# 商场工作总结语简短(汇总34篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2025-02-08

*商场工作总结语简短1随着一年来商场导购工作的完成让我收获不少经验，作为商场员工的我能够在工作中严格遵从领导的指示，用心接待每个前来商场的顾客并体现出自身的良好服务，而且我也始终围绕着商场的经营目标来展开自身的工作，随着工作成就的获得让我明白...*

**商场工作总结语简短1**

随着一年来商场导购工作的完成让我收获不少经验，作为商场员工的我能够在工作中严格遵从领导的指示，用心接待每个前来商场的顾客并体现出自身的良好服务，而且我也始终围绕着商场的经营目标来展开自身的工作，随着工作成就的获得让我明白以往的付出都是有价值的，现对一年来在商场导购员工作中的表现进行简要总结。

认真遵从商场的制度从而在工作中严格要求自己，我明白工作中的成就需要自己去积极争取才能够获得，因此我认真做好本职工作并严格遵守商场的制度，工作中的做法也是基于商场的发展看来考虑，因此我总能认真做好商场的各项工作并以此来提升自身的能力，每次接待顾客也能够展现出商场工作人员的良好服务，在结束当天的工作以后则会反思自己在导购流程中是否存在不足之处，有着这份热爱导购工作的决心让我取得了不少进展，我也应当继续严格要求自己并以此来提升自己的工作能力。

积极引导顾客进行消费从而为商场创造更多的效益，这项工作的完成需要深入挖掘顾客的潜在需求并推销相应的商品，因此对导购工作的展开需要多进行思考才行，至少我能够根据顾客购买的商品类型来分析对方的潜在需求，而且在推销过程中也能够展现出热情的服务，事实上这方面的努力是每个商场导购员都应当在工作中具备的基本素质，而且我在工作中也能够熟练运用推销方面的技巧，这样的话也能够引导顾客在商场产生更多的消费，对于自身业绩与商场效益的提升而言这是很重要的。

对货架进行整理从而补充相应的商品，丰富多样的商品类型是商场用来吸引顾客的优势之一，因此要保证货架上有着充足的货物提供顾客进行选购，因此我会对商场各处进行巡视并查看是否有商品空缺的状况，实际上我在补充商品的过程中也能够强化对这方面知识的学习，通过对价格的分析来了解商品在销售过程中能够产生的利润，而且在各个货架之间巡视也能够查看是否有顾客需要提供帮助，发现顾客在左顾右盼的时候则会询问对方需要购买的商品类型。

导购工作的完成着实让我在这一年积累了不少经验，我也明白工作量的完成与自身的发展息息相关，总之我会认真做好本职工作并为商场的发展而努力，期待在下一年度的导购工作中能够创造更多效益。

**商场工作总结语简短2**

出纳和会计两名，具体分工如下：

出纳：

1、负责向商场收银员每日收取销售资金和收银日报；

2、负责商场销售资金的收取和采购资金的支付，保证公司资金日清、日结；负责银行存款每月的对账；

3、负责财务银行账和日记账的记帐管理；

4、负责每日销售发货单据的整理和根据仓库出库单开票；发票的购买、认证和管理；

会计：

负责商场应收、应付账款的管理；

负责商场各项资产的管理；

负责商场各项费用的财务审核；

负责商场财务的帐务处理；

负责商场各项财务报表的提供和财务分析；

负责商场的保税等各项纳税工作。

建议：

商场仓库和总部的配送中心分开核算，商场财务不核算总部的发货情况；

1、存货管理：

根据企业采购、销售情况做好存货的进销存报表----便于对企业整体营运状况的了解；每日根据进销存情况编制存货大类库龄报表----便于了解企业存货销售和管理状况，避免不良库存，加速存货周转；月末盘存存货作到帐实相符、帐证相符----加强资产管理，避免资产流失。

2、固定资产管理：

编制固定资产卡片，卡片上注明资产的型号、使用年限、使用单位、责任人等信息；根据盘点情况掌握好资产的使用状况，做好固定资产费用摊消的核算；

3、资产盘点：

根据公司情况和财务制度，财务应每月对商场的店内商品和仓库商品的进行一次全面的盘点；保证对商场库存商品的情况和资产损耗的情况和原因有及时的了解，并采取相应的改进措施。

建议：

商场对店内商品分品种、大类或区域建立相关责任人制度，每天能够很好的掌握商场所属责任范围内的商品的进销存情况，做到日清日结，及时查漏补缺，保证商场资产的安全性和补货的及时性，把对商场资产的盘点工作做在平时。

同时希望行政部门和仓库对财务工作予以重视和配合。

4、赠品管理

◆供应商填写赠品发放申请单，（一式四份，一份供应商留存，一份采购留存，一份商场留存，一份财务留）

◆由采购部经理核对确认后，再由仓库主管确认签字；◆供应商送赠品入仓库，仓库由陪送服务负责赠品发放

◆根据商场促销政策，发生赠品领用时，由仓库主管凭收银小票或发票负责发放并登记，并要求顾客签名；赠品发货单一式三份（顾客一份，仓库一份，财务一份）；

◆赠品列入商场存货管理

5、退货管理

◆如有顾客要求退货，确认是否有质量问题（由商品所属部门主管签字确认），如属退货范围的，开具三联（1.客户联2.部门留存3.财务留存）退货单，顾客凭退货凭证及发票至收银台领取该笔款项金额。◆电话销售退货，应有销售主管签字，开具三联（1.客户联2.部门留存3.财务留存）退货单；

◆商品则留在仓库专门保管，销售、仓库人员及时做好退货的系统处理，保证资产记录的正确性；

应收账款管理：

◆出纳每日做好现销商品统计记录，对没有到账的现销客户做好跟踪情况；并统计每日应收账款具体情况；

◆会计每日做好应收账款的分类统计和核算工作，并根据客户的结算情况做好应收账款的跟踪和账龄分析工作；

◆结合销售部及时对账、早日完成货款的回笼

应付账款管理

◆结合仓库商品的入库情况，做好商品入库和应付账款的核算；◆根据供应商的结算开票情况，结合采购部和出纳做好货款的支付工作；

◆根据供应商货款情况，做好应付款的账期分析，结合商场资金情况做好资金的安排使用工作；

根据企业费用大类下列各明细费用，通过费用历史的纵向比较、横向比较、与计划比较及各项费用所占比例分析企业费用的变动情况及费用控制的关键点，便于管理者更好的了解费用增减变动的状况和原因。建议：针对商场的招待费用、汽车费用、差旅费用、手机费用制定相应的报销标准，并严格执行；

财务工作一方在于真是的记录、核算企业所发生的业务，另一方面体现在其对公司管理者提供相关决策信息方面；

1）采购情况分析

主要是针对采购价格、采购渠道、采购地域、采购方式、采购数量的分析，以便企业了解什么区域的什么供应商通过什么方式和多少的价格采购多少的数量最为经济；

2）销售情况分析

通过加商场销售情况分析企业商品毛利情况，找出企业利润来源的主导产品大类和拳头产。

通过商场上销售对象的分析企业利润来源的主要客户群和企业潜在的赢利客户。

通过商场不同的销售模式的销售状况分析采用什么样的销售模式针对不同区域的销售对象。

通过以上分析能从销售渠道、销售对象、销售方式、销售数量和价格的了解企业利润的具体来源，便于管理层做出相应管理决策。

3）利润分析

通过本量利分析和杜邦分析方法进一步对商场的营运状况和资产状况有更详细的认识，便于管理层作出决策。

**商场工作总结语简短3**

我于20xx年xx月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

xx月xxxx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在xx经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xxxx商厦服务整顿月》活动。

在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xxxx月xxxx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xxxx月xxxx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，xxxx%的员工都很认可本次整顿活动，xxxx%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

xxxx%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有xxxx%至xxxx%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运xx部和营运xx部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期xxxx天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比xx部下降了xxxx%，xx部下降了xxxx%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

**商场工作总结语简短4**

回顾近期在商场保安工作中的表现着实令人感慨万分，毕竟无论是工作中的努力还是领导与同事们的支持都让我进步了许多，我在珍惜这份工作机会的同时也对今后的职业生涯进行了规划，毕竟商场保安工作中的努力也是希望能够带来更多的集体效益，现对自己以往完成的商场保安工作进行以下简要总结。

认真完成日常巡视工作从而保障商场的安全，为了履行好保安人员的职责自然要严格开展巡视工作才行，所以我在巡视的时候能够认真注意商场内是否存在意外状况，毕竟顾客对商场服务感到不满的时候也是令人沮丧的事情，所以我也有义务为对方解决困难并较好地维护商场的声誉，在认识到这点以后我便很重视巡视工作的完成并在巡视区域履行好职责，遇到顾客产生矛盾的状况也会及时进行劝解，调和顾客之间的矛盾并避免造成更大的损失也是我需要努力的方向。

对商场各区域进行检查以便于提前将安全隐患排除掉，商场作为人流量较大的场所自然要提前预防火灾事故的发生才行，所以我能够在商场领导的安排下对消防器材进行定期的检查与更新，确保能够正常投入使用才算是尽到了自己的职责所在，另外我也会对安全通道进行清理以免等到需要使用的时候出现堵塞的状况，虽然我的工作方式算不上新颖却无法否认其实用性，所以我能够遵守商场的领导的指示并在工作中严格遵守各项制度，对我来说能够以此来提升自身综合素质并在工作能力方面获得领导认可。

注重各类设备的维护工作并对商场内的货架进行检查，对于商场的经营来说设备的损坏自然会影响到集体的效益，所以我会定期对电梯等设备进行检查并确保能够正常使用，尤其是顾客乘坐电梯的时候也会出言提醒，主要是希望部分带小孩的顾客能够看管好自己的孩子以免出现受伤的状况，这需要我保持清醒的意志并在工作中做到与顾客流畅的沟通，要懂得如何与客户进行交流并利用适当的时机宣传商场的业务，虽然这并非是商场保安的主要职责却也要适当涉猎才能够获得综合性的发展。

对我而言以往的努力也是为了将商场保安工作完成得更好，因此我会总结好以往积累的经验并用以指导今后的工作，也希望以后的商场保安工作中能够提升自身的勤奋程度以便于更好地完成领导安排的任务，至少我会朝着树立好的目标前进直至获得综合素质的提升。

**商场工作总结语简短5**

各位领导，同事，20xx年让我依依不舍。在这一年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经验了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在20xx年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐。

本人自x月中旬份加入到x部落，融为这个大集体以来，本着对服装品牌工作的充分热爱，用心做好每件事，做好这个直营运营管理工作，充分利用精英部落这一平台提升自身的组织协调能力，回顾历程，收获和感触颇多。

直营部工作最大的规律就是“无规律”，因此，我正确认识自身的工作和价值，坚持奉献、诚实敬业，细心学习他人长处，并能很好的虚心向领导、同事学习关于精英部落品牌文化，在不断学习中使自身的专业素质有所提高。

从进了公司这个大家庭以来，始终对自己严格要求，将耐得平淡、舍得付出作为自己的准则，在工作中，以制度、流程规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，主动接受来自各方面的意见，积极维护公司良好形象。

工作中，注重团队建设等工作，在这短短一年里，都能和同事积极配合做好店铺及销售工作，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

通过领导的培养与工作各方面的支持，以及自己的努力，这一年以来自己的营运工作，还是取得了一定的突破。在精英部落直营部， 这半年来取得的工作成绩得到了领导的肯定，在第三季度安排我代为管理营运一组的组长一职，这些都离不开公司领导的严格要求与培养，对我来说这将是一个很大的机遇与挑战，对于20xx年的工作，我罗列了以下的工作计划及安排：

1、不定期组织本组工作会议和每日早晚例会，传达上级指示精神，反映员工及柜组情况，起承上启下的作用；

2、认真协助营运总监工作，落实每天的工作内容，发现违规及时纠正；

3、了解本组人员思想状况，排除不良倾向，即时汇报，研究予以解决；

4、严格落实本组员工遵守工作流程、工作要点和规章制度，培养高度的责任感和工作热情。

5、熟悉本组员工的工作状况，分析容易出现的问题并提出解决问题的基本要领；

6、不定时巡视各岗位，指导本组员工工作并督促完成；

7、宣传团队精神，弘扬企业文化，牢记公司宗旨，增强员工的凝聚力和向心力；

8、组织市场调查，反映卖场存在的问题及顾客的真正需求，定期进行总结报告；

在三季度完成主通道的招商工作，并对南广场的空铺进行招商；

以及对于明年公司品牌升级，对一些意向商户的储备。

9、努力学习有关知识，对复杂的要领能考虑到每个细节，对员工能采用不同的领导方式和督导方式。

**商场工作总结语简短6**

武汉招聘工作让我更深刻的了解了招聘工作的作用和意义，更深刻的了解了怎样制定一个科学的招聘战略（人才引进战略）。如果要对这次招聘工作做一个总结的话，只有一句话：太不科学，像是摸着石头过河，其实要更惨。

招聘工作的重要性不言而喻，对一个企业的发展至关重要，怎样才能让招聘工作更加有效，更加科学，是值得认真思考的一件事情。

招聘工作开展之前先要进行招聘战略的规划和制定，战略的作用不言而喻。特别是对于公司扩张创立新的公司，人力资源战略规划在于根据分公司的性质以及承担的使命，重新设计工作流程和岗位设置，充分与分公司领导人进行管理沟通，合理设置岗位，甚至可以设置一些过渡性的岗位。

人力资源战略工作流程应该是：分公司战略规划制定——流程重新设计——部门及岗位设置——部门及岗位职责确定——用人需求确定——制定总的人力资源战略（招聘、培训、薪酬、绩效、员工关系等）——实施战略（需要有第一责任人，针对总的战略制定各项分目标，并进行分解）——各负责人开展工作——工作实时反馈——根据实际情况进行战略的适当调整——完成战略——工作总结。

分公司战略是对分公司的性质、使命以及发展战略的规划，还要分析可能存在的机遇和风险，做出最好和最坏情况的评估，需要根据前期市场调查结果进行制定，分公司的战略从始至终影响着其他战略的制定和实施，是最重要的工作。

流程设计，因为分公司毕竟没有总公司的工作那么复杂，并且前期可以适当的简化流程，所以需要重新设计流程，减少不必要的沟通，提高效率。这里面的流程指主要工作流程，包括分公司主营业务流程以及上下左右沟通机制。

各部门都是流程中的一个关节，所以流程设计好之后就是根据流程的各个关节点进行部门的规划，包括部门名称和部门岗位的再设计，部门工作任务的重新设计也有助于后期工作交流和人员招聘工作的进行，岗位职责的变化有必要对岗位职责进行重新设计，可以避免在招聘工作中出现前后沟通不一致的情况出现。

根据部门设置以及岗位编制确定分公司总的人员需求，根据不同的岗位制定不同的招聘计划，并要对当地的劳动力市场进行调查，制定总的人才战略（包括招聘战略、薪酬战略等），这些战略是在市场调查基础上，同时，经过不同管理者（总经理、分公司负责人、人力资源部门、各职能部门负责人）共同制定的（薪酬、福利、员工关系、工作时间、劳动内容、休假制度）。这些就形成了招聘的基础，是企业招聘的卖点，没有卖点的岗位如同没有特色的饭菜一样，不会引起人们的注意。

以上各项战略制定好之后，就是实施战略了，总经理、分公司负责人与各职能部门负责人配合人力资源部一起进行人才的引进。可以保证的是，如果前期工作做的好，实施起来会相当的顺利，出现事半功倍的效果。实施的过程中要分工明确，同时反馈的渠道要畅通，这样才能根据一线人员的反馈做出必要的战略调整。

完成战略之后要进行适当的总结，对工作中的得与失进行总结，利于以后类似工作的顺利进行，积累成功的经验，这是企业成长的基础。

科学并不是无用的，摸着石头过河只是没有办法时的办法，所承担的后果就是精力、金钱与时间的浪费。人力资源管理和生产管理、营销管理、物流管理一样，都是一门科学，既然是一门科学，就有其科学的工作方法和模式。科学的价值就在于科学的科学性！

**商场工作总结语简短7**

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：

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

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：

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

明年工作计划：

20xx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。

**商场工作总结语简短8**

一年来的工作、学习和生活，我们取得了很多的成绩，也得到了锻炼和提高，可以说受益匪浅。以下是今年的商场安保工作总结。

首先，\_\_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，\_\_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。

我们是在\_\_\_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。\_\_\_是一个国际化\_\_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\_\_\_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。

1、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。

2、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。

3、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。

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。我们之所以能在\_\_\_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。

回顾一年来的工作，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：由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐;我们的工作方法还有待进一步的创新和改进;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。明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\_\_\_领导满意。

**商场工作总结语简短9**

一年的工作到头了，做这份客服工作让我依然影响很深，一年来我认真努力，踏实的在做好本职工作，实现了对自己工作一个专一，我想不是什么事情都有捷径可走，这是非常明确的，做好客服这份工作需要足够的耐心，足够的信心，不管是在什么时候保持对工作乐观态度总是没错的，我觉得工作跟态度是分不开的，保持一个好的状态积极向上的工作，一年来在商场的工作非常繁忙，我认真的执行了上级的方针踏实做好了一年的工作。

做好客服工作就一定要语足够好的意识，这始终跟我们的工作是分不开的，我希望我能够有这个机会去做好相关的工作，提高自己的服务意识，让每一个访客都有一个好的体验，一年来我积极的主动的在学习，提高自己，子啊服务上面保证自己态度端正，不会收到什么事情的影响，具备临应变的能力，这些都是非常宝贵的东西我知道只有自己的做好的这些才能够立足根本，我想不管是在什么时候都要知道这一点，对每一个点电话都认真端正的去对待，让工作达到足够的优质，强化服务才是客服的最大的进步。

商场的客服工作需要语足够的高的效率才能带来更多的利益，这是一定的，我一直坚持自己的原则，不会被这些问题轻易的难住，我想有的时候这些才是最重要的把，不管是什么原因我都希望我们能够坐好这些基本的工作，一年来我保持好的心态，有效的做好的自己本职工作，结合实际情况给商场创造了更多的价值，客服工作不是追求数量，每天打再多的电话没有质量的话，没有效率的话都是徒劳，我想这些都不需要再来说了，我希望自己能够有效率的做好这份工作。

我想在工作当中一定要正确的看待自我，能力是一方面，缺点也是一方面，在工作当中无比要做好这些，我觉得在这议一年来我在临时应变上面不是很好，在商场这里每天问题很多，面对各种各样的电话，没有足够好的临时应变能力的话是不能做好这些的，这也是最基本的东西，我知道在工作当中这些都是我要面临的直接问题，对于这些我也将会不断的提高完善，毕竟工作不像别的，这一点我会让自己慢慢提高的，往后的工作依然任重道远，结合实践情况我也会继续努力。

我于20xx年XX月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

1、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

2、学习商场工作内容阶段

**商场工作总结语简短10**

不知不觉一年时间悄然飞逝，自20xx年x月进入公司以来，我学到了很多，也收获了许多。刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了工作内容还有公司各个部门的职能所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段时期的考验和磨砺。 个人在20xx年度取得了不小的进步。现将有关20xx年度个人工作情况作如下总结：

1、 熟悉了解公司各项规章制度和产品知识

我于20xx年x月进入公司，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度的了解，熟悉公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，廉洁自律，在坚持原则的情况下敢于创新，更快更好地完成工作任务。学习了公司相关的产品知识和公司的文化，更有利于日后业务的开展。

2、熟悉业务的流程以及操作

经过一年的工作历练，在工作业务上没有出现大的差错，以高度的责任感做好本职工作，在做好本职工作的基础上，以高度的标准严格要求自己自觉学习业务知识，不断提高自身素质，作为公司的一名业务员，时刻牢记肩负的重任，并严格遵守公司的各项规章制度，在平时工作中认真学习各项制度，提高业务水平，提高工作效率，减少差错，弥补不足之处。懂得认真处理好在接到业务电话，业务咨询，业务信息后，怎样开展以后的跟进到成交、出货、回访的一系列过程。这是对我受益匪浅的经验。从最初的胆怯到利索处理事情，能力上提高了很多。虽然今年个人业务量总额才达到30万左右，但是这对于个人来说是很多的进步了。

3、熟悉现场勘察，现场情况

作为一名销售人员，熟悉和了解现场对以后的工作是相当有利的。为了以后能更好地开展工作，有时不得不多次深入现场，对现场的布置做更深层次的了解。在掌握第一手现场资料之后，我查阅相关技术资料，对工程的结构情况进行研究，对以后施工重难点进行分析，对项目的基础形式进行分析，通过研究和分析，我对项目施工管理的实际情况做较为客观的预测，为下一步方案的编制提供了可靠的依据。不过去外地看工地难免会觉得很累，希望以后尽量少安排我一个女生到外地去勘察现场。

4、行政工作方面

由于接手行政方面的工作，所以这方面也得负责。行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅刊杂志、文件的保管、电子邮件的查收与转发、办公设施环境维护协调、进行投标文件的打印、整理及标书的装订、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订机票……每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。另外还有出纳的工作也是由我来掌管的，要登记好每一笔支出和收入，办公室备用金的去向要很仔细地去记录以及核对，做到不出一点错误，这很考验个人的耐性和细心，不过这方面在工作中我做得还是比较好的。

20xx年即将随风逝去，回想自己在公司将近一年的工作，虽然工作量比较大，但是闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、不能充分利用资源

在工作的过程中，由于对其他专业比较陌生，又碍于面子，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

2、缺乏计划性

在工作过程中，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，领导不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

在新一年的工作中，我需要做好以下几个方面的工作：

1、做好办公室内务工作。注意植物的保养、更换及办公室内的清洁、保洁；注意复印机、打印机、热熔装订机等办公设备的保养。做好办公用品的费用控制，维护好各种办公设备的正常运行。在努力做好为各部门服务保障工作的同时，还要做好协助性工作。

2、在日常工作中注意收集信息，以备不时之需。例如快递公司的名片、航空公司订票电话以及饭店订餐电话、业务信息等。

3、团结员工，丰富员工业余生活，协助领导加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队，和大家一起创造良好的工作氛围，提高团队的整体素质，加强团队合作精神。积极发现部门员工的长处，使其在工作中得以发挥，增加部门员工的凝聚力，使企业的发展和个人的发展相结合。

4、处理好日常行政事务管理，做好重要活动和外出活动的安排。协助公司领导不断完善各项规章管理制度，使公司趋于规范化的管理。加强公司车辆调度、管理、维修、保养工作，确保公司领导和员工正常工作用车。

**商场工作总结语简短11**

一年来，在科长的正确领导下。在同事们的积极支持和大力帮助下。我能够严格要求自己。较好的履行一名领班的职责。圆满完成工作任务。得到领导肯定和同事们的好评。总结起来收获很多。

作为一名收银员领班。首先是一名收银员。只有自己的业务水平高了。才能赢得同事们的支持。也才能够带好。管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年。且取得一了定的成绩。但这些成绩还是不够的。随着超市的发展。对我们收银员的工作提出了新的要求。通过学习。我总能最先掌握电脑操作技术。总能为下面的同志做指导。

指导工作。领班虽然不算什么大领导。但也管着一堆人。是领导信任才让我担此重任。因此。在工作中。我总是对他们严格要求。无论是谁。有了违纪。决不姑息迁就。正是因为我能严于律已。大胆管理。在生活中又能无微不至的关怀下面的员工。因此他们都非常尊重我。都服从我的管理。一年下来。我们的工作得到了领导的肯定。

换班工作。收银员的工作不累。但得细心。因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此。在给几名员工作排班时。我总是挖空心思。既要让收银员休息好。又不能影响自身的工作。还要照顾好她们的特殊情况。

给领导分忧。做为一个领班。能够在收银员一级解决的问题。我决不去麻烦领导。对商场里的大事。又从不失时机的向领导请示汇报。

通过年终的总结。我有几点感触：

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为。一个人的能力必竟有限。如果大家拧成一股绳。就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质。对工作的责任感。良好的品德这一基础上。否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个部门。如果你努力的工作。业绩被领导认可。势必会影响到你周围的同事。大家以你为榜样。你的进步无形的带动了大家共同进步。反之。别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力。如此产生连锁反应的良性循环。

其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务人员提出了更高的要求——逆水行舟。不进则退。如果想在事业上有所发展。就必需武装自己的头脑。来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

**商场工作总结语简短12**

在做保安的这一年工作当中，我积极学习，认真做好巡查，登记等一些保安工作，同时努力的完成领导安排下来的任务，确保了商场这一年来的安全和稳定秩序，现在就我这一年的工作做如下总结。

不只是知识的学习，也有身体上的学习，作为一名保安，不单是要有安保方面的知识，同时也要有一个强健的体魄，这一年来，在工作之余，我不但学习安保方面新的知识，同时也是积极的参加各种运动，学会了打球，游泳，可能看起来这些和工作并无相关，但是这些运动让我的锻炼变得更加丰富，

同时也能让我更加有兴趣的去锻炼身体，让自己有一个强健的身体来做好保安的工作，毕竟只有自己喜欢的运动，才能让自己更加的投入进去，同时也更能锻炼人。在学习安保知识方面，我也是积极的参加商场组织的各种消防演习，各类培训会议，让自己能不断补充新的知识，对安全方面更加的了解全面，也更清楚自己要做的事情，以及更好的去做工作。

我积极的配合同事一起做好商场的巡查工作，日常中商场的人流量比较大，对于我们保安的工作压力也是比较大的，也担心出现什么意外或者不可控的因素，这一年来，商场也是出现过几次小偷以及打架的事情，但是由于我们发现及时，没有造成巨大的损失，

同时也是在监控同事的指挥下，以较快的速度赶到现场解决问题，有时候有些争端的事情发生，我们也是及时的去处理，在商场做活动的时候，我们保安也是认真的去维持好秩序，为客户和商家服务。

在商场关门后，及时的检查商场的基础设施，确保电梯，消防设施，其他设施没有问题，可以第二天客户照常进入商场消费，对于损坏的也是及时的拉围栏，并通知维修，在夜晚的巡查中，也是确保商场的财产安全，避免有小偷进入商场偷盗。

一年的工作下来，很多时候商场看起来很安全，但是我也知道，这都是我们准备充分，同时同事之间配合的好，所以才没有出现不安全的事情发生，作为保安，维护好商场的安全是非常重要的，同时我也是积极的去做好工作，让自己的能力得到提升，在新的一年里，我要继续保持，为维护商场的安全工作去做好自身该做的事情。

**商场工作总结语简短13**

转正时间并不长的我十分重视商场保安工作中的努力，无论是经验的欠缺还是安保技能的不熟练都容易令自己在工作中出现差错，所以我能够牢记领导的教诲并在保安工作中认真履行着自身的职责，只不过面对转正后的挑战与契机还是应当提前做好准备才能够在保安工作中有所成长，因此我对试用期间的保安工作进行了总结以便于获得经验的积累。

通过日常的巡视有效地解决了商场内的纠纷并避免各类事故的发生，尽管顾客间的纠纷很少出现却并不代表商场之中不会存在这类状况，每次纠纷的产生都会对商场的效益产生严重的影响自然要想办法将其解决才行，因此我在转正之前往往都会和同事对商场各处进行巡视并有效调解了客户间的纠纷，虽然有时也会存在保安工作不被顾客认可的情况却也更加坚定了自己的`决心，所以我始终秉承着坚定的信念致力于商场保安工作的完成，艰辛的过程对我而言无疑是成长旅途中对自身工作能力的磨砺，因此我并不惧怕商场纠纷的出现并勇于站出制止这类事故的发生。

对安全通道以及消防设施进行检查从而提前排除商场内部的隐患，无论是消防设施的维护不到位还是安全通道的堵塞都容易导致火灾事故的发生，我在入职之前便对这类状况耳濡目染自然不能够容忍巡视的区域出现这里状况，因此我在巡视期间往往都会对安全通道以及仓库之类的重要区域进行查看，而且我对商场出入口位置停放的车辆进行了管理以免出现堵塞的状况，除此之外我还对商场外部的消防栓位置进行清理以免被车辆挡住。

加强对商场电梯以及货架的维护以免造成事故的发生，电梯方面主要是防止孩童玩闹以及顾客不规范放置推车的状况发生，若是因为自身的不重视导致孩童的玩闹引发危险事故无疑是得不偿失的，另外以往商场也曾发生过顾客在电梯位置不规范放置推车导致直接滑落造成冲击，所以我对这部分区域进行了重点巡视并对电梯进行了定期维护，至于货架的维护则是防止堆放的商品过多以至于出现倒下的状况，尽管这类状况发生的几率极低却也要保持足够的警惕心理才行。

在保安工作中既要保证商场的安全也要维护好相应的秩序，至少当事故发生的时候我应当承担起这份责任并处理好后续的事务，毕竟无论是工作经验的积累还是安保技能的运用都需要通过时间来进行磨砺，所以我会秉承着良好的作风投入到商场保安工作中去并认真履行好自身的职责。

**商场工作总结语简短14**

xx年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌内涵”的经营战略以及“打造企业执行力”的管理战略这两条主线开展工作，并取得了突破性的进展。

实际销售完成年度考核计划的130％，同比增长15％，所实现的纯利同比增长381％。确立了武商建二在青山区域市场的领先市场地位。

经营调整成效凸显。全年引进新渠道170个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。

两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。

扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

xx年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

xx年的工作成绩显著，但也存在以下六点制约企业发展的问题：

问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。

问题二：对市场形式的预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。

问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了营销工作的发展。

问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而有扩大的趋势。

问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变。

问题六：供应商渠道的整合在xx年虽有改变，但效果并不明显。

xx年，青山周边区域的商业竞争将日趋白热化。面对前有中南销品贸的整装待业，后有青山百货的步步紧追，我们将从以下几个方面重点入手：

一）抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标

以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二）准确把握市场定位，实施差异化经营

略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三）组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度

通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

四）以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源

做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为xx年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

五）狠抓百万品牌，全面发挥二八效应

要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

六）狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约

在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

七）科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销

xx年的营销工作要突破较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

八）实施员工素质工程，实现人才发展战略转

xx年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作氛围。

**商场工作总结语简短15**

不知不觉中，第三季度已经成了过往，在过去的这几个月里，我一直在工作中将领导的要求放在第一位，严格完成好自身的工作，并在领班的管理下加强了自我的要求，为xxx商场的清洁和环境保持工作做出了自己的贡献！

作为一名xxx商场的清洁员，在这个季度，我的对自己的工作情况也又很多新的认识和了解，先对这个季度个人的工作情况做总结如下：

在这一季度的工作中，我们通过对过去工作要求的基础上的再加强，为保洁工作制定了全新的要求和计划。并且还在的工作加强了管理和培训，大大的提高了我们的工作的能力。就我个人而言，通过这段时间的培训和工作中的要求，我也有了很大的长进与提升。

并且，我们还通过在工作方面的培训，学到了很多关于商场安全方面的知识。对于我们这些在商场到处走动的保洁来说，能在一边打扫的情况下，一边顺带发现商场中的种种问题，对于安全方面的事情，我们都会在发现后及时的上报，保证商场的安全问题。

个人情况：

在这段工作中，我严格的要求自我，在工作中积极努力，并以身作则的为身后的新人做好榜样。并且，在工作方面，我也会认真的向前辈学习努力，与领班积极的交流他讨论，这些请教和交流，都让我在工作方面有了更多的提升。

此外，我在工作方面也能严格的遵守商场和部门的纪律，在工作中严格的按照要求完成工作，并自觉自律，对于商场的违禁行为严格的抵制，自觉做到严守纪律，认真的做好自身职责。并且，在领导的引导下，我们积极的树立正确的工作风气，引导大家的工作。

总结了自身的工作，我深刻的认识到自己在的工作中有很多缺陷的方面。其中，最大的问题就是耐心！近期来，因为个人的放松，导致在耐心方面有很大的不足。这也导致了在我的工作中，常常会出现的许多意外的错误。如今，反思这些问题，我才感到自身懈怠的严重性！

在今后的工作中，我会严格的记住自己现在的情况，并以此为基础，不断的改进和提升自己的问题。希望在今年的最后的时间里，我能更加努力的改变自己，让自己在工作方面完成的更加出色！

**商场工作总结语简短16**

人事主管一职，在公司的人员调派，招聘，各种职位岗位职责的制定，绩效考核制度的制定及执行等方面的工作起着重要的作用，人事主管年终工作总结。忙碌的一年过去，以下是深圳地区人事主管年终总结资料，请阅览：

三年的时间匆匆逝去，锐奇电子有限公司的运作也已步入正轨。人力资源部在公司领导的正确领导下、在公司各部门的共同努力下，紧紧围绕集团公司的发展目标，较好地完成了上级和公司领导交给的各项工作任务。人力资源部的工作是以每一年度人力资源管理工作计划为基础，并配合公司的工作重心逐步开展的。现将三年来我部门完成的工作总结如下：

1.公司组织架构的完善及人员编制的确定

人力资源部在公司成立的第一年就划分、明确了各部门的组织架构，分析并制定了各部门的岗位设置及人员编制，从而初步确定了公司的定员定编，并且不断依据实际情况和工作重点，有针对性地对各部门的定员定编进行适当的调整，以期使公司的人员与岗位设置情况达到的配置，可能地发挥每一个职能部门和员工的作用。

2.公司管理制度体系的建立

我们深知严谨规范的管理对一个公司的生存和发展具有极其重要的意义，所以人力资源部一直致力于建立完善的公司内部管理体系。具体而言，规划组织编制了三套内部基础管理的规范性文件——《公司岗位职责》、《公司人力资源管理制度》、《公司绩效考核制度》。

3.人事管理体系的确立

人力资源部在致力于建立完善公司基础管理体系的同时，也不忘人力资源部自身规范管理体系的建立工作。制定了新的薪酬制度体系，并且为了系统配合公司新的薪酬制度，制定了公司绩效考评制度草案，并不断进行调整和完善。

三年的经营中，我深深感到确定职工人数是人力资源部重中之重的工作。人力资源部，是一个“管人”的部门，只有确切知道公司公司的职工数量信息，接下来计算工资、个人所得税、福利费等其他工作才能顺利进行，假如职工人数有误，那接下来所作的都将会是无用功，而且还会为公司带来灾难性得损失。而公司在每年都会跟随市场变化而不断调整生产计划，生产线、直接工人、管理人员等都在变动，因此职工人数的确定的工作显得相当繁重。

第一年是公司高速发展的一年，是公司人员流动较为频繁的一年，也是公司人员招聘工作任务繁重的一年。在这一年里，公司的空缺岗位多，人员需求多，要求员工到岗时间紧迫，故人力资源部在招聘工作中花费了较多的时间和精力。

职工培训主要体现在培训费的提龋因为产品的合格率、ISO都与培训有直接关系，所以职工培训与生产休戚相关。为了能申请到ISO9000，公司生产产品合格率必须达到90%以上，因此每年都得投入培训费来保持90%的合格率。然而，培训会提升职工级别，经过一年培训，原本公司要求级别的工人级别提升，就会出现职工级别过高的情况，给公司带来没必要的工资支出。这时，裁减高级别的职工，再聘请低级别的工人会是的选择。因此，在进行培训费用提取时，还应做好来年裁减多余高级工人的赔偿金。

我部门在完成上述工作的同时，充分发挥了本部门的基础职能作用，在规范管理、工资核算、办理员工保险、组织各项活动等方面起到了应有的作用。

总之，在公司市场运作的三年中，人力资源部在人力不足的情况下坚持一切以公司利益为重的原则，在各部门中起到了较好的引导模范作用。

当然，在三年的工作中，我部门也存在一些不足。主要体现在：

1.在管理制度体系的建立方面，光有好的想法，而没有加大推进力度，导致有些工作没能按时完成;

2.在各部门的工作协调力度方面，还有待加强;

3.各部门的分工还不够明确，有待跟进;

4.在员工的培训上未能投入更大的精力，导致培训工作没能系统地组织展开。

综上所述，三年来人力资源部的工作是较有成效的，作为公司运作的重要组成成员发挥了应有的作用，我们决心不断发扬自身的优点和经验，改进自身的不足，为公司的进一步发展发挥更大的作用和效能。

**商场工作总结语简短17**

转眼间20xx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。xx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xx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。

**商场工作总结语简短18**

工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一周中，在领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一周来的工作小结如下：

联通营业厅是出国公司的窗口。在联通公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的`收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这一周来，各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户的信任。

一。业务学习和系统操作上都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二。对于宁波方言应进一步加强掌握

虽然在XXX度过了好多年，但由于自己学习宁波话的意识不够，加之朋友，亲戚多为讲普通话者，结果四年下来宁波话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲宁波话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中宁波话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三。有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四。工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

**商场工作总结语简短19**

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x个多月的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这x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。下面就是本人的工作总结：

也许xxx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x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x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xxx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x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。

我从事本部门的收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我有毅力能够克服困难，有决心努力学习，有热情端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为xx的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的x私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。

因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

认真做好商品装袋工作。将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方。超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中.装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的.原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等侯结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等侯的顾客结账后方可离开。

**商场工作总结语简短20**

20xx在各种惊喜和挑战中徐徐而去，迎接我们的是一个充满爱和鼓励的年份，那就是我们的20xx年，这一年，无论是从年份的数字上来看，还是从新的开始上来说，这都是值得期望和憧憬的一年。今天在这里，我想对我20xx年商场前台客服的工作做一次总结，为此来为我一年的工作做一次总结升华，也向公司交上我这份一年的工作答卷，如若有什么认识不对的地方希望各位领导作出指点！

作为商场前台的客服人员，我是很骄傲的。虽然说上去只是一名前台客服，但是这是一份十分有标准也有要求的工作。一是需要良好的外貌形象，二是要有温和的气质，三是要有自己的能力。这三者都是对一个人的肯定，而公司能够给我这样的机会让我做前台客服，这无疑是对我的肯定，所以在这年的工作中，我尽自己的能力维护商场的形象，商场是一个人流量很大的公共空间，而我们前台的形象也直接代表了商场的档次。所以我对自己的工作态度或者是自己的个人形象都是非常注重的，我也常常收获到了很多的赞美，很感谢这些鼓励让我变得更好起来！

一名前台人员，最重要的就是服务态度，其次就是我们的一个个人形象。但我们的形象往往是建立在我们的态度上的。面对前台咨询的顾客记得保持微笑，经常微笑会让自己的气质变得更加柔和，也会让自己的形象更加亲易近人。给人的感觉也会更加的和睦友好。这是一名前台人员的必需品。所以，这一年，我都没有出过一次态度不好的错误，这也是对自己努力的又一次肯定。我的性格也变得更好了起来，我想这也就是努力之后的副产品。在此之间，我也为每位顾客耐心的解答，尽管有些时候会有顾客故意的刁难，但是我还是保持了一个前台人员应有的水准，从未因为这些事情做出任何冲动的行为，我也更加锻炼了自己。

20xx就这样无声无息地溜走了，幸运的是，我抓住了它的尾巴，侥幸得到了它最后的一些养料，加强了自己的信心，为20xx年做一个更好的铺垫，让自己能够在20xx更加的充满信心，充满希望。希望在新的一年，我可以将这个工作做的更加成功，能够体现出我独有的工作态度，让顾客感受到我独特的服务感受，希望能够给公司带来我独特的价值！让我们好好的望向未来，更勇敢的冲吧！

**商场工作总结语简短21**

我于今年初进入的我们商场，这点我是十分自豪的，我们商场规模之大，是我之前从未接触过的，商场的领导当初愿意给我这份工作我十分的感激，我毕竟是一个没有任何工作经验的素人，您纯粹是相信我，想着给商场带来新鲜年轻的血液，不负众望，我在年末给了您一份满意的答卷。刚开始在前台客服这个岗位上做的时候，难免会有羞涩的感情在里面，一个女孩子每天面对那么多形形色色的人来向我咨询，我有时候还会紧张到说不出话来，或者说话声音就跟蚊子大小一样，有时候还会因为觉得自己不能胜任这份工作而暗自哭泣，觉得会对不起领导的信任。我很高兴我当时并没有就此放弃，而是选择逼自己一把，不然我现在就不会在这了，早就辞职了。事实证明我不差！很好的适应了工作，连常来的顾客都怀疑是不是换人了。

我的主要工作就是，每天上班前打扫好前台的卫生，参加商场员工工作前的热身，查找商场最近举办的活动，并呼叫后勤部把礼品跟抽奖劵放到前台来，供临走时的顾客凭借小票抽奖。耐心的接受所有顾客的咨询，并随时准备跟广播室联系，以防有家长寻找自己丢失的孩子，做到最快速度的把寻人启事公布出来等等。这些在我以前看来繁琐复杂的工作，现在干起来得心应手，以前头都会忙晕，现在思路清晰，做完自己分内的工作后，甚至还会有很多的休息时间。我在工作上能力的进步也被领导看到过，多次对我表示赞赏。

我虽说现在能很好的完成自己分内的工作，还能有许多富裕的时间，那就意味着我的价值还有发挥的空间，这就属于我工作上的瓶颈，如果我能寻找到发挥的地方，我就能更上一层楼，升职加薪。我最近正在撰写身为前台看到商场现状仍可以改善的地方，我保证都是对商场十分有用的建议，我将在明年的年初交到领导您的手中，我的一切出发点就是为了商场的利益，我希望能在来年为商场做出更多的贡献。

撰写人：XXX

日期：20xx年XX月XX日

**商场工作总结语简短22**

20xx回顾过去的一年，工作总结如下：

一、工作收获主要包括：

1、商场开业前跟进商场土地复垦工作，熟悉商场物业管理基本知识。努力做好商场开业的准备工作。

2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务、卫生纪律检查，每天跟进商场、办公室的卫生状况。进行评估和监督。

3、在上级领导的指导下，负责商场开业后各项活动的跟进。让活动顺利完成。

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：

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。

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。

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。

明年工作计划：

20xx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20xx年做出更好的工作成绩。

**商场工作总结语简短23**

我于xx年3月参加xxx一店工作，十个多月的工作回眸：在生鲜上班不足三月，工作需要，调经营鲜肉至今，时间不长，感受很深。从不懂到精通，是xx培养了我有一技之长，我很感谢xxx领导和店长，因此我在工作上任劳任怨，工作勤勤恳恳，忠实xxx事业多作贡献，想方设法把经营搞上去。销售量直线上升，收到很好的效益，同时也赢来顾客满意，得到领导好评。老实做人，诚信为本，不怕吃亏，协作共赢。

我的为人忠厚已是远近闻名，只要接触过我的人都有很好评价，我对客人是这样，我对老板当自家人，所以我把xx店当自己的事业对待。经商离不开顾客，我把顾客当上帝，尽可能的为他们提供优质服务，让顾客欢喜而来，满意而归。我的顾客来自四面八方，有慕名而来的的新客，有长年信得过的宾主，他们评价xxx超市是信得过的门店，说秤很准确，钱不数错，明码实价，店员说话客气、有礼、周到，服务客气，进店如到家，有一位庙咀顾客说：到xxx一店买肉，我是“跳过云南吃豆腐”，意思是舍近求远……

xxx工作人累瘦了，亲朋们看到眼里，疼在以上，有要我改行的，有要我跳龙门的，我都坚持在xxx，我想为人都有良心……只要开门见着顾客源源不断光临xx超市，就是我最大的安慰。

望xxx超市xx年更比xxx年强!

**商场工作总结语简短24**

为加强消防安全管理工作，预防和杜绝火灾事故的发生，保障商场及购物群众的安全，根据国家有关法律、法规，本着“预防为主，防消结合”的原则，结合商场实际情况，特制定本预案。

职责：全面负责组织、指挥、协调灭火、应急疏散预案的具体实施，确保灭火、应急疏散行动能够按照预案顺利进行。

一、危险性分析

由于商场多是大型的综合性商业零售企业，其内部结构比较复杂，营业面积大，经营的商品范围广，收银台及贵重商品柜台多，并且设置有大量的照明、用电设备，防火安全是商场工作重中重。

另外，商场也是人员密集的.公共场所，一旦发生各种突发事件，人员的疏散工作十分重要，建立快速人员应急疏散程序非常必要。

二、应急组织机构与职责

1、成立应急指挥部

总指挥：由商场总经理担任（法定代表人）。

副总指挥：由商场主管安全副总经理和安保部部长担任。 组 员：由各部门主要负责人及安保部工作人员组成。 总指挥部：设在消防中控室。

职 责：全面负责组织、指挥、协调灭火、应急疏散预案的具体实施，确保灭火、应急疏散行动能够按照预案顺利进行。

2、设立通讯联络组

人员组成：由商场办公室和消防中控室人员组成。

职责：做到报警及时，保持通讯联络畅通；保证各种指令、信息能够迅速及时、准确的传达。

3、设立楼层指挥组

人员组成：由商场各楼层主要负责人及其办公室人员组成。

职责：负责本楼层组织、指挥、协调灭火、应急疏散预案的具体实施；掌握情况，准确分析局势，果断作出正确判断；及时上报有关信息，并认真贯彻执行指挥部命令。

4、应急响应

（1）、报警和接警

值班人员或现场工作人员发现火情后，应立即采取应急措施，切断与火灾相关的电源，并按下手动报警按钮，发出火灾声响警报，消防中控室接到声响报警后，通过对讲机立即通知义务消防队员赶赴现场，同时拨打\_119\_火警电话。报警时要讲清详细地址、起火部位、着火物品、火势大小、报警人姓名及电话、行走路线，并派人到约定地点接引消防车进入火灾现场，同时向单位领导和安保部报告。

（2）、应急疏散

消防中控室接到声响报警后，立即开启火灾应急广播，说明起火部位，疏散路线。疏散组成员立即组织处于着火层等受火灾威胁的楼层人员沿火灾蔓延的相反方向，向疏散走道、安全出口部位有序疏散。

（3）、扑救初期火灾

灭火行动组接到报警后，应立即赶赴着火现场，根据预案或现场指挥员的指令迅速检查是否切断现场电源，利用灭火器材迅速扑救。如火势较大，暂时不能扑灭，应立即根据现场情况及时采取隔离等措施，防止火势进一步蔓延，并积极配合专业消防人员完成灭火任务。

商场的火灾危险性及正确逃生方法

一、商场的火灾危险性

1、商场具有经营面积大、易燃、可燃物品多（如商场的建筑装饰材料、许多商品本身都是可燃物）、人员流动性大等特点，稍有不慎发生火灾，火势蔓延迅速，会引起场面混乱，疏散困难，人民生命安全和财

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