# 最新商场员工年度工作总结 商场的工作总结(5篇)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-01-12

*商场员工年度工作总结 商场的工作总结一在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，...*

**商场员工年度工作总结 商场的工作总结一**

在商场做客服的工作，和消费者打交道的机会是比较多的，这一年来，我认真接待每一个客户，他们的咨询我也认真的回答，对于领导吩咐的工作，我也是积极的去完成，作为客服，我知道做好服务是非常重要的，在工作的时候，我都是面带微笑，无论是接听电话，或者客户的询问，都礼貌的去回答，有时候有些客户描述的不是很清晰，我也是帮忙给他们确定他们需要的是什么，积极的为他们解决问题。同时有些客户有时候也会脾气不好，或者是有一些售后的问题，可能是商家的问题，但是却找到我们客服这里来，我也是尽量委婉的表达，希望他们去找商家处理，但同时我也会尽量的帮助他们，在这个岗位上，我知道礼貌和善的去处理问题，那么就能做好工作，客服的工作是需要要我们有一个好的态度去处理问题的，同时对于我们客服沟通的技巧也是有一定的要求的，这一年来的商场客服工作，我没有被投诉过，同时在一些经常来商场的客户眼里，我是一名优秀的客服，很多时候还会找我闲谈，当然当我有事情的时候，他们也是会让我先做事情。

在做客服期间，处理好工作上面的问题，同时我也是积极的学习，对于商场内的各个商家，尽可能的了解，但同时商家有些退出，也有新进来的，我都是尽可能的去了解他们，知道他们的产品，认识他们的工作人员，通过这种学习，我对客户过来的咨询问题也是能更好的回答了，而不是找一份商场的平面图给到客户就打发了，同时在工作之余，我也是会对我们商场去进行了解，一些新的变化，也是积极的适应，了解得更多，那么我的工作就能做的更好，也能更快速的回答客户的问题。

客服的工作可能有些人看起来觉得很简单，但是其实真的在我们商场做客服，我发觉我要学的方面是有很多的，这一年来，我学了很多，同时也发现自己也有些不足，需要我在今后去改进，去认真完善，让自己能在工作的岗位上做得更好，让自己能有更大的进步。也期待着来年有新的任务，新的机会等待着我。当然我自身的.能力也是要去不断的提高。

**商场员工年度工作总结 商场的工作总结二**

自从我从事服装工作以来，已经整整四分之一了。这一周的每一天都处于紧张忙碌的学习状态。通过学习，深深感受到水晶的博大精深，发现有太多的知识需要学习。来到crystal后，我被分配到鞋区。经过几天的学习，我想从以下几个方面汇报一下我的学习和思想状况。

来到鞋区，首先要在现场专柜学习，了解鞋子的分类、质量、价格、产地、销售技巧，弥补对区内商品的认识不足。其次，在日常的日常工作中，监督橱柜的卫生，疏通消防通道，监督导购员穿工作服、工作证，注意价签的整齐排列，书写正确，查看销售小票，补磁扣，填写进场表格，做到最好的预防工作。最后，根据实际情况，分析各柜组的不足之处，使各柜组的各项工作都能得到更好的改进。

这些现场的工作看似琐碎琐碎，但销售和服务都没有小事，堆积了无数琐事，是一件大事。有一本书写得很好：细节决定成败。只有注重细节和日常事务，才能保持良好的销售环境，保证良好的服务，保证更好的销售业绩。

这几天在生意场上学到了很多东西，从简单的如正确录入报名表、正确填写标签、导购规章制度等生意，到重货制度、售后服务标准、商品质量三包实施细则等棘手的生意。但是，我个人认为，虽然我学到了很多，但真正能用的东西并不多，因为一切都取决于人、事、情。要真正为客户和供应商服务，不仅仅是靠背系统。这就需要我们从实践中学习制度，理解水晶概念，处理遇到的事情，不断学习，提高自己的素质，才能成为一名合格的水晶管理者。

在crystal工作的这几天，因为鞋区是商场所有区域售后最多的区域，除了现场工作和业务学习，我看到的售后待遇最多。而这些售后处理让我不止一次感叹：客户绝对是水晶里的上帝！所有的售后服务都是以客户为中心，站在客户的立场上理解客户，处理问题，努力让客户满意。因为crystal的售后服务好，也给不讲理的客户带来了机会，但我们的售后人员并不反驳，只是委婉的向他们说明三包的范围，用自己的态度和服务打动这些难缠的神仙。

作为一名新的管理者，我必须做到最好，努力学习，真正理解企业服务的理念，认真对待日常工作的细节，努力成为一名优秀的管理者。也希望前辈和领导多多指导。

**商场员工年度工作总结 商场的工作总结三**

从自己开始进入到商场工作就开始慢慢地融入客服的工作，更是每天都尽力地做好我应该要做的事情，对于商场客服的工作更是有了相当深刻的了解。就如今的试用期时光而言，我也是对我所进行的工作情况进行了一个工作总结。

作为商场客服我每天都在自己的岗位上坚守着，不断去做好自己应该要做好的事情。在这段工作期间每天做得最多的一件事情就是为各位有疑难的顾客进行问题的解答，但是在这一方面总是会有一些让我摸不着头脑的事情出现，所幸每次都有同事的出面才得以解决。当然对于这份工作的其他方面我都还是有做到较好，每天都是准时出现在工作的地点，更是将每一项任务都完成好，将工作台面都收拾得相当整洁，更是时刻保持着应该有的笑容，将自己的最为精神的一面展现出来，为顾客提供、最暖心的服务。

在开展工作的这些日子中，还是没有办法完全的解答好顾客的问题，更是对整个商场还存在一些不熟悉的情况。对于一些顾客的投诉上更是完全不知道应该要怎样去引导顾客撤销，并且让顾客感到满意。从这些各个方面看来，我应该要去努力的地方还有很多，并且我更是要在平时多花些时间来对自己的工作进行分析检讨，这样才更加知道自己的问题，才能做到更好的学习。

这段试用期工作，更是让我知道了自己所存在的各项缺陷，并且更是明确自己应该要努力奋进的地方。为了使我可以在这份工作上坚定的做下去，我更是给自己制定一个目标，希望能够在工作中逐步去达到这份工作需要的能力，更是成为一名相当优秀的我。我会尽力让自己更多地去熟悉商场的规章制度等，这样才能够在顾客询问之时不会因为不知而慌张。对于与顾客的交流这方面学问实在太大，平时应该多多观察同事的交流过程，并且向其学习，并且还需要多多交流，这样才能够在实践加上努力的合成之下让自己变得更加的优秀。

在自己日后进行的工作中还会收获到越来越多的东西，并且只要我继续在这个岗位上去磨砺自己，自然就能够将工作内容都完成好，更是让领导能看到我的成长，并且让我可以获得转正的资格。现在我的内心是相当的激动，并且我十分想通过自己的努力，让自己可以在接下来的工作中让自己变得更加的优秀，我更是十分的期待那一天。

**商场员工年度工作总结 商场的工作总结四**

时间一晃而过，弹指之间，某某年已接近尾声，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：

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

1，缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措

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

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。

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:

2，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象

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

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，一定能在某某年做出更好的工作成绩。

**商场员工年度工作总结 商场的工作总结五**

时光匆匆，日语如梭，转眼间一年的收银工作进进了尾声，在收银主管和各层领导的支持帮助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的建立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在巴黎春天百货有限公司的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部分，做一位收银员要具有良好的思想品质和职业道德，酷爱本职，扎实工作。酷爱企业，保全大局。尊重顾客，踏实服务。勤于学习，进步技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热忱，耐心周到的服务思想，友善xxx的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操纵技能，往服务每位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的良好，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我天天在开业前要做好开业前的各项预备工作，确保收银工作的顺利进行：预备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，预备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，调好收款章日期，检查收银机是不是在联网的状态下，能否及时、正确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑问。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的vip贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是不是一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放进托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相干的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，盘点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可放工。晚班时要做好送宾工作，闭店时要盘点好货款，打出交款单，放进款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，封闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

二零xx年八月，我们的收银主管为全体收银员组织了一次信用卡国际卡的学习，在此次学习中，我对国际卡有了真实的认知，对各种国际卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的熟悉，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，此次的学习为我们增加了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利正确完成，避免给商场带来损失。

二零xx年玄月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情当选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时增进了顾客对商场的认知度，满意度，进步了商场的著名度。在新系统的运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款项更正确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和熟悉，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的把握收银技能和业务知识，不断进步自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的出发点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。

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