# 2025年商场年终总结报告(大全8篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2025-06-18

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**商场年终总结报告篇一**

时间一晃而过，弹指之间，xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获主要有：

1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。

2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。

3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。

4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容。

二、工作中存在的不足当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。

3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

三、坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

3、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

明年工作计划：

xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在xx年做出更好的工作成绩。

光阴似箭日如梭，转眼间xx年已经过去，在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习;不畏困难;更好的工作来回报上级。xx年在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

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!

三、存在的不足和今后的努力方向。

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。突出表现在：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。

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将(艾酷：鞋的牌子)产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期由王师傅组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

1、语言交流技巧方面：

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和;向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚;遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替;如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”;不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

(2)在用户电卡出现问题需要修卡时，应先向用户致歉，介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端;接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”;因各家银行24小时购电网点使用的不全是‘一卡通’，其名称各不相同，答复用户时不应一概而论，可以说‘银行交易卡’。

(3)接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决;该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想;与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要留有余地，给自己留后路。

2、业务及问题处理方面：

(1)新建小区，咨询有关临时转正式用电问题：

可以这样解释：因小区整体工程未完，开发商又不能等所有工程竣工后再出售商品房，所以只能完工一栋出售一栋，期间不具备转成正式供电条件，所以暂时用施工用电向居民供电。工程竣工，并不是指整栋楼的完工，而是指该小区工程的整体竣工，包括：煤气、上下水、电、小区的附属设施等，在其竣工报告上盖有相关单位的竣工意见及公章，只有盖齐了，才是真正的竣工，才能到电力公司办理相关手续。

(2)关于卡表退费问题：

可以这样解释：如属整体拆迁或电卡与楼道灯电卡弄混的情况一般都可以办理退费，其它情况原则上不予办理，但用户如有特殊原因可直接与相应属地网点联系询问。

(3)关于石景山校表问题：

如遇到石景山区用户想校验电表的话，可以解释：因校表部门是周一至周五行政时间上班，如用户上午报修一般当天就能安排处理，可以向用户解释清楚，以免造成用户误会。其它城区此类工作一般不能当天安排，如用户报修几天后未处理要求催办时，可以请用户直接与各公司卡表校验部门联系约时。

(4)当用户反映电表表内开关合不上时，一定要给用户核实电量，不管新表旧表，因电表零度会自动掉闸，不输入电量的话开关也是合不上的，但这种情况属于正常现象，请用户购电即可。如经核实不属上述情况就须请用户断开室内所有电器及漏电开关试试。因为家用电器及线路很有可能导致线路短路，从而使表内开关掉闸或合不上，只有将有问题的线路断开后合表内开关，才能准确判断表内开关是否出现故障。但要记住尽量不要让用户试插插座，因线路短路可能会造成打火，会有一定危险。

(5)关于询问计划检修停电范围的问题：

可以这样解释：因为电力公司的线路是错综复杂的，具体是否包括用户所在区域无法立即帮您确定。我们向社会公告相关信息只是给附近居民作为参考，做个提醒，具体可以向房产单位确定一下，因为您既然住在这个小区，作为物业或产权单位就有责任和义务保证您的煤、电、水、气等公用设施的使用。

(6)如接到用户来电话反映我公司人员在抢修现场由于某原因与用户发生争执并有打伤用户行为时：

可以这样解释：既然已经出现打伤人的情况，且您在现场有人证、物证，这种事件就不在我们服务范围以内了，建议您可以采取法律手段，找公安机关或拨打110等来现场查清事实，如确属我公司人员责任并造成轻伤及以上后果的话，我们工作人员就要负刑事责任了，且我公司也会对其直接责任单位和个人进行考核。

(7)如接到单位电工来电话反映处理内部故障，请我公司配合停电的，尽量让电工自行处理。因电工都应持有电工本，并由劳动局专业考试合格后才能取本，凡持证者都应具有低压带电作业技能，如确属电工能力之外的工作，再酬情安排。

(8)关于投诉问题：

如接到用户投诉电话，应先诚恳地向用户表示谢意“欢迎您对我们的工作提出宝贵意见和建议，这样有利于我们工作的完善和提高”。对用户投诉内容应仔细倾听，找出用户想解决的问题关键，尽量与用户沟通，帮用户解决问题。但也不能对用户一味的盲目遵从。如我公司服务或人员确实存在问题理所应当要记录，但如根本没有过失，就算用户投诉也不能受理。例：用户补卡需带房产证明，但有些用户不理解想投诉，可以向其解释：带房产证明也是为了避免将来产生不必要的纠份，是为用户着想，此类投诉就没必要受理。对于欠费停电用户要求投诉的，尽量向其解释清楚相关法规政策，并应将欠费交清避免停电，如用户对我公司其他工作不满意的话，可在解决用电问题后再来电话反映，从而减少投诉单的生成。

(9)现发现东城区一些居民表前都装设刀闸，此闸是为了方便处理用户内部故障的，产权一般属于电力公司和房产单位共有，两方均有权处理。

(10)用户室内漏电保护器旁有两个按扭，一个是复位按扭：当线路短路或漏电，开关掉闸时，按一下此按扭开关即可合上;另一个是试验按扭(有t字型标志)：如果电表出线有电，按一下此按扭，开关就会掉闸，如无动作证明电表出线可能没电。一般情况下，用户应每个月做一次掉闸试验以确定漏电保护器是否正常。

3、工作单处理及其它方面：

(1)因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2)值班员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

(3)对于已有结果的工作单，如用户有疑议的，不要轻易听信用户，可以帮其联系基层，了解具体情况后再向用户解释，与用户谈话中不要随便表态，分析谁对谁错等。

(4)接到远郊反映停电电话，如没有事故上报需转到属地客服时，可以在转接后点击会议，可以了解到是否出现故障，如属于外线故障应上报值长发布公告，使再次接到此处电话的值班人员方便判断。

以上三个方面都是我小组组员平时接话时遇到的问题和不足之处，通过王师傅的及时指正与严格监督，我们已逐步掌握了相关业务知识并已深刻理解，只有将知识做到融会贯通了，才能更清楚明白的为用户解释服务。在与用户对话方面，我们也改了很多毛病，例如口头语、语气语调、对话技巧等，都是越来越规范。虽然这一年中我们取得了一定进步，但距离完美的接好每一个电话还差得很远。不管是在业务上还是服务上，我们都要向其他组的优秀值班员或其他单位的服务标兵学习，提高自身素质。

王师傅经常在方便或闲余时间带组员进行实物学习，这样能更简单明了的使我们掌握相关知识。在新的一年里，我们希望能再多一些有关业务的现场实践，例如：新增的网络电表、线路的驱鸟器、用户侧的计量装置及接线、新建社区的相关各项业务流程等，现在我们对上述业务只是大概了解，如果用户咨询具体信息，我们就无法答复用户了，通过现场实地学习能使我们更深入地掌握扎实，增加我们的业务深度。因现在经常遇到一些记者或法律意识较强的用户来电话咨询一些问题，我们回答时感觉有些吃力，讲话不严谨，这样很容易让用户钻空子，造成不必要的麻烦，希望能讲解一些平时常用的法律基础知识。在与用户的交流语言上，我们要继续以高标准严格要求自己，给用户提供规范，周到，热情，快捷的服务，也请王师傅予以监督指导。

**商场年终总结报告篇二**

20\_\_年是经营结构大调整以后，购物中心在商场调整经营新的一年。一年来，在公司董事会和部门经理的正确领导下，在中心全体干部员工的共同努力下，创新破难，搞活经营，夺得了社会效益和经济效益的双丰收。上半年商品销售总量提高，年销售达到亿元；商场在消费者中的认知度、信誉度迅速提高，品牌效应得到更大辐射。

公司对各门店进行经营结构的战略性调整以后，我们部门在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：

一是经营品种定位的调整。品种价格体系比原来调整40%，人员的业务能力提高了%，已经成为商场经营新的排头兵。

二是业态特色明显。以百货为主要业态，加大平价服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。企业经营人员的调动和流失，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。

为进一面对新的经营环境和市场竞争，为完成和超额完成今年公司下达的万元的商品销售指标，我们部门从调整商品结构到搞好营销促销，从加强内部核算到保证经营安全，动了不少脑筋，想了许多办法，采取了一系列行之有效的措施，收到了良好的效果。回顾20\_\_上半年年的工作主要抓了以下几个方面：

一、抓好营销促销，缩短市场磨合。

二、抓商品结构调整，适应市场消费需求。

一年来，购物中心始终把商品结构调整，组织适销对路商品，提高商场坪效作为一项重要工作来抓落实。节日旺季过后，各部门主动对前期工作进行了分析总结，对商品的销售业绩进行排队，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整。一年来，购物中心各部门淘汰品牌只，引进到位品牌只。如女装部4月份引进某品牌平价内衣，一上柜就受到消费者的青睐，最高日销售超过万元，五月份就成为同行业平价销售的销量冠军。

三、层层分解经营指标，调动各方积极性。

根据公司下达的年度计划，各部门结合实际认真分析有利因素和薄弱环节，仔细进行测算，根据品牌和季节特性，将销售指标按月、按季层层落实到柜组、品牌，明确目标，落实措施，激发员工的工作积极性和主动性，做到千斤担子共同分担。不少部门在与厂方签订合同时，针对商品特性，采用了保底销售的办法，以保证企业收益。

四、强化责任心，落实责任制。

为确保企业消防、社会治安综合治理和商品质量安全，从制度管理入手，部门与柜组层层签订了安全责任书、商品质量责任书，明确责任人和责任范围，做到一级抓一级，一级对一级负责。此外，还积极了解商品在技术监督部门委托权威部门对商品的质量进行不定期的检测情况，为员工和消费者提供商品质量方面的咨询服务。

五、加强资金管理，节约费用支出。

坚决贯彻执行公司资金管理制度，特别是在货款支付上强化了计划性，加大了调控力度，做到合理调配和使用好资金。厉行节约，职能部门加强对电话、空调，传真、复印以及营业用具、文具用品、广告宣传用品等的管理，及时将核算费用。合理安排班次，减少了员工的加班加点和费用支出。千方百计节能降耗，减少费用支出。

六、推进商品准入的完善性，完善合同管理。

部门坚持做到引进商品由上一经部门及时审批，在同意引进并签订厂商合同后，商品才能上柜销售。严格履行商品准入制，上柜商品必须取得合法、有效证件。根据去年实行厂商合同管理的实践，今年对合同条款作了适当的修改，并要求各部门切实把合同签订工作落到实处。一年来，讨论商品引进次多个品牌。各部门签订商品购销合同份。整理建立了客户档案。

七、进行商品零库存管理试点，探索新的管理方法。

为适应经销模式的变化，节约管理成本，部门在公司指导下积极探索商品管理新方法，在学习他人经验的基础上，结合本部门的实际，制订了商品零库存管理办法，并在内部率先进行了商品零库存管理的试点，并取得一些经验，为逐步推广进行了有益的探索。

八、抓好业务培训，提高员工素质。

九、加强本部门精神文明建设，努力提高服务水平。

一是针对商场员工的实际情况，为保证服务质量，经常开展了以文明用语、礼貌服务为主题的“文明礼貌服务的督导教育，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规、文明用语抓起，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因为员工调整而导致服务规范不到位的现象。二是积极参与各项创建活动。为树立商场“窗口”形象，发挥服务业在创建活动中的示范带动作用。

20\_\_年在部门员工的共同努力下，购物中心的经营管理工作取得了一定的成绩，但对照公司要求和企业发展需要还有很大的距离，特别是在营销创新、机制创新方面需要进行不断的努力和开拓。我们要在公司董事会的领导下，认真总结经验，学习先进方法，提高管理水平，争创更好业绩，为明年迈上新台阶做出更大贡献。

**商场年终总结报告篇三**

20xx年即将过去，回顾一年的工作，紧张忙碌的工作场面又一一呈现在面前，一年中在公司领导的关心与支持下顺利完成了全年的工作，同时工作中也存在许多不足，值得认真总结：回顾天富来二期和补品大厦的电梯，补品大厦的电梯为富士电梯，故障发生少，有些月份基本是零故障；二期是菱王电梯，故障发生率太多，从20xx年1月份起至12月份止，大大小小的故障平均每月都超过百余件，每个月比较大的故障超过五件，一般的故障超过五十件，其他的小故障超百件。

在20xx年的电梯使用中，富士电梯的优点是做工精细、质量好，所以故障较少，但是用电量比菱王电梯大，造成业主的公共分摊费用比较高。菱王电梯的做工粗糙，特别是电梯按钮，经常出现陷下去弹不起来而导致电梯关不了门而不受其它楼层招唤，而被业主长期投诉，特别是在11月份6座2#货梯的滑梯造成电梯轿厢门的脱轨、变形的重大安全事故，惊动了天富来总部对此事故的特别关注，造成了极其恶劣的影响，虽然菱王电梯用电量小，给业主节约了不少费用，但它的质量问题却不能忽视，在20xx年的工作中，菱王电梯的安全问题就成为我们工作中的重中之重。

现场，有雷历风行的效果，反观之菱王电梯的维保人员就显得拖拖拉拉、磨磨蹭蹭，大多数都不能及时赶到现场，这一点，在20xx年的工作当中，我们也要将其列为重点，需让他们在故障发生时，要像威得利公司一样，做到随叫随到、不能拖延。在下一年工作里，要制定好周、月、季及全年的设备、设施、维保、保养计划有关条例，有针对性的安排日常维修任务，做到日常维修工的计划性、合理性、根据公司规定，安排日常巡检、电梯机房设备等做到全面细致的维护保养、保记设备设施的安全使用和运行。

20xx年我会更加努力，认真的对待每一项工作、每一项任务，不让领导失望，做好电梯的正常使用和安全运行，让我们更上一个台阶，迎接20xx年的挑战，我相信在新的一年里，我会做得更好。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**商场年终总结报告篇四**

商场的客人每天来来往往，我们的工作也一直忙碌个不停，在这样充实的工作中，20\_\_时间又不知不觉的度过了。回看这一年的工作，我们保安队全年一直严格的遵守领导们的指导，对商场的规定和安排及时的学习，并严格的在商场中执行自己的责任。

一年来，我们保安队圆满的保卫了\_\_商场的安全，并因为在工作中帮助了不少的顾客，也收到了很多顾客们的感谢信!但是我们明白，工作没有休止，之后还有跟多的问题需要我们去发现及防范!为此，我们对这一年来的保卫工作做了总结。

一、20\_\_工作情况。

在商场保卫方面，我们对队员做到详细安排，严格规划各自的防卫区域，并做到责任到人，严格要求工作责任。

在商场的门口，我们保安队的人员轮流站岗，并做到在站岗时眼观六路，检查好来往人群中是否有问题发生。在遇上事件的时候，我们要求队员们要有，热心、爱心、细心。在今年x月的时候，商场\_\_门口出现顾客起冲突，我们的保安人员\_\_及时的上前阻止，防止了事态的进一步恶劣发展。在这次的事件中，我们给予了\_\_表扬及鼓励。

二、保安队的学习情况。

保安队作为商场的保卫工作者，我们一直秉持这与商场共同进步的信念!这一年\_\_商场不断的发展壮大，我们的工作也在变得更加困难。为了强化保安队的工作能力，我们都会积极的寻找机会进行集体的训练，在一年间，我们的队员们都习惯了这样不断训练和提升的生活，在身体素质上有了不小的提升。

但是在这样人来人往的商场中，仅仅只有身体素质是远远不够的!为此，我们积极的组织了队员们参加安全知识的培训。提高队员们对商场各种安全设施的认识，并要求都学会消防器材的使用。并且对商场中容易出现的安全问题都进行知识过关并现场指点。

三、不足的地方。

在这一年中，我们虽然在安保方面圆满的完成了任务，但是依然在工作中收到了顾客的投诉。分析原因后，我们认识到，我们在商场工作，我们不仅仅只是保卫人员，也算是半个服务人员，要在面对顾客的时候更加的体现我们\_\_人的热情，给顾客带来更好的服务体验。不能仅仅制作好自己的保卫工作就不顾其他!

四、总结。

一年的工作实在是短暂，有很多对保安队的建设都没有来得及实施，尤其是在x月的新队员补充后，我们又要重新对一部分队员教育和管理。在下一年中，我们更要抓紧机会，及时的发展好保卫的队伍，为商场贡献我们的力量。

**商场年终总结报告篇五**

\_\_年转眼间已经过去了，新的\'一年已经开始。作为百货大楼的一名专柜导购员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼专柜的一名导购员，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

工作总结范文。

我是\_\_超市站街店一名普通的理货员，从踏入\_\_超市那天起，我就把自己融入其中。忙碌的工作，使我的生活变得格外的充实。

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\_\_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。这一年是充实的一年，我的成长来自\_\_超市这个大家庭，为\_\_超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

刚加入\_\_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。两年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我们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，并向店内汇报……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\_\_超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的。

怎样做好一个超市理货员，超市中的理货员看似工作较简单、普通，但他们是与顾客接触最直接人。他们的一举一动、一言一行无不体现着超市的整体服务质量和服务水平，他们的素质好与差，将直接影响到公司的生意和声誉，所以只有不断地提高理货员的素质和业务能力，才能使我们的超市在激烈的市场竞争中立于不败之地，因此员工的基础知识培训非常重要。

1、理货员的工作职责和日常完成本职工作的要点。

1、理货员有对商品进行验收和为顾客提供退货服务的工作职责。

2、对商品按编码进行标价和价格标签管理的工作职责。

3、有对商品进行分类，并按商品陈列方法和原则进行商品陈列(包括补货)的工作职责。

4、有对顾客的咨询导购提供服务的工作职责。

5、有对超市内卫生进行保洁及商品防损管理的工作职责。

\_\_\_\_年上半年副一店的经营情况不是特别理想，1-6月份销售只实现了\_\_\_万元，毛利实现了100万元，利润实现了30万元;与200万元的销售计划相差甚远，销售完成计划的46.3%，毛利完成计划的50%，(利润完成计划的215%)。上半年的销售计划没有完成好，下半年的任务又接踵而至，感觉压力甚大，面对困难和压力，我觉得下一步要做的就是要调整好自已的心态，多想办法，加倍付出，尽自已最大努力做好销售。管理出效益，一切管理都是为销售服务。为保证副一店的正常运行，我们保证畅销商品的货源，不能使销量好的商品、季节性商品有缺豁、断货的现象发生。由于供货商送货不及时，我们每次的订货都得提前备好一个月的库存。考虑到本店大部分商品都是代销经营，按销量结算，可以不占用本店的流动资金，而直接利用厂家的资金达到存货的稳定。虽然这样保证了库存量，但也是导致我们店库存量过大、商品周转缓慢的直接原因之一。

**商场年终总结报告篇六**

转眼间20\_\_年已经过去,在领导的带领下，我学到了不少知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习;不畏困难;更好的工作来回报上级。做为一名商场保安，在工作、学习和生活中，我取得了很多的成绩，也得到了锻炼和提高。

商场的特点是：出口多，人员杂。怎样预防。

公司的财产、人员受侵害，怎样做好消防工作，自己怎样把它做好就成了我不断学习和怎样改进的目标。维多利国际广告是一个产业平台，定位高端、规模宏伟，理念先进，这就要求我们保安工作必须与时俱进，不但要跟上，而且要走在国际广场发展的前面，先一步，快一拍，否则就会被动，就会出问题。

面对日新月异的工作环境和工作要求，我在工作方法上不断的创新，使工作的方法从严肃向灵活;从单一向多样;从会议讲向正常化;从说教向谈心，关爱转变。这种有益的创新尝试，事实证明是有效的、成功的。很多队员都能自觉打消临时观念，树立长期作战的思想，从而工作更安心、更用心。

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。突出表现在：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。

这是我在维多利工作一年来的工作总结，有不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

**商场年终总结报告篇七**

\_\_\_\_年是经营结构大调整以后，购物中心在新商场经营的第一年。一年来，在公司董事会和总经理室的正确领导下，在中心全体干部员工的共同努力下，创新破难，搞活经营，夺得了社会效益和经济效益的双丰收。全年商品销售总量猛增，年销售达到亿元;新商场在消费者中的认知度、信誉度迅速提高，品牌效应得到更大辐射。

公司对各门店进行经营结构的战略性调整以后，购物中心在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：

一是企业规模扩大。营业面积比原来扩大了%，人员增加了%，已经成为xx最大的百货商场。

二是业态特色明显。以百货为主要业态，加大服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。企业规模迅速扩大，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。\_商城的开业，\_的调整，进一步加剧了商场间的经营竞争。

面对新的经营环境和市场竞争，为完成和超额完成今年公司下达的万元的商品销售指标，购物中心各部门从调整商品结构到搞好营销促销，从加强内部核算到保证经营安全，动了不少脑筋，想了许多办法，采取了一系列行之有效的措施，收到了良好的效果。回顾\_\_\_\_年的工作主要抓了以下几个方面：

抓好营销促销，缩短市场磨合。新开商场从开业到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，购物中心在营销促销上做文章。在去年底购物中心成功开业以后，各部门乘势而上，抓住元旦、春节两大节日，推出一系列强有力的促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。同时，根据顾客把逛商场、购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的娱乐性、参与性，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。像黄金珠宝部的“助学助残助困镶嵌珠宝、翡翠慈善义卖”活动，妇女儿部“六一”期间推出的一系列喜闻乐见的娱乐赛事，不仅吸引了大批消费者的积极参与，而且取得了良好的社会效益和经济效益。另外，充分利用一楼中庭、五楼特卖场开展内衣秀、时装秀、健身舞等造势活动和文胸内衣、羊毛衫、箱包皮具、名牌服装、运动服饰等换季、断码商品的大特卖。

一年来，购物中心推出大小促销活动不少于次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出“六店同庆”促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售高潮。12月16日到18日三天，商品销售多万元，创历史新高。

**商场年终总结报告篇八**

本站发布2025年商场保安年终工作总结报告，更多2025年商场保安年终工作总结报告相关信息请访问本站工作总结频道。

以下是本站工作总结频道为大家提供的《2025年商场保安年终工作总结报告》，本站还为大家提供优质的年终工作总结、年度工作总结、个人工作总结,包括党支部工作总结、班主任工作总结、财务工作总结及试用期工作总结等多种工作总结范文，供大家参考！

商场保安员工作体会半年来的工作、学习和生活，我们取得了很多的成绩，也得到了锻炼和提高，可以说受益非浅。主要得益于以下几个方面：一是得益于公司领导的正确领导和悉心关怀。首先，张衍禄主任身为领导，在各项工作中都能走在前面，干在前，给广大队员树立了榜样，增添了干劲和信心；同时，张主任、李主任等领导曾多次亲临保安队，给队员讲形势、讲要求，讲保安业务和物业管理方面的知识，使广大队员深受鼓舞；更重要的是每一次大的活动，张主任等领导，都能亲临现场，组织指挥。

所有这一切，都是我们保安队出色完成任务的重要的保证。二是得益于工作上的创新。我们是在扬州国际珠宝城从事保安工作的。商场的特点是：出口多，人员杂。怎样预防公司的财产、人员受侵害，怎样做好消防工作，自己怎样把它做好就成了我不断学习和怎样改进的目标。扬州国际珠宝城是一个国际化珠宝产业平台，定位高端、规模宏伟，理念先进，这就要求我们保安工作必须与时俱进，不但要跟上，而且要走在珠宝城发展的前面，先一步，快一拍，否则就会被动，就会出问题。

因此，我们在工作中，尽量不受习惯思维、习惯经验的干扰，从客观实际出发，批判地接受新的思维，坚持不断的创新，将创新作为做好工作的灵魂和动力。首先是在工作内容上创新。

我们工作中，没有停留在对队员枯燥的制度要求和说教，而是把工作层面渗透到生活层面，从表象渗透到内心。当队员生病，或遇到困难时，只要我们知道的，我们都会尽力关心和帮助的，只要我们能做到的，都会全力去做，做不到的，也尽力想办法帮助。如一位队员的手受伤后，工作、生活受到影响，我们及时去看望他，给他送去饭菜，帮他洗衣服，同时，在工作上帮助调班，好让他安心养伤。当我们了解到队员过生日时，都会提前为他们订好蛋糕，并准时为他们举行小型的生日宴会。这种人性化管理，不仅使受帮助者个人深受感动，更使全体队员都能感到温暖，看到希望。

其次是思想观念上的创新。我们采取典型事例的教育方法，全力引导队员不断地更新观念。如在报纸上，在公司内部发生的一些典型的、有一定说服力和教育作用的`正反事例，我们都组织队员进行学习，同时，引导他们多问几个“为什么？”，收到了事半功倍的效果。使大多数队员对待工作的态度向敬岗爱业的方向转变。

三是在工作方法上创新。工作方法在工作中尤为关键。面对日新月异的工作环境和工作要求，我们在工作方法上不断的创新，使工作的方法从严肃向灵活；从单一向多样；从会议讲向正常化；从说教向谈心，关爱转变。这种有益的创新尝试，事实证明是有效的、成功的。很多队员都能自觉打消临时观念，树立长期作战的思想，从而工作更安心、更用心。

三是得益于全体队员的共同努力。我们的队员大多数是来自部队和警官学校，他们都不同程度地受过严格规范的军事化训练。他们在工作上，都能求同存异，顾全大局，无论工作条件多么艰苦，生活条件多么简陋，工作任务多么艰巨，他们大家都能团结协作，共同拼搏，想方设法尽心尽力完成任务，其精神实在感人。

上半年我们之所以能在珠宝城大型活动多、情况复杂，天气不利的情况下，比较出色地完成各项工作任务，全体队员的共同努力功不可没。这些都凝聚着全体队员的智慧和汗水。

三、存在的不足和今后的努力方向回顾半年来的工作，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。突出表现在：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。下半年及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，让珠宝城领导满意，上半年的工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

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