人年终工作总结范文，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　商场员工个人年终工作总结范文

　　我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近二个多月的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这二个月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。

　　也许世纪百悦的工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！

　　通过近二个月的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这二个月的时间里，自己一直保持着对工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名世纪百悦的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

　　虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算是对自己的一个工作总结吧。

　　在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，使我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

　　在工作之余，自己还应该多学习关于自己工作方面的专业知识，自己只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。

　　时光飞逝，虽然自己在这份岗位中工作了短短二个多月的时间，但给自己的的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

**商场员工个人年终工作总结范文**

　　金桔挂枝，寒雪送瑞，201X年的脚步即将迈过，不知不觉中，我来到xxx工作已经大半年了。xxx，为我们每个员工提供了展示自己的平台，在xxx这个集体里，我深深感受到，同事之间的团结友善，工作岗位的紧张快乐，日常生活的互助关爱。作为一名员工，我付出了辛勤与努力，收获了成就与快乐。在这里，我取得了工作经验，学到了很多新的知识，了解了卖场的工作流程，也熟悉了卖场管理规范;我学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事;在这年终岁初之际，总结过去，展望未来，让大家一起分享各自的收获，使我们能够互相渗透各自成功的经验和不足，挖掘潜力，争取新的发展和进步，为201X年的工作做好充分的准备和规划。

　　一.今年的主要工作

　　基层管理人员的工作，千头万绪，琐碎而繁杂，回顾今年所做的\'工作和取得的成绩，主要表现在以下四个方面：

　　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，我在工作中不断学习、充实自我，做到干一行，爱一行，专一行。首先是要读好无字之书，向公司的领导、同事和员工学习，学习他们的工作方法，管理的技巧，为人处事艺术等。其次是在日常生活中坚持“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。人的情绪带到工作中去。虽然自己做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着xxx购物广场的整体形象。一个卖场的正常运转除了其系统、科学的管理制度外，更重要的是与卖场管理人员执行能力，严格监督密不可分。在最短的时间内，我熟悉了xxx卖场的基本管理程序，从营业前的晨会、迎宾到营业中的巡场再到打烊前的送宾及每周的周分析、周总结，并能够针对xxx企业的特点，对这一程式化的管理模式创造性运用，确保在值班时让卖场在有条不紊中运行。

　　xxx购物广场还处于发展的初期，一切都是百废待兴，在工作中会遇到很多新情况新问题。例如，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等。我在平时的工作中，一贯强调人性化管理，同时也不断加强监督与执行力度。针对很多专柜导购是临时招聘而来，人员调动特别勤，新员工纪律意识淡薄，上班迟到、窜岗、吃东西、带小孩现象时有发生这些现象，我首先是从严格要求自己，身先士卒开始。先是做到自己不迟到早退，严格遵守商场的规章制度;平时多和员工们接触，尽量帮助他们解决所遇到的问题和困难，拉近和他们的情感距离;绝对杜绝吃拿卡要、占小便宜等不良风气。通过在员工中树立起良好，来感化和影响员工，树立管理的威信。没有规矩，不成方圆，以规范管理员工也是商场有序高效运营必不可少的手段。从工作以来，作为基层的管理者，我们发现了很多问题，以此，我和其他的同事，都在不断完善各种管理规章和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。通过多用提醒，少用警告，慎开罚单的方法，不断提高员工的纪律意识，使部分较为疲沓的员工也能较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，同时维护了卖场的良好形象。

　　主管的工作就是现场，工作内容非常具体、琐碎。这就要求自己必须有较强的责任心，保证能在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，确保营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购物空间。身为主管，我在工作中非常注重对各品牌商品进行各方面的了解，比如，某品牌市场效应、风格、定位、成分、价位等等。品牌里面的学问很大，一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做购物中心就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益。在自己理解掌握销售知识的基础上，我平时也积极为楼层的商户经营销售提出意见和建议，获得了很多商户的认可。

　　四是坚持公正，合理，灵活处理楼层的各种事件

　　楼层的事件主要有三类：一是xxx购物中心与商户员工的利益矛盾;二是商户之间、员工之间的利益关系;三是卖场、商户与消费者之间的矛盾冲突。作为xxx集体的员工，我首先是要维护xxx集团的利益放在第一位，在保证集团利益的前提下，兼顾商户利益，在集团于商户之间起到桥梁沟通的作用，尽量做到两者双赢。

**商场员工个人年终工作总结范文**

　　销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面总结一下在销售时应该注意的几个方面：

　　销售珠宝相对于其他商品人流量较少，珠宝营业员经常在很枯燥的等待。如果是专业店就应给营业员一个好的环境和气氛，如放些轻音乐及一些专业杂志。在顾客未进入店内时，无须长时间地笔直站立。而当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”!“欢迎光临”。如果是综合商场，营业员就应时刻准备接待顾客，当有顾客步行于珠宝工艺部时要尽可能地采取措施引起顾客对你柜台的注意，如做出拿放大镜观察钻石的动作，拿出某件商品试戴等等，这样就可能会使顾客产生对你柜台的兴趣，实际上就是一个小小的广告。

　　当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，亦可问候一下，但不宜过早地逼近顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。当顾客停留在某节柜台并注意去看某件饰品时，你应轻步靠近顾客，建议不要站在顾客的正前方，好的位置是顾客的前侧方，这样既减轻了面对面时可能造成的压力，也便于顾客交谈，因为侧脸讲话要比面对面时顾客抬头给你讲话省力的多，而且也尊重顾客。另外，营业员还可以劝顾客试戴，这就要求给顾客一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消顾客怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾虑地让你拿出首饰来。

　　由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。许多营业员当顾客提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出

　　商场营业员工作总结(2)后便递交顾客，个别的夸一下款式。其实当你开始拿出钻石首饰时，首先应描述钻石的切工，而且要用手不停地摆动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完在递给顾客，这样顾客很可能会模仿你的动作去观察钻石，并且会问什么是“比利时切工”，什么是“火”……。营业员便可进行解答。这样的一问一答，是营业员展示珠宝饰品的技巧，不要只是局限在自己的描述中，这样容易产生枯燥五味的感觉。在顾客挑选款式出现挑花眼的情况时，营业员应及时推荐两件款式反差较大，且顾客选择观察时间较长的饰品，应重新描述二者款式所代表的风格。这样容易锁定和缩小顾客选择的风格和范围。

　　顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。当一位女士戴上新买的一枚钻戒去上班，总是希望引起同事们的注意。当别人看到这枚钻戒后，她便会把所知道的有关钻石知识滔滔不绝地讲一遍，充分得到拥有一颗钻石的精神享受，同时她也在为你做广告。常言道;“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。但如果你不管顾客是否愿意听，不分时机的讲解珠宝知识，也会招来顾客的厌烦。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，尤其是当顾客提出质疑时。

　　由于有些营销单位的误导，使许多消费者购买钻石时要求产地是南非的，且净度是vvs级的，评价是极好的等等。遇到此类问题营业员既不可简单地说没有，也不应毫不负责地说有。比如当顾客问有无南非钻时，我们可以先肯定说有(否则顾客可能扭头就走)，随后再告诉消费者实际上钻石的好坏是以4c标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界上大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。对于钻石的品级，营业员在给顾客拿证书时，应首先掌握主动权，即在递给顾客前先看一下，并根据品级扬长避短地先对钻石做一肯定，这犹如给人介绍对象，假设把净度当作身材，白度当作长相为顾客去推荐，结合钻石分级原则和条件以及价格比说服顾客。

　　由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

　　当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”此话立即引起顾客注意：“为什么?”“这是因为钻石的硬度非常硬，比红蓝宝石硬140倍，比水晶硬1000倍。如果堆放在一起就会损坏其他宝石”。……最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚钻石带给你们幸福一生”等等，要讲“情”字融入销售的始终。

　　对于顾客进行分析归类，对于特别问题及时向上反映。与同事进行交流，寻找不足，互相帮助，共同提高。

　　最后要谈的是职业道德，那就是要诚信，严禁欺诈、以假充真、以次充好的恶劣行经。要视顾客为亲人，只有这样才能诚心诚意地对待顾客。其次是同行间不搞不正当竞争，相互诋毁，有些营业员靠贬低别人拉生意，殊不知是在贬低自己。首先你可能会同样遭到众多同行的贬低，其次也可能会遭到顾客的贬低。所以讲，诚信有利于别人，更有利于自己。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找