# 最新加油站便利店工作总结(优秀19篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2025-04-19

*总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!加油站便利店工作总结篇一xx年度是公司比...*

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**加油站便利店工作总结篇一**

xx年度是公司比较关键的一年，由于我们前期对大学城的销售分析估计不足，到xx年8月份为止，短短半年多时间，我们的亏损额就接近xx万元。但是，在门店员工的共同努力下，从xx年下半年开始，大学城开始扭亏为盈。在这一过程中，我们走得十分艰辛，但门店员工并没有因此而放弃努力，最终，公司仍实现净利润xxx万元。通过对xx年度的销售指标分析在公司三个门店的管理过程中，xx店的成本控制和指标完成方面是做的比较好的，xx店在这一块值得奖励;大学城的物料费的控制不是很到位，需要改善，但总体管理方面，尤其是在经过调整后，自xx年9月份开始，得到明显改善;梧慈店在指标完成及成本控制方面是做得比较差的，但目前梧慈店已经关店，这里不作过多分析。

xx年年度原计划开发便利店10家，超标2-3家。

在便利店开发过程中，在经过xx店的操作过程中，发现公司还不具备多渠道扩张的能力。所以最终我们选择了加大力量经营标超这一块，暂时退出便利店的扩张计划。

在xx年，我们开发了xx店和xx店两家。德政店已于xx年年年底开业，从目前的经营情况来看，会略有赢利，但对公司的影响力还是有一定的效果的。

虽然xx年年度我们成功拿下两家标超，但相对于xx店的规模来看，显然两家的标超目前的规模，还只能达到xx店的规模，所以就目前企业扩张方面来看，我们还要加大力度，从各个方面，进一步加速企业的发展。

在这一过程中，我们也认识到根据实力，务实地发展的重要性，对选址及开发方面进行了慎重的考虑，将稳健、务实、创新、开拓作为公司未来发展的方针，将郊区、开发区的标超或大超纳入公司重点发展的规划，因为实践证明，在xx这一块，还是有巨大的潜力可以挖掘的。所以我们的目标很明确，极力发展标超，包括吞并或与人合作经营一些地址较好但对方经营不善的超市，方法有多种，相信xx年在企业开发方面，会得到一个很好的发展。

xx年度，在公司各层管理人员群策群力的努力下，我们对门店的形象、营运流程以及动线设计进行了重新的规范，并加强了门店店长的责任管理范畴，加强了门巡制度的落实。

xx年度对会员管理这一块进行了有效推广，并对公司的营运方针进行了重新定位，将低价、实惠的概念宣导给我们的顾客，在这个过程中，除xx公司的产品，我们没有办法做好价格形象之外，其它商品均已根据市场进行了相应的调整，目前公司的价格形象有所好转，然后结合门店氛围的布置，使公司的销售较去年有了极大的提升(xx年销售xxxx万，较xx年xxxx万的销售提升了42%)。

在促销费用有了一定的提高的情况下，加强了对门店成本的控制，各项成本支出较xx年有了明显的改善，无论是xx店还是大学城店，这也是相同门店经营净绩效较以往有了较大提升的原因之一。

xx年营运企划方面明显不足的地方也很多，将在xx年的工作计划中，提出改善意见。

采购部在营业外收入方面和毛利率控制方面基本达到公司要求：

xx年采购毛利率能够提高同时还能保持一定的价格形象，是因为有部分高毛利商品通过与厂家直接采购，毛利率提高了一到二倍以上。但是采购部在商品结构上仍不是很理想，所以采购部一定要改变思维，主动寻找并优化商品结构，要把采购的力度进一步推进。

**加油站便利店工作总结篇二**

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为xxxxx便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴！以下是我今年的工作总结。

我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在xxxxx，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。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的.服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结便利店的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，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。因此我认真了解产品的特点，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。同时，我用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。

要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。销售商品除了需要热情的服务、主动的推荐等一些营销手段之外，我还需注意了一些容易疏漏的工作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

每日定点、足额将款项上交，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的出现。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

今后我将以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。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xxxxx的理念进一步得到拓展，让xxxxx这个品牌更加牢固！

**加油站便利店工作总结篇三**

风雨辞岁月，飞雪迎春到，在这辞旧迎新的蹉跎岁月里，紧张、繁忙而极不平凡的一学期悄然而逝。

过去的一学期，市场物价高涨不下，社会食品安全平凡出现，学校伙食团迎临着担忧、挑战，然而由于有了学校校长的正确决策，全体教职工大力支持和关心，管理小组的密切关注，献计献策，使本期伙食团工作平安、圆满、胜利的画上了句号，这是利小团体共同努力的结果，我校伙食团本期主要做了以下工作：

（一）学校校长把航引领，全校教职工团结一心，伙食团稳定发展。

伙食团工作是学校工作的重要组成部分，关系到全体师生的健康安全，是学校教育教学的重要保障，做好伙食团的安全工作，是稳定发展伙食团的首要，为此，关键在于：

1、本期由于学校校长的审时度势，决策果断，教职员工献计献策，其一，收费标准不变；其二，学生伙食质量不变。只计成本，不计利润，使校内就餐人员由原来的62%上升到73%。

2、加大了伙食团的从业人员和管理人员的业务培训本学期组织了管理人员和从业人员两次到县参加《中华人民共和国食品安全法》的培训，坚持每周一次的校级从业人员业务培训，从而增强了食品安全意识，提高了服务质量，稳定学校伙食团的健康发展。

（二）坚持把安全食品放在伙食团工作的首位，强化过程管理，提高安全食品质量。

人以食为天，食以安为先。饮食安全是伙食团工作的重中之重，关系到全校师生的生命健康和身体安全，为此，伙食团做到了：

1、加大了管理人员和从业人员的食品安全培训力度，除参加县组织的《食品安全法》的培训外，伙食团还坚持每周一用5至10分钟的时间学习有关法律法规和自学有关条例，使管理人员和从业人员绷紧了食品安全这根弦，安全时刻在心中。

2、坚持了安全从源头抓起，从过程做细，伙食团的大件物品（粮、油、肉、禽、调料、蔬菜）实行定点购进，严格入库检查，对采购的物品做到新鲜、保质、无农药残留、无变质、无腐烂的健康无害环保物品。

3、检查做好索证、索票、营业证、健康证的取证制度，并做好入库、出库、饭菜留样制和各类软件的登记制，做到有证可查，有责可追。

4、学校校长和管理人员检查做到深入伙食团第一线，定时和不定时的进行库房、清洗间、操作间、餐厅的卫生检查以及饮食安全的\'操作程序检查。抓好饮食安全的每个细节，确保师生吃得安心，吃得放心，吃得安全。

（三）、坚持责任到人，制度管理，人性化管理，明确目标，各尽其责。

伙食团为了确保饮食安全，防止意外事故的发生，建立健全了各类各项责任制度。

1、对定点购物的经营者除保证诚实守信，安全第一的承诺外，还对经营业主签订了安全责任合同，做到依法办事。

2、对从业人员、炊事长除签订了合同外，还签订了工作责任书。

3、为确保午餐安全，实行了教师轮岗制，并签订了《教师午餐管理责任书》，做好学生午餐的全程管理，保证了无一例不安全的事故发生。

4、为了确保食堂废物的安全处理，防止违法变用，对伙食团的潲水购买者签订了《潲水安全使用》协议。

5、坚持了从业人员的晨检制度和每天的卫生检查制度以及签到制，做到了饮食安全、环境卫生、物品规范堆放、餐具消毒清洗摆放。

6、为保证伙食团健康发展，创建市级示范伙食团，伙食团除完成市级示范伙食团硬件建设的同时，完成了各类软件材料，为迎接市级示范伙食团检查做好了一应准备。7、做到了经费公开、透明，严格财经制度，接受校务会、工会和全体教师的监督管理，确保了伙食团经费的正确使用。

1、过程管理还不够完全到位，细节工作有待加强。2、由于客观原因所在，师生的午餐营养还不够达标，迎着我县学生营养午餐的实施，将会逐步得到改善。

3、教师的午餐管理工作监控过程不够细致，时有学生途中打到饭菜，并存在一定的安全隐患，还有待改进。

4、伙食团的环境卫生有时不够仔细彻底，物品的规范存放保持不够，内部和谐文明、包容有待提高。

以上工作是利店小学全体教职工努力的结果，是利小团队心血付出的证明。

回顾过去，汗水、笑脸、平安，圆满展示了利小团队团结、和谐、同心同德的团队风采。展望未来，机遇、挑战、艰辛、坎坷，但我们从满信心，定当不负众望，利小伙食团的明天将会充满希望，变得更好。

10连锁经营2班崔霞。

**加油站便利店工作总结篇四**

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为xxxxx捷便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴！

四年来我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在xxxxx，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。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我知道xxxxx是xxxxx自己的品牌，员工的一举一动代表的是xxxxx的形象，所以为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结加油站的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，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。因此我认真了解产品的特点，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。同时，我用热情的服务给顾客留下了的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

我的日常工作主要有以下几个方面：

要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。

作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。

清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

5、核对销售数据与交款金额。

每日定点、足额将款项上交银行，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的出现。

以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。

每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

四年来，我本着xxxxx为家的信念，牢固树立奉献在xxxxx，满意在xxxxx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。对不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在商品、档次、价位上的需要，热心为他们推荐所需商品，创造了xxxxx便利店营销的佳绩。

20xx年我将以集团公司提出的“精细严谨、务实创新”作为今后工作的准则，将“顾客的高度满意”作为我的目标，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。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xxxxx的理念进一步得到拓展，让xxxxx这个品牌更加牢固！

**加油站便利店工作总结篇五**

蕉岭服务区便利店在开业半年以来，在公司及管理中心领导的关心指导下，坚持“规范管理、品牌经营、优质服务、顾客满意”的经营方针。管理制度逐步规范化，经营品牌化;并在公司实现五大网络化的前提下，工作流程逐步专业化。具体如下：

一方面，落实管理制度，实现工作标准化和操作程序专业化;建立门店各类报表，及时、有效性调查，全面反映便利店的经营情况，并制定相关经营策略;另一方面，在管理上细中求精，透过业务数据，分析反映经营规律。为应付对市场和顾客需求的变化，对工作过程和程序有效进行评价和改善，不断提高工作质量，优化简化工作过程和操作程序。

为减少库存资金占用和库存成本，避免影响商品的销售。主要加强商品的管理，定期检查库存商品的保质期，合理订货、补货。加强商品损耗的控制，即控制影响库存水平的因素，保持畅销商品不断货。经常了解门店销售情况，关注异常信息，找出造成负库存的主要原因并消除负库存的对策，将负库存的情况降到最低，减少库存资金占用及库存成本。便利店根据经营情况、地势及地区的经济水平，以多品种少量的原则进行补货作业。

通过系统销售信息，各门店报表了解每天的运营情况，分析顾客的购买习惯，购买规律，收集详细的销售点数据。确认顾客的需求动向，采取有效措施，设计主力流动线和配置主力商品。

为实现公司五大网络化，提高形象、服务盈利水平，认识零售业逐渐进入以连锁经营的业态多元化时代。进行便利店人员的业务知识培训，传递商品信息与知识。根据消费者的购买习惯、市场需求，制定门店的布局和商品的陈列;观察分析消费者性格心理，提高销售技巧，处理问题的能力和沟通;提高服务水平，加强培训员工素质素养。逐步拟进专业化的操作与管理。

便利店倡导“勤俭节约，人人有责”，节约用水用电及物料消耗;加强设施设备的安全保障，减少备件损耗，以降低成本费用。为达到经营指标，在节日高峰期，根据车流量客流量调整、延长营业时间，增加销售额;在正常营业时间外便利店人员无条件为顾客开店销售购买。以优质的服务态度牵系顾客的心理，打造通驿品牌，树立良好形象。

在库存防陨管理方面仍有欠缺，造成盘点盘损率超出规定，检讨出错原因并针对其进行有效防损设施。为努力达到公司下达的经营指标，根据实际情况，把握和了解市场动向、顾客的要求和潜在的需求并有效利用，改善商店商品的管理。

在过去的一年里，本超市又创造了一个佳绩，因此我对全年中的销售旺季作以下总结：

二月，超市年终工作总结报告。这一个月是全年里盈利最高的一个月。由于月前已作好了以“提高商品价格，降低进货价格，欺骗消费者”为总的方针，所以这个月才有这么好的销售成果。这些也主要靠销售部门的努力工作才得来的。是他们每天在办公室里冥思苦想出一套套可行的销售方案，是他们使打了三折的商品都有利可赚，是他们把一件件积压商品包装成国外名牌。请各位都看看他们头上的白发，是他们为了超市献出了青春，再请各位想想那位因欺骗消费者而被送进了监狱的“烈士”，是他们为超市献出了生命，他们每一位都甘愿为超市“抛头颅，洒热血”，这是多么伟大的精神呀!让我们为他们热烈鼓掌吧!

五月。在这个月我们应感谢宣传部门，工作总。是他们使凉鞋成了送给工人们最好的礼物，从而使很难买出的老旧商品销售一空，这为超市创造了很大的利益。是他们引导了潮流，是他们创造了时尚，没有他们的工作，库中积压商品是无法销售出去的。没有他们的工作，那些三无商品是无法来。

在过去的一年里不只是抓住了成年人的心，也在儿童的身上作足了文章。在四月五日清明节左右，由于学校会组织同学们去春游、扫墓，而且在学生当中浪费攀比之风渐长，这对销售是很有好处的，同时母亲节、父亲节、教师节等，也是我们大赚一笔的好机会，我们把握的相当好。

同志们，我们的前途是光明的，好好干，不用考虑是否会被工商部门查到，我们的上级已打通了每一条道。同志们，各显身手的机会来了，我们的创业空间是十分巨大的。

**加油站便利店工作总结篇六**

20xxxxx年7月份时我去到全家便利店实习，刚开始上班时也不知道自己应该做什么，每天几乎都是扫地拖地，而且还经常因为忘了六大用语而被店长说。那时候我真的很佩服他们怎么门口一响不管有没有客人就这么顺口的说出了六大用语。

后来因为店里面人员比较充足，我调到了火车东站那边上班。第一天看见店长时我很惊讶他这么年轻，问了他才知道原来他年纪和我们差不多，后来看见其他担当和课长们才知道原来全家的员工普遍都这么年轻化，就像他们经营理念一样：和顾客，厂商，员工一同成长。我们是社会新生，所以我们需要不停学习成长，我们就需要一个能包容我们并且和我们共同成长的企业，全家便利店就是这样的企业。

在火车东站上班因为客流量大而且比较复杂，所以我在外场时都要很留意小偷，和帮助一些顾客顺利找到他们需要的产品。当时，遇到外国顾客时我很紧张，因为自己英语不好，所以他们说话我只能从一两个单词中猜。后来我觉得就算语言不通也不要害怕，只要自己够热情，他们也会体会到的。回去之后我上网查了他们购买几率比较大的几个物品的英文单词，再遇到他们问起时才能清楚的找到给他们。

在全家便利店实习这段时间我觉得虽然很辛苦，可是我知道了怎么捡牛奶，报废，点列管等等，虽然这些东西我以后可能用不到，可是这也是不一样的体验。起码我以后去买牛奶时知道了怎么看到期日期。

在实习期间有些同学因为排班少或者太辛苦离开了，我觉得重要的不是这份工作，而是一种态度。我也有一段时间是2、3个星期都没上班的，可是老师让我天天提醒店长。机会是自己争取的，脸皮不要太薄不然你什么事情都只能等待。调到火车东上班虽然比原来店里辛苦，可是我能接触到不同性格的客人，学习用不同方式对待他们。店长虽然年轻可是他比我们在处理事情上更成熟，比如遇到使用假-币和小偷时他知道怎么处理。如果是我，我可能会很慌张。所以我要努力学习了。

**加油站便利店工作总结篇七**

蕉岭服务区便利店在开业半年以来，在公司及管理中心领导的关心指导下，坚持“规范管理、品牌经营、优质服务、顾客满意”的经营方针。管理制度逐步规范化，经营品牌化；并在公司实现五大网络化的前提下，工作流程逐步专业化。具体如下：

一方面，落实管理制度，实现工作标准化和操作程序专业化；建立门店各类报表，及时、有效性调查，全面反映便利店的经营情况，并制定相关经营策略；另一方面，在管理上细中求精，透过业务数据，分析反映经营规律。为应付对市场和顾客需求的变化，对工作过程和程序有效进行评价和改善，不断提高工作质量，优化简化工作过程和操作程序。

为减少库存资金占用和库存成本，避免影响商品的销售。主要加强商品的管理，定期检查库存商品的保质期，合理订货、补货。加强商品损耗的控制，即控制影响库存水平的因素，保持畅销商品不断货。经常了解门店销售情况，关注异常信息，找出造成负库存的主要原因并消除负库存的对策，将负库存的情况降到最低，减少库存资金占用及库存成本。便利店根据经营情况、地势及地区的经济水平，以多品种少量的原则进行补货作业。

通过系统销售信息，各门店报表了解每天的运营情况，分析顾客的购买习惯，购买规律，收集详细的销售点数据。确认顾客的需求动向，采取有效措施，设计主力流动线和配置主力商品。

为实现公司五大网络化，提高形象、服务盈利水平，认识零售业逐渐进入以连锁经营的业态多元化时代。进行便利店人员的业务知识培训，传递商品信息与知识。根据消费者的购买习惯、市场需求，制定门店的布局和商品的陈列；观察分析消费者性格心理，提高销售技巧，处理问题的能力和沟通；提高服务水平，加强培训员工素质素养。逐步拟进专业化的操作与管理。

便利店倡导“勤俭节约，人人有责”，节约用水用电及物料消耗；加强设施设备的安全保障，减少备件损耗，以降低成本费用。为达到经营指标，在节日高峰期，根据车流量客流量调整、延长营业时间，增加销售额；在正常营业时间外便利店人员无条件为顾客开店销售购买。以优质的服务态度牵系顾客的心理，打造通驿品牌，树立良好形象。

在库存防陨管理方面仍有欠缺，造成盘点盘损率超出规定，检讨出错原因并针对其进行有效防损设施。为努力达到公司下达的经营指标，根据实际情况，把握和了解市场动向、顾客的要求和潜在的需求并有效利用，改善商店商品的管理。

**加油站便利店工作总结篇八**

风雨辞岁月，飞雪迎春到，在这辞旧迎新的蹉跎岁月里，紧张、繁忙而极不平凡的一学期悄然而逝。

过去的一学期，市场物价高涨不下，社会食品安全平凡出现，学校伙食团迎临着担忧、挑战，然而由于有了学校校长的正确决策，全体教职工大力支持和关心，管理小组的密切关注，献计献策，使本期伙食团工作平安、圆满、胜利的画上了句号，这是利小团体共同努力的结果，我校伙食团本期主要做了以下工作：

（一）学校校长把航引领，全校教职工团结一心，伙食团稳定发展。

伙食团工作是学校工作的重要组成部分，关系到全体师生的健康安全，是学校教育教学的重要保障，做好伙食团的安全工作，是稳定发展伙食团的首要，为此，关键在于：

1、本期由于学校校长的审时度势，决策果断，教职员工献计献策，其一，收费标准不变；其二，学生伙食质量不变。只计成本，不计利润，使校内就餐人员由原来的62%上升到73%。

2、加大了伙食团的从业人员和管理人员的业务培训本学期组织了管理人员和从业人员两次到县参加《中华人民共和国食品安全法》的培训，坚持每周一次的校级从业人员业务培训，从而增强了食品安全意识，提高了服务质量，稳定学校伙食团的健康发展。

（二）坚持把安全食品放在伙食团工作的首位，强化过程管理，提高安全食品质量。

人以食为天，食以安为先。饮食安全是伙食团工作的重中之重，关系到全校师生的生命健康和身体安全，为此，伙食团做到了：

1、加大了管理人员和从业人员的食品安全培训力度，除参加县组织的《食品安全法》的培训外，伙食团还坚持每周一用5至10分钟的时间学习有关法律法规和自学有关条例，使管理人员和从业人员绷紧了食品安全这根弦，安全时刻在心中。

2、坚持了安全从源头抓起，从过程做细，伙食团的大件物品（粮、油、肉、禽、调料、蔬菜）实行定点购进，严格入库检查，对采购的物品做到新鲜、保质、无农药残留、无变质、无腐烂的健康无害环保物品。

3、检查做好索证、索票、营业证、健康证的取证制度，并做好入库、出库、饭菜留样制和各类软件的登记制，做到有证可查，有责可追。

4、学校校长和管理人员检查做到深入伙食团第一线，定时和不定时的进行库房、清洗间、操作间、餐厅的卫生检查以及饮食安全的操作程序检查。抓好饮食安全的每个细节，确保师生吃得安心，吃得放心，吃得安全。

（三）、坚持责任到人，制度管理，人性化管理，明确目标，各尽其责。

伙食团为了确保饮食安全，防止意外事故的发生，建立健全了各类各项责任制度。

1、对定点购物的经营者除保证诚实守信，安全第一的承诺外，还对经营业主签订了安全责任合同，做到依法办事。

2、对从业人员、炊事长除签订了合同外，还签订了工作责任书。

3、为确保午餐安全，实行了教师轮岗制，并签订了《教师午餐管理责任书》，做好学生午餐的全程管理，保证了无一例不安全的事故发生。

4、为了确保食堂废物的安全处理，防止违法变用，对伙食团的潲水购买者签订了《潲水安全使用》协议。

5、坚持了从业人员的晨检制度和每天的卫生检查制度以及签到制，做到了饮食安全、环境卫生、物品规范堆放、餐具消毒清洗摆放。

6、为保证伙食团健康发展，创建市级示范伙食团，伙食团除完成市级示范伙食团硬件建设的同时，完成了各类软件材料，为迎接市级示范伙食团检查做好了一应准备。7、做到了经费公开、透明，严格财经制度，接受校务会、工会和全体教师的监督管理，确保了伙食团经费的正确使用。

1、过程管理还不够完全到位，细节工作有待加强。2、由于客观原因所在，师生的午餐营养还不够达标，迎着我县学生营养午餐的实施，将会逐步得到改善。

3、教师的午餐管理工作监控过程不够细致，时有学生途中打到饭菜，并存在一定的安全隐患，还有待改进。

4、伙食团的环境卫生有时不够仔细彻底，物品的规范存放保持不够，内部和谐文明、包容有待提高。

以上工作是利店小学全体教职工努力的结果，是利小团队心血付出的证明。

回顾过去，汗水、笑脸、平安，圆满展示了利小团队团结、和谐、同心同德的团队风采。展望未来，机遇、挑战、艰辛、坎坷，但我们从满信心，定当不负众望，利小伙食团的明天将会充满希望，变得更好。

**加油站便利店工作总结篇九**

加油站是一个员工的集合体，作为加油站管理员一项必不可少工作就是协助站长管理员工。在对员工的管理上我不断加强学习，努力提高自身业务能力。要想管好别人，首先自己要知道去怎么管。我不断向许多有经验的老同志学习，我注重对《加油站管理规范》和公司各种制度的学习，做到自己应该怎样管、对员工怎样要求心中有数。做促进员工和睦相处的促进剂。员工们各有各的生活习惯和脾气，加强了解员工，及时将员工情况及困难向站长以不同方式汇报，使大家相知并相互理解，减少矛盾发生，建立和谐的工作环境。损耗管理工作是加油站的大事，损耗的大小直接关系到员工的薪酬，在协助站长加强损耗管理的工作中我从源头抓起，仔细核对每车进油单据，及时做好记录。从两方面入手：一是量油罐，看油罐空高的变化，二是每月和片区数质量管理员对加油机进行自校，检测加油机是否精确无误，发现损耗及时查明原并做好相关记录向站长汇报。接卸油品时，想方设法卸尽油罐车内的余油，做到点滴归仓。通过全体员工的共同努力，我站损耗管理工作取得长足进步，在片区排名中，取得第一的骄人成绩。

资金是企业的“血液”只有管好资金才能避免企业“流血、失血、贫血”等现象发生才能使企业进行有效经营。我按照谁销售、谁负责、谁回笼的原则及时将销售日报送交情况进行登记汇总，上报财务。狠抓现金管理，及时将加油站现金存入银行，不让大量现金。

在加油站过夜，以确保资金的绝对安全。及时检查资金投币情况，严格按投币管理制度办事避免因火灾、爆炸、被盗、被抢造成的资金损失。

卡的好处入手，不分上、下班，只要是遇见熟人就宣传ic卡，在我和同事的共同努力下，全年完成ic卡销售297张，冲值达到400多万元，破该站历史纪录，圆满完成了上级公司下达的任务指标。及时办理各种ic卡业务，用户随时来随时办理，为顾客带来方便，深得用户的好评。带着美好憧憬，步入xx年，我将不断鞭策自己，为鹤峰片区再创辉煌做出应有的贡献。

**加油站便利店工作总结篇十**

【导语】在便利店工作，看似简单其实很繁琐，做的事情很琐碎。任何工作都要及时进行总结，以便于更好的做好下一步工作。以下是小编为大家准备的便利店工作总结，供您借鉴。便利店工作总结篇一。

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在便利店这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自便利店这个大家庭，为便利店明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己20xx的工作总结如下：

一、积极主动学习业务知识。

我今年工作调动后，更加认真熟悉每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加便利店组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

二、端正态度认真工作，积极做好本职工作。

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报。从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在xx便利店感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

三、认真参加便利店组织的各类活动。

便利店工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

20xx年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作：

1、严格遵守新乐超市的各项管理制度。不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守新乐的管理制度，积极努力工作。

2、进一步端正工作态度，认真完成本职工作工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时勾通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。

3、努力提高业务能力。进一步积极参加便利店组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

4、团结同事，互帮互助。我始终坚持，做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，便利店是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为便利店的发展做出应有的贡献！

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为xxxx捷便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴！

四年来我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在xx，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。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我知道xx是xxx自己的品牌，员工的一举一动代表的是xxx的形象，所以为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结加油站的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，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。因此我认真了解产品的特点，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。同时，我用热情的服务给顾客留下了的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

我的日常工作主要有以下几个方面：

1、要货收货。要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。

作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

3、整理商品。每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。

4、清洁卫生。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

5、核对销售数据与交款金额。每日定点、足额将款项上交银行，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的出现。

6、报送手续。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。

7、月底盘点。每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

四年来，我本着xx为家的信念，牢固树立奉献在xx，满意在xx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。对不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在商品、档次、价位上的需要，热心为他们推荐所需商品，创造了xx便利店营销的佳绩。

20xx年我将以集团公司提出的“精细严谨、务实创新”作为今后工作的准则，将“顾客的高度满意”作为我的目标，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。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xx的理念进一步得到拓展，让xx这个品牌更加牢固！

时光飞快，转眼间在服务区愉快的工作快三个月了。这几个月里，在x主管、x店长等领导和同事的教导下，我学会了从最初不了解服务区工作是如何开展的到现在每天能够从容、熟练地和其他员工一起愉快的工作。短短三个月的服务区实习经历对我以后工作的开展具有很大的帮助。现在我就把这三个月的实习经验和感受总结一下：

第一阶段，从一个刚毕业于学校的学生到成为一名便利店营业员的转变。

刚入职的第一个月初在xxx培训了五天，我就被安排到xxx服务区做便利店实习营业员。目的是让我能有更好的机会在一线工作岗位上有所体验，让我明白便利店的营业管理运转机制以及熟悉其中的规章与制度，为日后的工作积累经验和教训。另外与老员工们谈谈心，了解他们工作和生活所需，收集他们对服务区管理的看法和建议并向有关领导反映，还有向同事传达领导的指示和要求，与他们一起创造一个上下级、同事之间相处和睦融洽的，充满激情的生活工作环境。

作为便利店的营业员，首先我必须了解到营业员每天的岗位职责，诸如每次上班都得严格按照要求着装整齐的按时上岗，不迟到不早退，更不可有旷工等违纪现象，严禁擅自离岗或者串岗，工作时必须时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，切忌做与工作无关的事情。上班提前十五分钟参加班前会议，班会后认真搞好店面的卫生。上班过程中除了对顾客做好导购、推销商品的工作，还需要及时补充货架上的商品。时刻保持店面卫生的整洁，并做好防盗工作，预防和消除一切纠纷，让所有顾客有个良好的购物和中途休息的舒适环境。

每天所接触的顾客形形色色，良莠不齐，当然有很多的顾客是理解和支持我们的工作，也有的顾客却因某些原因一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的顾客，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作。在工作的这段时间里，虽然遇到几次因退货和兑奖的纠纷，但是在我们合理而及时的调解下终得到有效的解决。

为了更快更好了解和适应便利店工作，在上班过程中遇到困惑的问题就主动请教同事，因为他们都很热情很乐意帮助我。而我有好的建议或者了解到有存在可以改善的地方就与领班或同事商量哪怕最后不一定被采纳。班后我也常常找老员工或者和我一起进来的另外两位同学甚至其他服务区的同学谈谈心交换一下有关工作上的经验，以便我们进一步提高自己的工作效率。

第二阶段，从便利店营业员到实习收银员的转变。

由于七月份在便利店勤学苦练、不懂就问，很快就能独自熟练操作的缘故，加上期间工作表现得到领导和同事的充分肯定，八月份我就经领导允许被领班安排作为便利店的实习收银员。

作为收银员，每天大概所要做的工作流程如下：

首先到财务室领取备用金钱箱（点好备用金）。待确认一切无误后由当班cse管理员陪同下安全来到便利店。接着参加由领班主持的班前会议包括背诵礼貌用语、检查仪容仪表、总结前一天或前一班的工作情况并布置当班的任务、强调需要注意的其他事项等等。正确开启收银电脑，整理好备用金。查看交班本明确当天任务。班前营业的盘点和核对库存（也可以和营业员共同完成）。接待顾客、认真做好收银工作。下班时的盘点以及写好交班本。做好班结（每天最后一个班还需做日结）。整理好当班的收款并联系值班的cse管理员，在cse管理员的陪同下安全回到财务室。上交当班收款以及兑换第二天的备用零钱。把备用钱箱放到规定的保险柜。

作为收银员，特别是在假期节日里，除了提高自己的工作效率外还需要认真验钞防止收到假钞。认真的做好收银的工作，唱收唱找，一为防止个别顾客的欺骗。二为消除长短款的出现。三为避免买卖纠纷的出现。

短短的一个月的收银经历，让我明白到收银岗位的重要性和保管收款安全的必要性。不管在哪个岗位都要认真细心和负责！

第三阶段。从便利店营业员、收银员到行政办公室接触行政方面的转变。

经过大约两个月的便利店实习，基本了解便利店的运转情况之后，根据培训提出的轮岗实习要求，九月初就安排到行政部门学习。但由于之前所学专业的限制，其实主要学习的内容是行政文员，仓管，便利店长，cse管理等非有关计算机方面的。

在这阶段的前期实习，我的主要任务是协助行政文员做好每天的例行工作，了解行政文员每天、每周、每月所必须做的事情。

总的来说，在这三个月里面我明白了很多的事情并不一定能如自己所愿，很多时候只要我们换一个位置或一个角度去思考，就会发觉事情并非自己先前所想那样，若是换了自己去做也并不一定能做得更好也许做的还不如现在。所以我觉得现在改变不了外部环境但可以改变自己以适应这服务区工作和生活环境。

当然除了做好自己的本分工作外，还积极参加服务区举行的培训与活动，参加公司总部的培训。尽管如此，我知道，无论在哪个方面我都离领导的要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合服务区工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名爱岗敬业的合格型员工。

**加油站便利店工作总结篇十一**

风风雨雨又是一年，转眼20xx年已经过去，回顾过去的一年里值得回忆和留恋的似乎不是太多，就在以为自己将无所事事的度过一年的时候，有幸来到xx购物中心才让自己又重新找到了归宿感，回顾到公司的一年里，其工作感想主要有以下几个方面：

1、商品品项的优化。

我们的商品大多数以二三线品牌居多，一线的商品比较欠缺，这一点以休闲食品尤为突出，我们也在尽力改变，但因考虑到与厂商的合作故以销售完不再下单进货来优化品项，减少货架上商品的数量便于顾客选购，目前只有初步成效；同时引进畅销的品项，如后期引进的宋氏成、大白兔、多品种的调味盐等来满足顾客的需求，我们的卖场属较大型的卖场，应走中高等商品的路线，目前还有很多的品项是我们所欠缺的，如瓶装的蜜饯、干果系列、畅销的康师傅方便面系列、高档的调味品系列，这也是在新的一年里我应该去做的`工作，尽量丰富我们产品的多样化。

2、商品分类及资料的调整。

在我到岗后发现我们的商品分类比较混乱，很多商品放在了不该在的分类中，使得业绩的分析及货架的供献度以及分类商品的合理性不能正确的评估，商品的资料也有很多和实际商品不相付，经过多次的调整也得到了明显的改善，让员工能够更好的熟悉商品，但这一状况还没有得到完全改变，这也是接下来要继续做的工作。

3、商品的陈列调整。

前期商品的陈列上没有按照分类来进行陈列，让顾客不能方便的选购商品也让员工不能很好的管理商品，有些商品放在仓库里而卖场里没有陈列出来的现象也比较的严重，经过调整和管理的措施这一问题已全部得到解决；我还采用尽量将中间的货架降矮，靠墙的货架以放货或做场存区的方式拉出空间距离，让卖场不再感觉很压抑，给顾客提供一个较为舒适的购物环境。仓库也做了大规模的调整，按照分类堆放并贴上库存卡，让员工能方便的找到商品及时的补到货架上。但目前整齐度还达不到我想要的标准，这也是需要去完善的一个方面。

4、日常的商品管理。

我制定了几个表单方便员工更有头绪的对卖场商品进行管理。缺货商品控管表：每日要求组长级以上的人员对卖场里不能满足基本陈列量的商品进行登记，然后在电脑中查讯这支商品的库存，有库存的及时告知到员工将此商品补齐，若此商品确实已无库存则告知到相关人员下单催货，避免商品已经卖完还没下订单的现象发生。临期商品控管表：将卖场保质期过半的商品进行登记，这样定期查看表单便知哪些商品在什么时候到期，提前做好准备工作。比如可以提前与厂商协商在卖场内做活动消化或依据下架时间表提前下架进行退货处理，避免造成商品过期的情况出现。这样也能更好的加强与厂商之间的合作关系。

5、dm商品谈判。

每个档期的海报都做不一样的商品，给顾客以新鲜的感觉，我个人认为任何一支商品都是有寿命的，如果连续的做，对顾客就不再具有吸引力，再畅销的商品也会做死；占组内业绩重头的几个分类必须有海报的商品，如休闲的糕点类、肉类、季节性的糖果类等；干杂的日常调味品、米、面、油等；每档期都要有惊爆的商品，能吸引顾客的商品，尤其以干杂米、面、油这些日常生活必需品为主；定价也要合理，基本上以市调的价格为依据，若前期竞争对手有做特价，那么本次特价定价就根据这个价格来进行谈判。

6、市调。

前期我们基础商品的定价都很低，以此来吸引顾客，但我认为这是一种错误的判断，如果共同都有的商品只需要比竞争者低一些就可以了（除非是很畅销的商品），不需要低太多这样只会白白损失毛利，我们现在还有一个很大的优势就是我们的商品比红旗的品项丰富，他们没有的商品就是我们可以赚毛利的商品，所以此类商品应该保够它应有的毛利点，当然此关点仅代表个人的想法，具体还是要以公司的要求为标准执行。通过市调后对部分商品进行了调价，目前干杂达到x个点的毛利点，休闲达到xx个点的毛利点。

7、库存的控制。

在前期我所管理的休闲组库存量偏高，很多库存量大的商品都不是畅销的商品，经过三个多月的处理，目前已有所好转，库存金额也由原来的xx万降到了现在的xx多万，但现在仍有很多多余的库存，而且很多商品又面临过期，这又是接下来要继续去完成的工作。

我个人认为一个公司最根本的在于人，没有人就没有事，所以对于员工的培养是很重要的。

1、专业知识的培训。

现目前我们的很多员工在专业知识上还很欠缺，对商品不够熟悉，做事情没有清晰的思维和头绪。不知道自己该去做些什么，于是就造成了卖场打堆聊天的现象发生，总是要等到告知需要做什么才会去做。这主要的责任在于我们主管，是否将标准传达给了员工，让她们知道什么才是专业，带来的好处是什么，我将以前一些好的卖场的陈列照片与员工一同分享学习，当然不是看过一两次图片就可以将卖场陈列做好的，需要不断的通过卖场实践才能达到好的效果。在后期我会加强员工的专业知识的培训，争取让我们的员工在实践的过程中结合理论来做工作，成为即能做得到也能说得出的员工，也为我们后期的人才培养打基础。

2、责任心的培养。

现我们多数人的责任心都不够强，缺少危机意识，总是觉得已经不错了，不能够严格的要求自己做得更好，我采用责任区域制来要求员工对商品的品质和保质期进行控管，货架上如果出现了过期的商品由员工自己买单来加强其责任心，取得了一定的效果，当然罚款不是我的最终目的，主要还是希望以此来加强员工的责任心。另我们在商品的进价上也需要这样的责任心，才能让我们所进的商品进价都是合理的，当然这是需要我们的主管要有足够的专业知识和对市场行情的充分了解，我自身来讲在这方面也还不够还需要有更多的学习。

责任心不够这是现在我们公司普遍存在的现象，上至主管经理下至员工促销。例如下的订单不能及时传给厂商造成卖场缺货，变价的资料不能及时生效让顾客产生报怨，换档时的pop不能及时书写造成卖场无标价，这些都会对我们造成很大的影响，在前期我带领我部门员工一起巡卖场，让她们以顾客的眼光来看我们的卖场让她们自己去发现问题解决问题，我觉得很有效果，以后我也会继续这一工作。

毛利部分，干杂毛利相对比较正常，休闲的毛利点虽然在xx个点，但我觉得还是不够的，应该在xx个点以上才为合理，当然前期出清处理自采的商品也对毛利点产生了一定的影响，在后期我会通过市调尽可能的提升休闲的毛利。

现在我们就如蹒跚学步的婴儿，虽然遇到的困难和问题很多，但我相信在x总和x总的领导下我们会茁壮成长，在以后的工作中，我将认真执行公司的相关规定，充分发挥个人主观能动性，严格要求自己，不断学习新的知识，为公司的发展贡献自己的力量。

**加油站便利店工作总结篇十二**

自从到公司来的那天起，感觉每天都学习到很多以前不知道的东西，这段工作期间虽然还存在很多问题，但还是总结了很多经验，希望对自己工作上的不足能够得以早日改正：

一：观念的转变。

观念可以说是一种较为固定性的东西，一个人要改变自己原有的观念，必须要经过长时间的思想斗争。我当初既然有勇气选择了离开三尺讲台，就要改变在学校时的一些观念，由原来的被动学习转变为现在的主动学习等很多观念。

二：做好自己的本质工作。

一个人要做好自己的本质工作，就必须全面的认识自己，了解自己的职责是什么。我对自己的工作职责作了几方面的认识。

初次面对这项工作，感觉非常复杂，我认为学习任何一样东西都好像在阅读一篇文章一样，先要了解其大概，然后理清其层次，再是深入到字词句的研究。因此，我对我所做的这项具体工作作了一个简单的概括，我所面对的客体是什么，和谁有工作上的联系，联系的内容是什么，面对这一连串的疑问，我就把自己的工作流程用列表的方式把它罗列出来。

2注重细节。

蕉岭服务区便利店在开业半年以来，在公司及管理中心领导的关心指导下，坚持“规范管理、品牌经营、优质服务、顾客满意”的经营方针。管理制度逐步规范化，经营品牌化;并在公司实现五大网络化的前提下，工作流程逐步专业化。具体如下：

一、健全管理制度，建立完整的报表体系，精化管理水平。

一方面，落实管理制度，实现工作标准化和操作程序专业化;建立门店各类报表，及时、有效性调查，全面反映便利店的经营情况，并制定相关经营策略;另一方面，在管理上细中求精，透过业务数据，分析反映经营规律。为应付对市场和顾客需求的变化，对工作过程和程序有效进行评价和改善，不断提高工作质量，优化简化工作过程和操作程序。

二、加强商品的管理。

为减少库存资金占用和库存成本，避免影响商品的销售。主要加强商品的管理，定期检查库存商品的保质期，合理订货、补货。加强商品损耗的控制，即控制影响库存水平的因素，保持畅销商品不断货。经常了解门店销售情况，关注异常信息，找出造成负库存的主要原因并消除负库存的对策，将负库存的情况降到最低，减少库存资金占用及库存成本。便利店根据经营情况、地势及地区的经济水平，以多品种少量的原则进行补货作业。

三、分析经营趋势，掌握销售情况。

通过系统销售信息，各门店报表了解每天的运营情况，分析顾客的购买习惯，购买规律，收集详细的销售点数据。确认顾客的需求动向，采取有效措施，设计主力流动线和配置主力商品。

四、强化培训，提高业务技能技巧，优质服务。

为实现公司五大网络化，提高形象、服务盈利水平，认识零售业逐渐进入以连锁经营的业态多元化时代。进行便利店人员的业务知识培训，传递商品信息与知识。根据消费者的购买习惯、市场需求，制定门店的布局和商品的陈列;观察分析消费者性格心理，提高销售技巧，处理问题的能力和沟通;提高服务水平，加强培训员工素质素养。逐步拟进专业化的操作与管理。

五、通过降低服务成本，努力达标。

便利店倡导“勤俭节约，人人有责”，节约用水用电及物料消耗;加强设施设备的安全保障，减少备件损耗，以降低成本费用。为达到经营指标，在节日高峰期，根据车流量客流量调整、延长营业时间，增加销售额;在正常营业时间外便利店人员无条件为顾客开店销售购买。以优质的服务态度牵系顾客的心理，打造通驿品牌，树立良好形象。

六、不足工作。

在库存防陨管理方面仍有欠缺，造成盘点盘损率超出规定，检讨出错原因并针对其进行有效防损设施。为努力达到公司下达的经营指标，根据实际情况，把握和了解市场动向、顾客的要求和潜在的需求并有效利用，改善商店商品的管理。

**加油站便利店工作总结篇十三**

20xx年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在乐天玛特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，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。我的成长来自乐天玛特超市这个大家庭，为xx超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

20xx年xx月刚进入xx超市的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的，许多东西都要老员工来教，我感觉自己需要学习的太多了。他们做什么我都仔细的`看，认真的学，从各种面团的配方，做法；从各种面包的炉温，装饰，一点一滴的学，一点一滴的记，一年多的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。由于我的工作认真负责，在20xx年的时候，xx特给了我第一次机会，将我从一名普通员工提升为一名资深员工，这是一种激励，也是一种鞭策，他时刻提醒着我，要时刻的严格要求自己。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种面包的做法和特性，在遇到面包烤好后有瑕疵的情况发生时，能够第一时间了解是在工作流程中哪一个环节出了问题，从而改善。我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在乐天玛特超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的。在日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情，积极完成领导安排的各项工作，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

在20xx年，xx超市给了我二次机会，将我从一名资深员工转变为一名基层管理人员，工作重点发生了转变，加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升变成了各项工作的中心，俗话说的好“机会是留给有准备的人得”，为了尽快进入角色，抓住机会，一方面加强了专业知识的学习，积极的了解商品的陈列和商品的促销以及新品的开发，虚心的向课长请教。一方面加强人员管理的学习，抓住工作重点，合理有效的安排人力。

在日常的工作中，潜下心来，从头干起，卫生，陈列，仓库，从每一个细节开始严格要求，在此基础之上，给课员更多的思想沟通与技能培训，能够改善员工的精神面貌，让其工作的积极主动性得到更大的发挥。

总结20xx年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但通过冷静的自省，本身还是有诸多的不足，如：整体上的操作不够自如，商品损耗的控管力度不到位。

面对明年的机遇和挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的责任，加强学习，勇于实践，使自己的业务水平和管理水平全面提高，为乐天玛特的发展奉献自身全部的能量。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**加油站便利店工作总结篇十四**

这年的餐饮做得还不错，为了下月乃至以后的工作做得更好，现将本年的工作总结如下：

一、以提升服务品质为核心，加强服务品质工程建设。

餐饮服务品质的建设，是一个庞大的系统工程，是餐饮管理实力的综合体现，\_\_年度，在对各运作部门的日常管理及服务品质建设方面开展了以下工作：

1、编写操作规程，提升服务质量。

根据餐饮部各个部门的实际运作状况，编写了《宴会服务操作规范》、《青叶庭服务操作规范》、《西餐厅服务操作规范》、《酒吧服务操作规范》、《管事部服务操作规范》等。统一了各部门的服务标准，为各部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据，规范了员工服务操作。同时根据贵宾房的服务要求，编写了贵宾房服务接待流程，从咨客接待、语言要求、席间服务、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、视听效果、能源节约等方面作了明确详细的规定，促进了贵宾房的服务质量。

2、加强现场监督，强化走动管理。

现场监督和走动管理是餐饮管理的重要形式，本人坚持在当班期间按二八原则进行管理时间分配，并直接参与现场服务，对现场出现的问题给予及时的纠正和提示，对典型问题进行记录，并向各部门负责人反映，分析问题根源，制定培训计划，堵塞管理漏洞。

3、编写婚宴整体实操方案，提升婚宴服务质量。

服务部是酒店的品牌项目，为了进一部的提升婚宴服务的质量，编写了《婚宴服务整体实操方案》，进一步规范了婚宴服务的操作流程和服务标准，突显了婚礼现场的气氛，并邀请人力资源部对婚礼司仪进行了专场培训，使司仪主持更具特色，促进了婚宴市场的口碑。

4、定期召开服务专题会议，探讨服务中存在的问题。

良好的服务品质是餐饮竞争力的核心，为了保证服务质量，提高服务管理水平，提高顾客满意度，将每月最后一天定为服务质量专题研讨会日，由各餐厅4—5级管理人员参加，分析各餐厅当月服务状况，检讨服务质量，分享管理经验，对典型案例进行剖析，寻找问题根源，研讨管理办法。在研讨会上，各餐厅相互学习和借鉴，与会人员积极参与，各抒己见，敢于面对问题，敢于承担责任，避免了同样的服务质量问题在管理过程中再次出现。这种形式的研讨，为餐厅管理人员提供了一个沟通交流管理经验的平台，对保证和提升服务质量起到了积极的作用。

5、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率。

本年度餐饮部在各餐厅实施餐饮案例收集制度，收集各餐厅顾客对服务质量、出品质量等方面的投诉，作为改善管理和评估各部门管理人员管理水平的重要依据，各餐厅管理人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使管理更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

二、组织首届服务技能竞赛，展示餐饮部服务技能。

为了配合酒店周年庆典，餐饮部8月份组织各餐厅举行了首届餐饮服务技能暨餐饮知识竞赛，编写了竞赛实操方案，经过一个多月的准备和预赛，在人力资源部、行政部的大力支持下，取得了成功，得到上级领导的肯定，充分展示了餐饮部娴熟的服务技能和过硬的基本功，增强了团队的.凝聚力，鼓舞了员工士气，达到了预期的目的。

一、经营状况。

从20\_\_年1月18号开业以来，总体来说很不理想，辛苦了一年，但是没给公司盈利，并且还亏损好多钱，这让我们很内疚。

二、经营方面。

我们一共有5个档口，主打韩餐组窗口，凉菜组和小吃组让我们很头疼，多次让领导提出问题，有时我觉得无脸面对领导。每月营业额上下不稳定，但成本还算合理，效果不太理想。韩餐组和凉菜组，成本占55%以上，酒水和其它三个组成本占45%。在五，六，七，八月时，由于宗教协会和电视公布假肉卷时，对\_\_影响很大，肉卷成本上增300%，那时买的多赔得多，我和几位经理的协商下，我们去了附近几家\_\_学习观摩，在9月下旬对肉卷，人员，菜品做了调整。

1、肉卷从以前24元/斤——到现在8元/斤，肉卷成本下降60%。

2、人员以前，前后37位员工——现在25位，人员工资下降了30%，调整后，充分调动了员工的主观能动性，提高了其积极性和创造性，增加了员工的竞争意识，起到了良好的效果。

3、菜品调整的不太明显，(小吃组我加了，烩三鲜，八宝甜饭，蒸碗鸡等，凉菜加了酥肉，剁椒鱼，红烧丸子等)但效果不太理想。

为了让更多的人群知道女人世界，有一家韩式烧烤，我们每周游街发宣传彩页，效果还算可以，胡经理走进校园也拉来了很多学生，现在的%的消费群体是学生。

三、质量，卫生，服务方面。

作为店长，我严格把关，对每个档口的出品按照标准严格执行。期间，我认真听取了各方面的意见和建议，总结每月出现的问题，并及时改进，确保就餐顾客的饭菜质量。

卫生安全方面，严格执行公司的各项规章制度，认真抓好食品卫生安全工作，杜绝了生熟不分的情况。确保水、电、气安全使用，同时，每天收档后自查和主管轮流检查安全卫生，预防各类事故的发生，做到安全忧患意识警钟长鸣。

服务方面我们现在做的是最差的，刚开业时人员充足，有前厅去北京学习人员，服务还算好，后来服务人员流动比较大，招不上专业的人员，导致服务下滑，最近我和外贸餐厅的前厅主管联系了，让她抽时间过来培训培训。

由于我初次接住自助餐，在成本以及一些细节方面做的还不够好，有待进一步的改进，在以后的工作中，我积极的向各店厨师长学习，争取做到让公司效益化，共同双赢。在以后的工作中，希望各位领导多提宝贵意见和建议，大家共同进步、共同发展!

展望20\_\_年，在各位领导的指导和广大员工的支持下，我将以身作则，高度严格要求自己，带领员工为我\_\_提供精美的菜品和优质的服务，尽自己的努力，勤勤恳恳、尽职尽责做事，争取营业额再上一个新的台阶。

多关心员工生活，多沟通交流，在技术方面多做些培训工作，为公司培养有用的人才。积极的宣传公司文化，提高员工的职业素养，留住员工的心，让员工在公司感觉到家一般的温暖。

严格控制菜品成本，做到物料合理化使用，把好进、收、验货关，树立少要货、勤要货、不积压、不浪费的理念。做好每个档口的成本核算，帮助员工树立节约意识。

我在家道餐饮部工作了一年多了，有辛酸，有喜悦，我感觉很充实，对我以后的生涯有很大的帮助，在此我想对家道的所有领导说声谢谢。

我做了四年的\_\_便利店营业员，从未看到过像今年这样的情况，生意出奇的难做，各大连锁卖场怪招连连活动不断，对我的冲击很大，在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用激情去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

二、工作中的收获。

作为一名营业员，我的职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立于不败之地。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀激情，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。

我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。便利店产品换代很快，尤其是\_\_，每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

三、团队的作用。

我一直为我们便利店城这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领军人的作用，我从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此!大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是激情而主动的。

对于过去，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的便利店里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成今后的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

一、规章制度的熟悉。

刚入职的我就被安排到便利店做营业员。目的是让我能有更好的机会在一线工作岗位上有所体验，让我明白便利店的营业管理运转机制以及熟悉其中的规章与制度，为日后的工作积累经验和教训。另外与老员工们谈谈心，了解他们工作和生活所需，收集他们对便利店管理的看法和建议并向有关领导反映，还有向同事传达领导的指示和要求，与他们一起创造一个上下级、同事之间相处和睦融洽的，充满激情的生活工作环境。

二、岗位职责的了解。

作为便利店的营业员，首先我必须了解到营业员每天的岗位职责，诸如每次上班都得严格按照要求着装整齐的按时上岗，不迟到不早退，更不可有旷工等违纪现象，严禁擅自离岗或者串岗，工作时必须时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，切忌做与工作无关的事情。上班提前十五分钟参加班前会议，班会后认真搞好店面的卫生。上班过程中除了对顾客做好导购、推销商品的工作，还需要及时补充货架上的商品。时刻保持店面卫生的整洁，并做好防盗工作，预防和消除一切纠纷，让所有顾客有个良好的购物和中途休息的舒适环境。

三、以善意化解矛盾。

每天所接触的顾客形形色色，良莠不齐，当然有很多的顾客是理解和支持我们的工作，也有的顾客却因某些原因一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的顾客，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作。在工作的这段时间里，虽然遇到几次因退货和兑奖的纠纷，但是在我们合理而及时的调解下终得到有效的解决。

四、工作中的学习。

为了更快更好了解和适应便利店工作，在上班过程中遇到困惑的问题就主动请教同事，因为他们都很热情很乐意帮助我。而我有好的建议或者了解到有存在可以改善的地方就与领班或同事商量哪怕最后不一定被采纳。

总的来说，在这一年里面我明白了很多的事情并不一定能如自己所愿，很多时候只要我们换一个位置或一个角度去思考，就会发觉事情并非自己先前所想那样，若是换了自己去做也并不一定能做得更好也许做的还不如现在。所以我觉得现在改变不了外部环境但可以改变自己以适应这便利店工作和生活环境。

当然除了做好自己的本分工作外，还积极参加便利店举行的培训与活动，参加公司总部的培训。尽管如此，我知道，无论在哪个方面我都离领导的要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合便利店工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名爱岗敬业的合格型员工。

一、工作中的努力。

我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在\_\_，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。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

二、业务知识的学习。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

三、营销知识的积累。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结便利店的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，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。因此我认真了解产品的特点，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。同时，我用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。

要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。销售商品除了需要热情的服务、主动的推荐等一些营销手段之外，我还需注意了一些容易疏漏的工作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

每日定点、足额将款项上交，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的出现。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

今后我将以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。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\_\_的理念进一步得到拓展，让\_\_这个品牌更加牢固!

**加油站便利店工作总结篇十五**

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\_个月的工作时间了。转瞬之间已经到年底了，在这\_个月的时间里，我有欢喜，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。下面就是本人的工作总结：

也许便利店工作对大家来说，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，等我自己成为一名便利店员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，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\_个月的工作和学习，工作我也可以应付自如了，或许这些话有些自满，但当有状况发生时，组里的人都会向我伸出援助之手的。这是我心中不经万分感动。这这\_个月的时间里，自己一直保持着工作时的热情，心态也是一平和为主。我深深的知道，作为一名便利店的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个顾客，纵然顾客有事无理取闹，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时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。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想老员工请教和学习，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。针对自己在工作遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间，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，是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，让胡克满意而归。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个顾客，不要在工作中中将自己的小情绪带进来，这样会让你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商品和财会方面的专业知识，我们只有不断的学习，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，才能这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之工作了短短\_个月时间，但给自己的的感受却很深，无路实在自己做人方面，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。

**加油站便利店工作总结篇十六**

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为捷便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴!

四年来我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在，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。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我知道是自己的品牌，员工的一举一动代表的是形象，所以为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结加油站的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，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。因此我认真了解产品的特点，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。同时，我用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。

我的日常工作主要有以下几个方面：

1、要货收货。要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。

作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

3、整理商品。每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。

4、清洁卫生。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

5、核对销售数据与交款金额。每日定点、足额将款项上交银行，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的出现。

6、报送手续。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。

7、月底盘点。每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

四年来，我本着为家的信念，牢固树立奉献在，满意在职业理念，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。对不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在商品、档次、价位上的需要，热心为他们推荐所需商品，创造了便利店营销的佳绩。

20xx年我将以集团公司提出的“精细严谨、务实创新”作为今后工作的准则，将“顾客的高度满意”作为我的目标，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在理念进一步得到拓展，让这个品牌更加牢固!

时光飞快，转眼间在服务区愉快的工作快三个月了。这几个月里，在\*主管、\*店长等领导和同事的教导下，我学会了从最初不了解服务区工作是如何开展的到现在每天能够从容、熟练地和其他员工一起愉快的工作。短短三个月的服务区实习经历对我以后工作的开展具有很大的帮助。现在我就把这三个月的实习经验和感受总结一下：

第一阶段，从一个刚毕业于学校的学生到成为一名便利店营业员的转变。

刚入职的第一个月初在\*培训了五天，我就被安排到服务区做便利店实习营业员。目的是让我能有更好的机会在一线工作岗位上有所体验，让我明白便利店的营业管理运转机制以及熟悉其中的规章与制度，为日后的工作积累经验和教训。另外与老员工们谈谈心，了解他们工作和生活所需，收集他们对服务区管理的看法和建议并向有关领导反映，还有向同事传达领导的指示和要求，与他们一起创造一个上下级、同事之间相处和睦融洽的，充满激情的生活工作环境。

作为便利店的营业员，首先我必须了解到营业员每天的岗位职责，诸如每次上班都得严格按照要求着装整齐的按时上岗，不迟到不早退，更不可有旷工等违纪现象，严禁擅自离岗或者串岗，工作时必须时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，切忌做与工作无关的事情。上班提前十五分钟参加班前会议，班会后认真搞好店面的卫生。上班过程中除了对顾客做好导购、推销商品的工作，还需要及时补充货架上的商品。时刻保持店面卫生的整洁，并做好防盗工作，预防和消除一切纠纷，让所有顾客有个良好的购物和中途休息的舒适环境。

每天所接触的顾客形形色色，良莠不齐，当然有很多的顾客是理解和支持我们的工作，也有的顾客却因某些原因一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的顾客，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作。在工作的这段时间里，虽然遇到几次因退货和兑奖的纠纷，但是在我们合理而及时的调解下终得到有效的解决。

为了更快更好了解和适应便利店工作，在上班过程中遇到困惑的问题就主动请教同事，因为他们都很热情很乐意帮助我。而我有好的建议或者了解到有存在可以改善的地方就与领班或同事商量哪怕最后不一定被采纳。班后我也常常找老员工或者和我一起进来的另外两位同学甚至其他服务区的同学谈谈心交换一下有关工作上的经验，以便我们进一步提高自己的工作效率。

第二阶段，从便利店营业员到实习收银员的转变。

由于七月份在便利店勤学苦练、不懂就问，很快就能独自熟练操作的缘故，加上期间工作表现得到领导和同事的充分肯定，八月份我就经领导允许被领班安排作为便利店的实习收银员。

作为收银员，每天大概所要做的工作流程如下：

首先到财务室领取备用金钱箱(点好备用金)。待确认一切无误后由当班cse管理员陪同下安全来到便利店。接着参加由领班主持的班前会议包括背诵礼貌用语、检查仪容仪表、总结前一天或前一班的工作情况并布置当班的任务、强调需要注意的其他事项等等。正确开启收银电脑，整理好备用金。查看交班本明确当天任务。班前营业的盘点和核对库存(也可以和营业员共同完成)。接待顾客、认真做好收银工作。下班时的盘点以及写好交班本。做好班结(每天最后一个班还需做日结)。整理好当班的收款并联系值班的cse管理员，在cse管理员的陪同下安全回到财务室。上交当班收款以及兑换第二天的备用零钱。把备用钱箱放到规定的保险柜。

作为收银员，特别是在假期节日里，除了提高自己的工作效率外还需要认真验钞防止收到假钞。认真的做好收银的工作，唱收唱找，一为防止个别顾客的欺骗。二为消除长短款的出现。三为避免买卖纠纷的出现。

短短的一个月的收银经历，让我明白到收银岗位的重要性和保管收款安全的必要性。不管在哪个岗位都要认真细心和负责!

第三阶段。从便利店营业员、收银员到行政办公室接触行政方面的转变。

经过大约两个月的便利店实习，基本了解便利店的运转情况之后，根据培训提出的轮岗实习要求，九月初就安排到行政部门学习。但由于之前所学专业的限制，其实主要学习的内容是行政文员，仓管，便利店长，cse管理等非有关计算机方面的。

在这阶段的前期实习，我的主要任务是协助行政文员做好每天的例行工作，了解行政文员每天、每周、每月所必须做的事情。

总的来说，在这三个月里面我明白了很多的事情并不一定能如自己所愿，很多时候只要我们换一个位置或一个角度去思考，就会发觉事情并非自己先前所想那样，若是换了自己去做也并不一定能做得更好也许做的还不如现在。所以我觉得现在改变不了外部环境但可以改变自己以适应这服务区工作和生活环境。

当然除了做好自己的本分工作外，还积极参加服务区举行的培训与活动，参加公司总部的培训。尽管如此，我知道，无论在哪个方面我都离领导的要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合服务区工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名爱岗敬业的合格型员工。

在火辣辣的七月份又迎来了我大学时期的第二个非常时期暑假。怀着异样的心情，我期待而又害怕着7月25号这一天的到来。因为从这一天开始，我将迎来我人生中的第一份相对正式的社会工作。

终于等到了我正式上岗的这一天，我手里拽着那张工作分配单和聘用合同，站在7-11便利连锁店742分店门前深吸了一口气，强压下心里陡然生起的恐惧和无措。要知道，早在收到录用确认通知的那前一周，我就开始幻想踏进那道门后可能面对的种种情况并想好了相应的应急措施。然而，做再多的准备还是枉然，我现在光站在门外就感觉神经紧绷了，手心也冒出了丝丝冷汗，那时居然还有了要放弃的想法。不过，回想起当初为了得到这么一个机会所做的努力，我坚定地迈进了店里。迎接我的就是一声热情的“欢迎光临”和一张年轻的男性笑脸，虽从未有机会光顾该连锁便利店，但其良好的服务态度和服务品质是早有耳闻的，看来并非徒得虚名啊。看到只有这一位看起来年纪与我相仿的男店员在打理着店面，我稍微松了一口气，并跟他说明了我的来意。接着他往后房叫出了店里的经理，一个瘦高的年轻男子。接受过程简单得超乎我的想象，他只是接过我带来的资料然后告诉我第二天的上班时间就让我回去了，跟我之前设想到的怎么应对百般刁难的老上司的情况相差甚远。我为之备战已久的第一天“相工”就这样草草收场。

7月26号，我正式开始上班的日子，为了给同事和上司一个良好印象，我提前了半个小时来到店铺，而他们显然对我的早到有点吃惊。在换上工作服、打卡并聆听了经理的关照后，他微笑着对我说“以后准时来上班就可以啦，其实不用来那么早的。”之后的情况就可想而知了，我几乎每天都是踩着秒针进门的，连他们也不得不佩服我的计时功力。不过令他们满意和我自己自豪的是我从未迟到过。潜移默化地，守时早已成了我的生活习惯和人生原则之一。尤其是经过这一个月的工作实践，更让我懂得了守时对塑造自身良好形象的重要性。

**加油站便利店工作总结篇十七**

加油站是一个员工的集合体，作为加油站管理员一项必不可少工作就是协助站长管理员工。在对员工的管理上我不断加强学习，努力提高自身业务能力。要想管好别人，首先自己要知道去怎么管。我不断向许多有经验的老同志学习，我注重对《加油站管理规范》和公司各种制度的学习，做到自己应该怎样管、对员工怎样要求心中有数。做促进员工和睦相处的促进剂。员工们各有各的生活习惯和脾气，加强了解员工，及时将员工情况及困难向站长以不同方式汇报，使大家相知并相互理解，减少矛盾发生，建立和谐的工作环境。损耗管理工作是加油站的大事，损耗的大小直接关系到员工的薪酬，在协助站长加强损耗管理的工作中我从源头抓起，仔细核对每车进油单据，及时做好记录。从两方面入手:一是量油罐，看油罐空高的变化，二是每月和片区数质量管理员对加油机进行自校，检测加油机是否精确无误，发现损耗及时查明原并做好相关记录向站长汇报。接卸油品时，想方设法卸尽油罐车内的余油，做到点滴归仓。通过全体员工的共同努力，我站损耗管理工作取得长足进步，在片区排名中，取得第一的骄人成绩。

资金是企业的“血液”只有管好资金才能避免企业“流血、失血、贫血”等现象发生才能使企业进行有效经营。我按照谁销售、谁负责、谁回笼的原则及时将销售日报送交情况进行登记汇总，上报财务。狠抓现金管理，及时将加油站现金存入银行，不让大量现金。

在加油站过夜，以确保资金的绝对安全。及时检查资金投币情况，严格按投币管理制度办事避免因火灾、爆炸、被盗、被抢造成的资金损失。

卡的好处入手，不分上、下班，只要是遇见熟人就宣传ic卡，在我和同事的共同努力下，全年完成ic卡销售297张，冲值达到400多万元，破该站历史纪录，圆满完成了上级公司下达的任务指标。及时办理各种ic卡业务，用户随时来随时办理，为顾客带来方便，深得用户的好评。带着美好憧憬，步入，我将不断鞭策自己，为鹤峰片区再创辉煌做出应有的贡献。

**加油站便利店工作总结篇十八**

20\_\_年7月份时我去到全家便利店实习，刚开始上班时也不知道自己应该做什么，每天几乎都是扫地拖地，而且还经常因为忘了六大用语而被店长说。那时候我真的很佩服他们怎么门口一响不管有没有客人就这么顺口的说出了六大用语。

后来因为店里面人员比较充足，我调到了火车东站那边上班。第一天看见店长时我很惊讶他这么年轻，问了他才知道原来他年纪和我们差不多，后来看见其他担当和课长们才知道原来全家的员工普遍都这么年轻化，就像他们经营理念一样：和顾客，厂商，员工一同成长。我们是社会新生，所以我们需要不停学习成长，我们就需要一个能包容我们并且和我们共同成长的企业，全家便利店就是这样的企业。

在火车东站上班因为客流量大而且比较复杂，所以我在外场时都要很留意小偷，和帮助一些顾客顺利找到他们需要的产品。当时，遇到外国顾客时我很紧张，因为自己英语不好，所以他们说话我只能从一两个单词中猜。后来我觉得就算语言不通也不要害怕，只要自己够热情，他们也会体会到的。回去之后我上网查了他们购买几率比较大的几个物品的英文单词，再遇到他们问起时才能清楚的找到给他们。

在全家便利店实习这段时间我觉得虽然很辛苦，可是我知道了怎么捡牛奶，报废，点列管等等，虽然这些东西我以后可能用不到，可是这也是不一样的体验。起码我以后去买牛奶时知道了怎么看到期日期。

在实习期间有些同学因为排班少或者太辛苦离开了，我觉得重要的不是这份工作，而是一种态度。我也有一段时间是2.3个星期都没上班的，可是老师让我天天提醒店长。机会是自己争取的，脸皮不要太薄不然你什么事情都只能等待。调到火车东上班虽然比原来店里辛苦，可是我能接触到不同性格的客人，学习用不同方式对待他们。店长虽然年轻可是他比我们在处理事情上更成熟，比如遇到使用假-币和小偷时他知道怎么处理。如果是我，我可能会很慌张。所以我要努力学习了。

**加油站便利店工作总结篇十九**

在董事会和总经理室的正确领导下，广大干部员工发扬“团结，敬业，开拓，求实”的企业精神，重抓门店扩张，拓展采购渠道，培养务实团队，齐心协力，奋勇拼搏，促使企业保持了较好、较快的发展，各项工作基本完成了年初既定的目标。

1、国内经济形势。受金融危机影响，第一季度经济增长缓慢，随着国家出台一系列应对危机和拉动内需政策的落实，从4月份开始国内经济形势好转，消费者信心指数止跌回升，二、三、四季度经济呈现环比增长，20xx年预计全国gdp增长实现保8%目标。其中：社会消费品零售总额的增长一枝独秀，同去年相比增速达到16%。20xx年安徽全省gdp增长预计达到12%，比全国高出3个百分点。其中：社会消费品零售总额同比增长18.7%。城市零售额增长18.3%，县及县以下零售额增长19.1%。今年首次出现农村消费增长高于城市消费增长。

2、超市业发展形势。综观20xx年的超市业发展出现四个特点。

(1)第一季度销售疲软，二、三、四季度开始呈现环比增长。20xx年促销力度同比增强，零售毛利有所下降。

(2)品牌超市纷纷抢占二、三级市场，经济相对落后但潜力巨大的中部地区已成为商家拓展、争夺热土，从20xx年二季度后来势凶猛。

(3)品牌超市在一、二级市场优势突出、稳固，地方性龙头超市在二、三级市场具有区域竞争优势。

(4)二、三级市场超市企业将进入第二轮“洗牌”。为追求新的赢利模式多数超市进行多业态的经营拓展。

(一)加快门店拓展，抢占市场先机。

1、开新店、抢市场、保增长。20xx年，公司先后开设了宁国店、中山店、陵西店、黄山二店、安庆店、定远店、繁昌店等7家门店，新增营业面积39000平米;目前，公司门店总数达到17家，网络遍及全省8个地市;新开门店共计实现销售5992万元，占到总销售的19%，有力地促进了公司经营的整体增长。

2、抓机遇、找资源，打基础。公司发展部主动出击，想方设法，积极寻找门店新资源。20xx年先后在歙县、休宁、含山、宣城城区、乡镇签订新店开发项目8家，为20xx年公司及今后的可持续发展储备了资源，奠定了基础。

3、主业为本，多业态推进有突破。天富置业有限公司在繁昌中心城区35亩土地的近10万平米的商业地产开发项目正在重新设计规划定稿中，在宣城的1.4万平方米的集住宿、餐饮、ktv娱乐于一体的国会台客隆大酒店已全部装修完毕，即将在元月16日隆重对外营业。两大新业态项目的启动、运营，对组建台客隆集团实行多业态管理，追求新的赢利模式以及可持续发展奠定了基础。

(二)加大门店整改，挖掘发展潜力。

1、“全面瘦身”。针对门店人员编制松散、配置不合理、人浮于事等实际情况，今年3月份通过全面梳理，重新核定了门店岗位编制，总经理室带班深入门店，克服困难实施减员，共计裁员220人，达到了降低营运成本之目的。

2、“解困自救”。针对铜陵店、无为店等经营业绩较差的门店，公司进行了专题研究，采取措施进行整改。其中对铜陵店通过压缩经营面积3000平米、精减员工30余名、二楼整体招商转租等形式，最大限度地实现了减亏的目标;对无为店实施了卖场布局调整，增加了晚市经营，调整后销量环比增长在20%以上。

3、“整改弱项”。今年先后对府山店、宁国店、黄山店、定远店进行了生鲜改造，通过对蔬菜、鲜肉、水产等的经营模式由联营调整为自营，熟食重、水果更换联营商等手段，加强早晚市生鲜促销，有效地提高生鲜聚客功能，经营业绩均有了较大的提升。府山店蔬菜销售从原来的1500元/天提高到3000元/天。特别是定远店在华润苏果强势竞争中，通过对生鲜经营的及时跟进、调整，日销售从低谷的4万元/天稳定到现在的7-8万元/天。

4、“挖掘资源”。针对府山店“精品区域”经营业主素质差、商品档次低、效益不达标的实际情况，20xx年春节过后公司对卖场“窗外场地”重新进行布局规划、装修和招商，重点引进知名品牌服饰类商品的经营，打造精品百货，弥补卖场品项。“五一”期间开业后得到了消费者的普遍认可。通过调整，不仅商品档次得到明显提升，且租赁效益由10年不到180万元/年增加到20xx年近415万元/年，同比提高近230%。

(三)拓展采购渠道，促进业务提升。

1、主动出击攀新亲。采购部通过对欧尚、大润发等大卖场商品的全品项的市调、缺项对比，今年3月、5月、8月分别多次组队到合肥、南京等大城市寻求合作新伙伴，20xx年共引进新供应商255家，引进新品12104个，淘汰9365个。年底已拥有采购供应商763家，比10年508家增加255家。其中直接进入厂方的达到60家。拓展了渠道，丰富了商品，促进了销售。

2、引进竞争扩渠道。针对生鲜联营商独家多店经营后，兼顾力量弱、管理难度大的现状，通过引进竞争，重新进行规划，目前蔬菜联营商由去年的1家发展到4家，每家限店经营3家，水果联营商由去年的1家发展到3家等，这样既促进了对联营商的管理，又扩展了联营商的合作渠道。

3、推进地产搞试点。新发展门店区域性越来越强，运输半径越来越长，商品统配已很难适应经营需求。分别在黄山、安庆、定远等门店实施区域分采购体系的试点工作，通过设立门店业务科，放权单店促销等，建立当地新的采购供应链40余家。尽管推进过程中遇到了一些阻力，但这为今后实施单店公司化运作全面启动积累了经验，拓展了思路。

4、快速拓展促效益。经过采购中心共同努力，20xx年优质供应商培养快速提高，年销售在1000万元以上的达到4家、在500万元以上的达到5家，200万以上的供应商21家，100万以上供应商27家。为企业的后续经营奠定坚实基础。20xx年采购的经营业绩得到了快速提升。全年采购毛利达到了805万元，采购毛利率达到2.54%，比20xx年2.35%增加0.19百分点。全年通道费用收入2100万元。通道费率达到6.6%，接近了外资超市企业水平。

(四)规范管理流程，强化内部管控。

1、调整流程抓订货。分离采购订货工作组建物流订货组。总部向供应商要货采用必备商品上下限库存自动要货，非备库商品门店每周要货自动汇总、自动库存对比、自动生成分门店订货单，网络传真供应商的新要货流程，提高了要货的准确性，减轻了原来采购订货的工作量，提前实现了无纸化办公，降低了成本。

2、重抓商品配置。一是通过调整必备商品选择方法，加强对门店每周必备商品无要货跟踪，促进必备商品销售占比的稳步提高。从3、4月份销售占比30%上升到现在的50%多。二是通过按经营面积设定sku单品品项数，从原来按面积确定货架数，再按货架配置单品的传统方法，现逐步推行到按面积确定总单品数和经营类别，再确定类别单品数，再配置类别货架数的现代方法。宣城三店等新店的商品配置质量提升较大，经营品种数明显减少，从去年的每千平方米2500只减少到1800只，货架商品动销率明显提高。

3、组建监督部门，强化内部管理。自今年4月成立防损监察部、审计部，将门店商品防损、盘点监控、问题调查、执行督导等纳入部门工作范畴以来，门店的盘点重视程度、盘点损耗的控制比20xx年大有改观。20xx年共处理各类问题262余起，处罚金额近9.33万元。对公司规范化制度的建设起到了促进作用。

4、推进软件应用，提高管理效率。一是通过对用友erp财务管理软件在全省各门店的全面应用，实现了总部与门店会计帐务的实时管理，财务信息的实时共享。二是通过对供应商网上供应链软件系统的应用培训与推广使用，实现了供应商与公司经营数据的共享，促进了其参与门店商品经营管理的积极性。三是通过与联通合作，启动了台客隆内部局域网络的组建工作;再通过联网，实现门店与总部数据非人工的畅通传输，实现了公司内部与门店之间工作交流、信息传递的实时性，电话通信虚拟网化。提高了工作效率，降低运营成本，达到无纸化办公目标。四是积极配合工商局推进“诚信通”——安徽省重要商品电子监管备案查询系统工作。20xx年共上传食品类商品进货记录、商品信息、证件资料5000余条，对提升台客隆在当地消费者中商品质量安全的形象起到了积极的作用。

5、注重培训教育，提高业务技能。20xx年组建培训部后，重点对门店开展了流程管理、操作技能的岗位轮训，共组织培训12次，培训员工200名、培训课时285个。采取“走出去，请进来”的方式，先后安排30余名店长、采购、防损等部门管理人员到杭州、绍兴、武汉等参观学习和接受业务培训;聘请北京零售业着名讲师上门讲授“门店管理”、“促销技巧”、“采购年度合同谈判”等知识，不断提高员工干部的专业知识水平和管理能力。

(五)推进文化建设，提升企业品牌。

1、开展有益活动，增强企业凝聚力。为了弘扬先进，激励员工，20xx年先后组织50余名优秀干部、优秀员工到普陀山、桃花岛、横店影视基地观光旅游，陶冶情操。并与团市委合作创办宣城市首届“海狮杯”“青年建功红歌会”演唱比赛活动，公司组织30余名团员青年参加，受到社会各界一致好评。

2、落实报刊网站建设，塑造企业形象。20xx年共编写出刊台客隆报12期，改版、完善台客隆网站，专人进行维护，使广大员工和供应商及时了解企业发展的最新动态。

3、注重舆论监督，完善内部管理。20xx年公司安排专人密切关注《宣城论坛》等网站中针对公司经营、管理、工作方面的意见和建议，及时进行收集、回复和整改。吸纳社会力量，聘请了7名义务监督员，参与对宣城市区门店商品质量、安全、卫生、服务意识、现场管理的实时监督。促进门店管理工作的进一步改进和提高。

4、着手干部储备，加强梯队建设。20xx年社会招聘处长以上干部67人，实际录用26人。公司内部选拔和竞聘30多人，实际聘用4名。高校选拔大专学生30人，实际录用8名，作为公司科长以上干部进行实习、储备。

5、积极参加行业交流，提升企业品牌。今年12月公司在合肥天鹅湖大酒店成功举办台客隆(集团)安徽公司“第三届商务洽谈会”，吸引了全国各地近400家供应商代表参加，安徽省商务厅、宣城市政府等部门主要领导应邀出席会议。《超市周刊》、《宣城日报》以及宣城电视台等媒体对会议进行了专访、跟踪报道。公司应邀参加了第十一届中国连锁业会议系列活动、第三届浙江省连锁业大会，参与了中国连锁经营常务理事单位的竞选，当选为浙江连锁经营协会副会长单位。公司常务副总经理方明霞被评为“20xx年度中国零售业青年英才”，府山店店长张晓明获得中国连锁经营“金牌店长”、宁国店店长马金飞获得浙江连锁业“优秀店长”称号。台客隆的\'区域化发展和品牌效应，引起了业内人士的高度关注。

6、加强党建工作，建设精神文明。公司结合经营实际，积极开展“科学发展观”教育活动，20xx年公司党支部培养入党积极分子9名，发展预备党员3名。

过去的20xx年虽然取得上述五个方面工作的提高，但也存在十分紧迫和严重的问题与不足，值得我们需要认真反思、总结、改进。

(一)门店运营基础差，公司经营核心竞争力较弱。

1、门店缺乏责任性，基础工作执行力差。

(1)要货乱：店长或处长缺乏对门店要货的审核，没有及时跟进商品排面量和库存天数的修正，导致周日无要货、过季商品、滞销商品继续要货、要货量为1只1包的商品补货，过量要货整箱退货等现象频繁出现。

(2)退货乱：许多门店的退货商品不归类、无外包装、单货不符现象不断，把退货当“垃圾”不爱护商品的思想倾向严重。

(3)收货乱：个别店长极不重视收货把关，配送商品不清点总件数，盲目查询。直送商品质量、数量、帐务把关不严，如铜陵店的鸡蛋虚假自采、黄山二店的奶粉虚假入库，损失严重，教训深刻。

(4)陈列乱：有库存没出样、易盗商品不陈列、促销商品乱堆放没气势、季节变化排面不调整，已经成了许多门店的通病。

2、店长缺乏责任感，经营意识淡薄。

(1)在思想上：面对销售滑坡、经营上不去，亏损严重的实际情况，个别店长自加压力少、缺乏危机感和职业素养。

(2)在行动上：面对竞争和困难，束手无策、手段单一，等靠要依赖性强，主动出击、想方设法的少。如安庆、绩溪、无为、湾址店等。

3、商品质量缺乏把关，投诉处罚损失严重。

(1)采购引进的商品特别是非食品自采商品无条码、无厂址的，散装食品无生产日期、无qs标志的，时有发生，20xx年因此使门店受职能部门查处、处罚近9余起，供应商共承担罚款12.3万元。

(2)门店内部对商品保质期管理缺乏责任落实，日常跟踪检查不力，20xx年门店因出售过期商品，受顾客投诉被工商部门处罚3起，造成公司直接损失4.5万元，其中：府山、绩溪店各1起罚款各2万，广德店1起罚款0.5万。

4、促销过于频繁，效果非常一般。20xx年共促销27期，整体促销占比不到14%，剔除洗化节、饮料节等重大节日促销外，平日促销很平淡占比在10%左右。

(1)门店区域跨度大，统一促销不适合区域消费实际。

(2)促销单品选择固化，特色不足、门店氛围营造不够，缺少轰动性效果。与国内大超市的营销特别是节日促销氛围的打造包括店内宣传、地堆陈列气势等相比距离还很大。

(3)促销次数多，品种杂，效果差。耗费了采购、市场部、门店大量精力。

(4)过多的供应商促销补差，负毛利多，造成系统数据失真、考核计算困难，间接影响门店的积极性。

5、商品结构差，管理不力，竞争力弱，隐患严重。

(1)到货率低缺货多影响销售提升。20xx年整体商品到货率在65-70%左右，必备商品很少达到85%。dm商品到货慢(开档后缺货多、闭档后仍陆续到货)。

门店需要的畅销商品经常出现断货。一方面供应商实力有限随着门店越开越多货源已跟不上。另一方面许多必备商品一线品牌的采购都集中在个别供应商，成为断货瓶颈。

(2)商品缺乏精简，货架动销率低。采购引进商品缺乏动销把关，引进数量多淘汰少，部分商品门店无法出样。许多门店将近25%商品周转在120天以上成为高库存，结构性矛盾突出。

(3)退货多，已经严重影响了采购供应链的建设。20xx年物流中心处理门店临保、高库存商品1400余万元，综合退货率超过5%，对物流运输、库位存放、人员工作量造成空前的压力，也对供应商造成了很大压力。管理能力低下，负面影响大，教训极其深刻。

(二)总部办事效率低，缺乏有效的管理手段与处事责任。

1、因缺乏有效的监督与考核，门店反映问题得不到总部相关部门及时的回复与处理。特别是工程设备的维修、问题商品的处理、物流查询的答复等。20xx年门店消防工程建设不符合规范被处罚9起金额12.6万元(不包括1.4万元慰问金)。

2、因缺乏有效的选址定位和整改手段，宁国、广德、安庆、湾址、无为等部分门店租赁成本高、经营业绩无法保本，亏损严重。

3、因缺乏有效的标准和检查，运营工作重心不突出，忙于事务应付，缺乏深入门店日常检核，真抓实干。特别是在如何提升门店经营业绩方面，缺乏方法措施、蹲点跟踪。公司发展三年尚无一个可复制学习的标准店和样板店。

4、因缺乏有效的管理机制和手段，人力储备和基础管控堪忧。

(1)店长、处长、课长人才梯队出现断层，需求处于瓶颈状态;门店基层员工综合素质偏低、员工流失率高、后备力量薄弱等问题已经制约了公司的健康发展。

(2)费用管控不严。特别是车辆费支出、库存物资管理漏洞大、浪费大。采购合同费用、扣点系统录入监督不严差错多。

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