

商场主管年度总结（精选31篇）

商场主管年度总结 篇1

20xx年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了20xx年的工作任务。具体分以下几方面：

一、提升服务品质

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工)，加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过xx次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止到目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡xx余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。xx月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共xx人，起到了以点带面的作用。

二、顾客投诉接待与处理

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年xx月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。20xx年服务办全体共接待各类投诉起完结率(质量类：例，服务类：例，综合类：例，突发事件：例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险(保费共xx元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

三、人员管理检查范围全面化、制度化

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

四、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在20xx年服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪xx人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

五、值班经理业务技能及专业化水平的提升

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近xx余次。

六、xx店工作

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计xx余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对xx店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

七、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结20xx年服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在20xx年我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

20xx年服务办工作主要有以下几个方面：

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20xx年在率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并为之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20xx年在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站

在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识(毛织，保暖为主)、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

在20xx年xx月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造“特色化服务”，以真情铸就服务!

商场主管年度总结 篇2

转眼间我来到百盛工作也已经三个月了，回想我们这一批来的时候公司对我们的重视，经过了8天公司正规培训，让我们了解了百盛的发展史，了解了公司的情况，8天后我们进入了卖场，我们每一名新员工有一位经验丰富的老员工来带我们，在他们精心的指导下让我们学会了很多的东西，下面我就将近期工作实习情况总结如下：

一. 实习三个月的感受

这段时间在国芳百盛工作，让我感受最深刻的是百盛是一个充满朝气、极具实力的企业，在这里员工都非常友好、热情，不论是在工作中还是在平时休息的时候，都能得到别人的关怀感受集体的温暖，这也使我迅速地进入角色更好地适应了百盛这个新的工作环境，其次，我感到百盛是一个非常能锻炼人的地方，不仅是因为我们在工作中要用微笑去迎接顾客还是因为你有多大的才能就有多大的空间让你施展和发挥，能够给每个人一个适合自己的平台，其次是让我感到要做好一名防损不仅要求职业操守、良好的思想道德品质，还要有极强的责任心及进取心和团队集体团结意识，商品从进货入场、上货、布磁以及监控到商品出卖场，对商品的进、销、存一系列跟踪都要由防损去监督，这让我更快的了解了公司的运营机制以及系统流程的操作。

二. 经过三个月实习让我对防损这一行业也有了更深的认识。

1. 成立防损的目的

随着市场的发展、销售的日渐饱和、零售毛利率的下降，竞争变得越来越激烈，利润空间相对减少，于是控制损耗减少成本就成为公司成立防损的目的。

2. 防损的四大功那

- (1). 损耗的监督功能。列如：电脑录入、采购价格。
- (2). 损耗得预警功能。
- (3). 对产生得损耗得分析功能。
- (4). 损耗得处理功能。

3. 在工作中不同岗位的学习认识

(1). 出口：出口防损稽核主要是核对水单，防损对收银漏扫所产生得损耗进行稽核。首先关注得是收银台号(票头)、收银交易得时间(票尾)、收银台号、对贵重商品和未放入购物袋商品在水单上迅速查找，同时对带小孩得顾客也要稍加留意，看小孩手中是否拿有商品，对于发现收银员漏扫商品，应及时通知当班收银领班找出原因，并制定相应措施补救漏洞。

当磁门出现报警时，①辨别是否为未付款将商品携出卖场。②是否为在其他商场买得未消磁或复磁商品。③是否为收银漏扫商品。从而降低因偷盗和漏扫等情况所产生得损耗。

当顾客因员工态度问题发生顾客投诉时，大部分顾客是直接找到防损稽核口，在这时一般顾客都很激动，此时我们防损是第一个接触顾客投诉的，首先要想办法让顾客冷静并开导顾客，在顾客情绪稳定后再带至服务台处理顾客问题。

还有就是有顾客对员工无理取闹货与收银争执时，防损及时制止员工与顾客争执，安慰顾客并使其平静，以减少顾客对员工不满最大的保护公司的利益。

2 入口

①. 礼貌回答顾客问题，维护商场入口次序，及时请顾客封存包物，对带宠物和带与卖场内商品相同物品的顾客，对其进行劝阻到服务台封存，对顾客自带食品不得再商场吃，应礼貌请其吃完或封存。

②. 商品退还货流程;必须由商场服务台人员调换，防损核对水单与商品是否一致并作好记录，检验换好商品并由调换人签字。(2). 巡检;礼貌劝阻顾客试用商品、使用商品、吃商品，积极预防和发现内外盗行为并抓获小偷，对赠品贴及小粘签的控管,处理制止顾客在卖场内抽烟拍照等。

(3). 验货通道;检查下班人员随身携带物品，督促其作好自检，非工作人员一律不得进出逗留，对以收货品进行查验发现问题及时处理减少损耗。

(4). 赠品贴、赠品胶带的规范使用;赠品捆绑、粘贴赠品帖须由防损部稽核员监控，组织在验货通道区域内进行，由防损依据活动需要指定绑赠方式，所有内部员工不得私自将赠品贴、赠品胶带携入卖场。

4. 工作重点

(1). 对商品流和单据流进行事前、事中、事后审核，如发生变价生效时未完成收货作业使订单作废，负毛利收货审批程序的调整等。(2). 对卖场经营期间整个时段进行布控

(3). 依据商品的属性在进、销、存系统中进行分类管理监控，以便查清问题明确责任。每名防损对所划分区域商品进行监控管理，在每天交接班时清查点验，对重点商品进行周盘、日盘及月盘，以便掌握重点商品的第一手信息控制损耗。

(4). 对商场员工进行防损知识培训，对新同事进行专题辅导，努力营造一个大家共同预防降低损耗的目的

(5). 及时发现破损并建立周会制度，将每周防损员工作中出现的问题，以及重点丢失的商品和空包装，及时调整工作重点并及时制定相应的措施方法。

(6). 布磁:对价值高的商品、重点的小商品、易丢失的商品进行布磁，布磁时尽量不影响外观、不损坏包装，尽量隐蔽不暴露、不让人发现，达到在内外盗中起到磁门报警的作用。

5. 制度规定:

在实习期间对防损常用的以下各类规定熟记及实际操作

(1) 收货规定

(2) 变价审批规定

(3) 商品调拨规定

(4) 内外盗奖罚规定

(5) 通道管理规定

以上是我三个月的工作总结，在以后的工作中一定更加努力、更加敬业的作好防损工作，为公司降低损耗确保最大利益。

商场主管年度总结 篇3

我从XX年XX月加入商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把X品牌服装招商进场。基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方

法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理,提高员工整体素质.今年来,专柜的营业员调动频繁,新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就要求自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事，XX年让我依依不舍。在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在XX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！

商场主管年度总结 篇4

时光荏苒，岁月如梭，不知不觉XX年就这么结束了。回首过去一年来的工作历程，内心不禁感慨万千，XX店开业至今，已有三个年头了，在这几年里，我有欢喜，也有过失落。为我们每个员工提供了展示自己的平台，在这里我不但学到了很多专业知识、家电的销售技巧、卖场管理规范、同时也学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事。

人只有不断的总结过去，才会有新的发展和进步，如果不懂得总结，那么我们做的永远都只是重复过去，平庸无为，感谢公司领导给我提供这次总结的机会，可以让大家一起分享各自的收获，使我们互相渗透各自成功的经验和不足。总结过去、取长补短、挖掘潜力，为XX年的工作做好充分的准备和规划。

在这个平台我一直保持着一份火热的工作热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名卖场的管理人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中去。管理者的言行和规范，也直接影响员工们的工作激情。虽然自己做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不

是很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着形象。作为X店家电一名主管，主要以人员的管理和销量为核心。经过学习与摸索，我将人员的管理分为两大类：员工制度管理和销量目标管理。员工制度管理：顾名思义就是按照公司的制度、员工手册来执行管理，用以约束员工工作行为的一种管理方式。没有规矩不成方圆，家有家规，国有国法，厂有厂纪。严格要求自己，身先士卒。把管理好自己放在第一位，树立标杆作用，为下属带个好头。其实，我在工作中发现很多问题，新的一年我将不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。

销量目标管理：就是根据实际情况，给每个员工制定的销量任务。每个月要给员工制定销量，没有压力就没有动力。带动员工如何利用节假日搞好销售，如何利用人脉关系带动顾客，如何利用人商良好的口碑真正让顾客享受到超值服务。不断激励员工的工作热情，并调动员工的积极性去认真思考要通过哪些通路、方法来尽可能的提高销量。由于自身的素质低下、对工作状态和福利待遇的不满，我有过失落和消极情绪。对领导的批评有时产生不服气的心态，对同事的误会深感委屈。在过去的一段时间里，我茫然不知所措，以往的工作热情消失殆尽，看见违规乱纪装作没有看见，想说的话不敢说，该做的事情不想做，带头在卖场聊天烤火，和同事闲聊。思想不对头，管理方法不得当，差点让自己自暴自弃下去。工作中还有很大的不足，对于自己的管理水平和自身素质还有待提高，在工作之余，自己还应该多学习管理方面的书籍，多请教上级领导，多和同事沟通，多学习关于产品方面的专

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，只有做好这些，才有足够的资本，才能在这个岗位中脱颖而出，在平凡的工作中作出不平凡的成绩。只有这样，领导才可以考虑你的薪水，论功加薪。

以上只是本人比较肤浅的一些认识，希望在工作中领导们你能够及时纠正我的错误，我定当努力做好本职工作，为做好经理的左膀右臂，力所能及的为上级分担，也希望公司在每一位员工的努力下，在新的一年里会有新的气象与新的突破。

在以后的岁月里，我的工作一定会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要求的，我对自己的要求是最严格的，一定要做到为公司的事业尽出自己的努力！XX年努力打开一个工作新局面。

商场主管年度总结 篇5

紧张忙碌的20xx年即将落下帷幕，在我们感慨时光飞逝的同时，也在反思一年里因为自己的失误而没有达成的目标与心愿，无论是好的业绩还是工作中的遗憾，都已跟随着时间的脚步匆匆而去，在未来的日子里，努力工作争取更好的达成人生目标仍然是我不变的信念，20xx年我会总结以往工作中的不足，全身心的投入到每一天的工作中，现将20xx年工作计划汇报如下：

一、加强现场管理力度：

作为北京市场目前来讲最高端的商场，想要保持竞争优势，必须从服务水平着手，20xx年在现场管理方面我们会更好的完善管理工作中的细节，严格卖场纪律，加强新老员工对员工手册、VIP手册、消防知识、专业产品知识、服务礼仪等方面知识的掌握程度和运用技巧。通过分享成功案例，总结经验，运用于实际工作，更好的带动员工工作激情，加强员工服务意识，加大日常检查力度，使整体服务水平得到更好的提升。

二、加强商品管理力度：

严格按照公司和国家相关管理规定，对所辖卖场商品及相关手续进行检查和规范，不定期抽查商品内外标、价签、销售小票、及来货退货票。严把商品质量关，坚决杜绝私收现金和商品偷漏柜现象的产生。

三、加强自身素质修养和学习创新观念：

通过与各部门领导和同事学习先进的管理理念，利用市场调研机会学习竞争对手的优势优点，结合实际运用到工作中。多看书看报，通过网络、电视了解时尚资讯，提升自身综合能力。在工作中总结经验探索方法，加强创新管理意识，从本质上改善工作效率，强化自身核心竞争力。

四、担当承上启下好桥梁：

作为一名楼层主管，应该承担起经理与员工之间桥梁的角色，在日常工作中及时准确的将卖场员工动态汇报给经理，将经理所交付的工作及要求第一时间传达到员工中，并对领导交付的工作做到及时跟进完成，及时准确反馈，更好的提高整体工作效率，使各项工作得以更好的开展。

五、加强工作计划性：

做好日工作、周汇报、月总结，对领导交付的工作能够做到及时完成及时反馈。加强日常工作的计划性，合理规划工作时间，工作中遇到困难及时与领导沟通，寻求好的解决方法，更好的提高工作效率。

六、坚持贯彻“忠于企业 服务企业”中心指导思想，使员工中形成爱岗敬业、爱企如家的良好工作氛围。

在百盛工作近三年的时间，让我获取了人生中最大的一笔财富“责任与信任”，与同事之间建立了深厚情感和友谊，领导和同事的认可和鼓励更加坚定了我努力工作实现人生理想的信心。百盛为我提供展示自我才能的舞台，给了我更开阔的视野和更丰富的物质生活。我会加倍努力提升自身业务水平和工作能力，以优异的工作业绩来回报企业和领导对我的培养，为百盛购物广场更加辉煌的明天不懈努力！

商场主管年度总结 篇6

不知不觉间我已经在商场主管的岗位上工作一年多的时间了，在感慨时间流逝之快的同时也能够体会到自己在这段时间内的蜕变，作为商场主管自然能够在工作中明白自身职责的重要性并为此而努力，而且我明白没有领导的栽培以及员工们的配合也难以在工作中取得成就，因此我能够保持严谨的态度认真做好商场各项工

作，现阶段我也应该对自己在商场主管工作中的表现进行相应的总结。

能够及时传达领导的指令并针对商场的发展制定严格的计划，作为管理者自然明白商场的经营状况与自身的努力息息相关，所以我很重视领导和同事们对商场发展的建议并及时向员工传达各项指令，我在平时的工作中也能够严格执行商场的各项规定并起到带头作用，用行动来证明自己对商场主管工作的重视自然能够得到底下员工们的认同。而且我也能够针对商场的经营状况制定好相应的计划，在实施的过程中也能够及时跟进计划的完成状况，对于未能完成的部分以及不符合预期收益的部分进行反思并加以总结。

做好员工的业绩考核并定期进行技能培训，为了充分调动商场员工的积极性导致我建立了合理的奖惩制度，通过对绩效的考核从而将员工们的能力与他们的利益挂钩，这样的话工作能力优秀的员工往往能够得到重点培养并获得职业晋升的机遇，在我看来这种调动员工积极性的做法对于商场的发展而言是很有必要的，而且我在工作中也能够针对他们能力方面的不足展开培训，通过商场员工素质的整体提升从而为顾客带来良好的体验。

重视顾客的需求并对商品的质量进行严格的检查，为了让进入商场的顾客享受到良好的服务自然让我很重视这方面工作的展开，无论是采纳顾客的建议还是重视对方的需求都能够为商场的信誉提供保障，通过对商品结构的优化从而做好这部分顾客的管理工作，另外我也会对商场的环境布置以及商品质量进行严格的检查，毕竟无论是商品质量还是卫生方面出现问题都是不利于商场发展的，作为商场主管的我也有义务处理好这部分问题从而提升商场的收益。

虽然能够正确处理商场工作中的各项问题却也依旧存在着些许不足，但我在往后的工作中会重视自身的不足并想办法加以改进，我也相信能够正式自身不足的我能够通过工作中的努力提升自身的综合素质，我也会履行好自身的职责并为了商场的发展不断努力。

商场主管年度总结 篇7

初来，我们几个储备干部就着手进行市调工作，很快把xx市的商业基本情况就摸的七七八八，然后随着新乡招商团队的到来，全力开始了招商工作。

期间，我和李总到洛阳出差一段时间，陆续有十组商户前来考察项目，最终敲定太和女装和媛媛服饰（货柜已装），其后到郑州出差那是隔三差五的常事，包括到郑州银基，金城，天隆，鞋城等商场招商。我个人单独拜访洽谈并且由业种经理协助敲定的品牌有：宝薇女装，塔曼歌女装（合同在途），海螺男装，宝尼男装，正大体育运动装，还有一个超市入口处的谭木匠，当初也是我联系过来的商户。作为一个商业招商新手，做出这样的成绩虽然谈不上很出色，但是也确实用心去做

了，望领导明鉴！
报告工作成果不是说我为了夸耀自己什么，而是我想让领导明白我刘珂是做事的人，是积极上进的人，至于我的缺点和犯错并不能代表我的本质和全部。毕竟在工作五月有余，对于我们商场我也有自己的看法，借机斗胆提出，望领导审阅。

就百货方面来说，百货商业格局以宣化街为主导，商场处于弱势，而我们商场要打破格局，势必要与宣化街上的品牌店铺竞争，虽然消费力突出，但是人口基数偏少，如何把有效客流吸引至我们商场是后期运营的重中之重。而据我们市调了解，xx市做品牌专卖的老板很多是靠多年的老客户和关系团购强项维持。

这一块占据了xx市高端消费的很大一部分，将来我们商场能不能把团购做上去，能不能把营销策划切实做好，直接关系到后期运营成果的优劣。如今商场团购部势弱，还没有找到很好的突破口，营销策划部也需要进一步加强，把商场做到xx人心里去，不仅仅是时间问题，也有赖于商场管理组织能力的加强，整合资源的能力加强。比如是否可以考虑与

当地中高端消费场所建立合作共赢关系，比如高端餐饮场所，咖啡厅，酒店，美容院等等，寻找中高端人士聚集的场所，互相赠送优惠券，互相推荐顾客，寻求合适的合作机制，吸引优质客流的同时也推广了商场的形象和知名度，另一方面也提升了商业竞争格局。

做商业其实做的就是人心，内在做的是管理，做的是服务。

目前百货部存在进场难问题，对于这一点，个人建议商场一方面一定要强势要求供应商限期进场，否则替换品牌，表明商场方面的决心和态度，加强广告宣传，让供应商明白，我们一定要开业，我们信心十足。另一方面，对于如期进场装修的

商户，在后期运营中要给予支持，对于拖拖拉拉不按时进场的商户给予惩罚措施，把具体支持内容和条件以及惩罚措施列给所有的供应商看。

商场一定要强势，才不至于被商户牵着鼻子走！

我们提供平台，大家基于利益展开合作，为什么不配合？

我们自己只要做到位，对于不配合的商户，坚决惩罚，绝不姑息，无规矩不成方圆，基于长远考虑，商场必须强势！

我们可以晚点开业，可以优待积极商户，可以在扣点上优惠，可以在商场培育期不过于计较利润，但是我们不可以被商户牵着鼻子走，不可以放低自身定位，不可以委曲求全，不可以失去方向感！

以前和当地老板聊天得知，当初信尧商场也是招商难，开业时间一推再推，直到来年六月份才勉强开业，进场商户也只有百分之六十，但是开业之后，陆陆续续很多商户都进驻了，但是因为后期管理和经营不善，被温州新时尚替换了。

这个反应一个问题：招商难不怕，开业难也不怕，最怕的是开业之后的管理跟不上。

在商场管理上我们欠缺的还有很多，我的建议是多听听基层员工的想法和说法，他们的意见是最宝贵的。

如果有必要，可以建立一个监察监督部门，专门针对商场目前管理上的问题做出调查研究，拿出切实可行的解决方案，另外还能监督每个员工的工作表现，思想动态。

对于员工管理，我认为有必要做一些思想上的教育和灌输，建立商场的企业文化，灌输进每个员工的脑海和内心，这个需要时间。

员工管理，商户管理，货品管理，都做到位了，如果还是客流少，就要深入研究消费者的购物习惯和偏好，深入研究当地关系网络的编织，竞争对手的策略等等。

一个好的零售商场，是要能够引领消费的场所，是体现第三产业的标杆，是颠覆旧有商业格局的开拓者！

商场主管年度总结 篇8

马驹过隙，岁月如梭，20xx的脚步已悄然到来，我们又迎来了新的一年。回首20xx,这是一个不寻常的多事之秋，在全球经济危机的影响还没有结束下，大范围的流感又开始泛滥，严重影响到人们的日常生活和消费习惯，也对商场的销售造成一定影响。公司领导根据实际情况及时调整方针战略，出台各种促销计划，以保障年度任务的完成。下面，本人就20xx年的工作向各位领导作一下汇报。

1、销售方面：儿童区年度销售任务xx年为645万，实际销售x，超额完成任务x%。其中小狮猫销售为x，占儿童区总销售的x%。波芭龙儿童乐园销售为x，占总销售的x。童装区销售有几个高峰期，第一期为店庆期间，销售为，占总销售。第二期为一五期间，销售为，占总销售。第三期为十一期间，销售额为x，占总销售的x。在这几次大的活动中，因促销力度较大，吸引了客流，销售额也因此提升。运动年度销售任务xx年为，实际销售为x。完成任务的。五一期间大部分品牌都参加了活动，所以销售额直线上升，占。十一期间大品牌，如阿迪，安踏，李宁，Kappa等没有参加活动，所以销售额并不十分理想。

2、协助区域经理完成各季度的招商调整计划。四月份，完成波芭龙儿童乐园进场的前期准备工作和进场后的后续问题。同时压缩小狮猫面积，自有童装区整体前移。三季度，引进童装品牌“天使的口袋”，同时完成考拉布鲁撤场，OSHKOSH、DDN、小可米露等品牌的协调移位工作。同年十二月份，又引进了迷你屋、鎏恒色、英氏等童装品牌。并完成原有童装品牌的续签工作。

根据公司的发展需要，08年十月份，我成为童装区主管，主要负责童装区的日常管理工作。在这两个月中，主要工作内容为：

- 1、根据品类销售情况，协助品类经理组织中厅特卖活动；
- 2、根据公司的工作安排，检查营业员的消防知识；
- 3、协助品类经理完成新签约商户的进场工作等；

在这一年的工作中，虽然完成了领导交付的工作，但也存在一些不足。在今后的学习和工作中我会努力改进。下面是09年的学习方向和工作计划：

1、强化形象，提高职业素养。作为一名一线的营运主管，言谈举止代表的是公司形象。所以要努力学习专业知识，全面提升自身素养，以崭新的精神面貌迎接

新一年的到来;

2、严于律己,做好模范带头作用。要想管别人先要管好自己。在xx年的工作中,我一定严格遵守公司的各项规章制度,积极参与公司组织的各项培训,会议等,为营业员起好模范带头作用。

3、强化职能,做好服务工作。营运主管的职责之一就是供应商与公司的纽带,所以我一定努力做好供应商与公司的沟通工作。积极准确的传达公司的各类事项,也对供应商的思想动态、思想意图及时的传达到上级,以便及时给予回应,以利于双方更好的合作,达到双赢的目的。

4、协助品类经理做好日常管理工作,包括:

(1) 了解业种内各专柜的销售业绩,及时组织特卖活动,以完成保底销售;

(2) 了解专柜内营业员的情况,日常的仪容仪表,考勤等;

(3) 监督专柜断码、断号商品,催促及时补货;

(4) 检查本品类公共区域的环境卫生、灯光照明、设施设备以及安全隐患等;

(5) 检查各专柜内卫生清洁、商品陈列、商品价签、POP使用、装修施工等是否符合管理规定;

(6) 监督管理各专柜议价销售和私收货款等情况;

以上是我xx年的工作总结和xx年的工作计划,如有不妥之处,请领导批评指正。我现在是童装区的主管,对这个品类还不是太熟悉。不过在今后的工作中,我会积极努力的了解和掌握这个品类的一些特性特征,做到不耻下问,多种渠道吸收“营养”,全方位提升自己。

20xx年马上就要来临,也即将迎来自己两周岁的生日,回想和共同走过的岁月,心中真是激动不已。为此,我向公司领导保证,在新的一年里,我会为更加茁壮、健康的成长贡献我自己的微薄之力。愿像红日,越来越亮,红红火火!

商场主管年度总结 篇9

时间一晃而过,弹指之间,20xx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,这直接影响工作效率

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

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。

我从20xx年x月加入商业连锁集团有限公司，成为一名公司旗下崇尚百货xx店的一名营运课长，我感到非常荣幸。深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

20xx年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把某某品牌服装招商进常基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧。

为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理，提高员工整体素质。今年来，专柜的'营业员调动频繁，新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。

商场主管年度总结 篇10

回顾我在商场工作的历程从而能够明白履行好主管职责的重要性，在经营管理方面要秉承认真负责的态度才能更好地促进商场的发展，对我来说这方面的努力也是为了回报商场领导在工作中的栽培，而我也在工作中始终牢记领导的教诲并希望能够有所成就，现对个人在商场主管工作中的表现进行以下总结。

能够做好人事管理方面的工作并通过日常巡视进行监督，这项工作的完成主要是为了查看员工们的工作状态并督促他们履行好相应的职责，各个岗位上都要发挥相应的作用才能够凝聚更大的力量，作为商场主管自然要履行好监督的职责并开展日常巡视工作，而且在巡视过程中发现问题也能够及时督促相应的员工进行整改，而我也有时也会咨询顾客对商场发展的意见并对此进行详细的规划，采纳顾客的意见并改进商场的服务体系也是我在工作中需要做到的，得益于商场良好的奖惩体系导致员工们都能够认真做好工作。

制定好商场的经营策略并注重市场信息的收集与整理，对于商场的发展而言掌握信息自然是十分重要的事情，因此我在工作中能够秉承严谨的态度来制定经营策略，一方面通过传单发放以及拉横幅的方式来宣传商场的各项活动，主要是希望让顾客感受到商场的诚意并前来购买商品，而我也会注重收集他们对商场各方面的意见并以此来改进自身的工作。另一方面则是收集竞争对手的信息并与商场的经营策

略进行对比，有时我也会利用节假日时间前往附近的商场收集信息，毕竟在市场竞争的过程中吸取对手的优势才能够得到更好的发展。

认真反思自身在商场管理工作中的不足并积极进行改善，对于主管工作的完成来说自然要懂得采纳各方面的意见才行，所以我也会通过对以往完成工作的分析来积累相应的经验，主要是希望能够从中认识到自身的不足以便于更好地完成工作，至少在组织会议的时候我会让商场的员工们各抒己见，主要是对商场的发展提出意见并通过讨论来思考工作中存在哪些不足，至少这种做法能够让我在工作中时刻保持一种忧患意识。

随着职责的履行也让我明白了做好商场主管工作的重要性，因此我会继续认真对待商场的各项工作并希望能够促进效益的提升，想要在工作中做到这点自然需要保持认真负责的态度来履行自身的职责，而我也会牢记领导在工作中的教诲并为商场的发展而努力。

商场主管年度总结 篇11

20xx年工作规划

玉兔迎春春意浓，新年新气象，新年新打算，我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，特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三、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。

四、以三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。

五、狠抓品牌，从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高品牌的成功率、成活率，使已有的品牌发挥领军作用。

六、不断提高员工的积极性，加大商场制度的执行力度，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。

在今后的的工作中我决心做到以下几方面的工作：

1、只有摆正自己的位置才能更好的适应工作岗位。楼层主管工作是一份琐碎的工作，我将不断学习并提高自己处理日常事务的能力，从中明白要做一个有责任感的人，在这里我要感谢那些在我平淡工作给我快乐和鼓励的人。

2、只有公平处理每件事才能搞好各方关系。商场是一个人员很复杂的交际地点，而我的工作就是要在这样一个地方管好所有劳动纪律，要求每个员工做到不准在营业场所吃零食，看书报，玩手机，干私活，捧茶杯，柜台就餐，不准穿拖鞋上班，不准随意打闹，不准擅自离开工作岗位等等要管好每个员工很难，要搞好各商场的关系更是

难上加难。因为涉及范围较广，只要你一不小心就会得罪很多人，到时商场的人都会指责你，领导会质疑你的能力，有的导购还会嘲笑你，可见公平处事是何等的重要。

3、只有保持良好的工作状态才能平衡分配你的工作，不断的强化员工的纪律意识，这也是我在以后的时间里应该努力改进的环节。

4、只有坚持原则落实制度才能提高商场形像。有时当我在巡场中遇到极其难搞的导购，明明她正在犯错可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词，或许你还会赏赐到一顿痛骂。虽然有时我的心里存在害怕，但与此同时我还会想到此时此刻的我是一名主管员，我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督她，因为她的行为正影响着整个购物中心形像。

5、只有树立服务意识观加强团队协调才能把分内分外工作做好。业务部好比是一个充满激情的团队，虽然大家工作都很忙，但我们每个人都没忘自己是一个时刻准备为商场服务的人。从不了解到一起并肩作战，最后一起分享战胜的喜悦，我们在一次次的挫折 中不断的`成长，我们都在积极的去学习，并渴求进步，当然这些都是为了我们能更好的完成下一个任务做好前期准备，最好的见证还要在日后的工作中去检验，更要感谢领导对我们的指导和教育，使我们将做得更自信和出色，有那么一个口号‘超越自我 勇做第一’除了感激，我们还明白一个人的成绩是微博的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的主管工作中，我们将更重视团队建设，一起为提高商场的劳动纪律而奋斗。

商场主管年度总结 篇12

这半年来，商场着重对员工的基础管理进行整顿。商场员工上班大多缺乏稳定性，人员调动很频繁，工作意识也不强。新员工不熟悉商场纪律和销售技巧，老员工自持待的时间长销售好不服从管理，开始的时候真的不知道怎么管才好。经过领导和同事一次次的言传身教，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单慢慢的提高员工的工作意识和纪律意识。现在卖场内虽不能说没有任何问题，但相较以前已有较大的改善，我也要继续学习提高自身的理论与专业知识，这样才能更好的管理好员工。

我们身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行各方面的了解。比如某品牌市场效应，风格，定位，成分，价位等等。以前我对品牌印象很模糊，以为不过就是一个牌子而已。进入商场经过这半年的工作与学习，我才知道这里面的学问很大。一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益。这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始我特别害怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣。后来在跟着同事一起处理客诉时，慢慢的学习经练，本着一切以顾客为中心的商场理念，做到有章可依，公正，合理，灵活的解决客诉问题。这半年来，我也独立处理了几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题。每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

商场主管年度总结 篇13

初来市，我们几个商场主管就着手进行市调工作，很快把市的商业基本情况就摸的七七八八，然后随着招商团队的到来，全力开始了招商工作。期间，我和领导到出差一段时间，陆续有十组商户前来考察项目，最终敲定女装和服饰，其后到各大商场招商。作为一个商场主管新手，做出这样的成绩虽然谈不上很出色，但是也确实用心去做了。

就百货方面来说，商场的商业格局以街为主导，商场处于弱势，而我们商场要打破格局，势必要与街上的品牌店铺竞争，虽然消费力突出，但是人口基数偏少，如何把有效客流吸引至我们商场是后期运营的重中之重。而据我们市场调研了解，市做品牌专卖的老板很多是靠多年的老客户和关系团购强项维持。这一块占据了市高端消费的很大一部分，将来我们商场能不能把团购做上去，能不能把营销策划切实做好，直接关系着后期运营成果的优劣。

如今商场团购部势弱，还没有找到很好的突破口，营销策划部也需要进一步加强，把商场做到人心里去，不仅仅是时间问题，也有赖于商场管理组织能力的加强，整合资源的能力加强。比如是否可以考虑与当地中高端消费场所建立合作共赢关系，比如高端餐饮场所，咖啡厅，酒店，美容院等等，寻找中高端人士聚集的场所，互相赠送优惠券，互相推荐顾客，寻求合适的合作机制，吸引优质客流的同时也推广了商场的形象和知名度，另一方面也提升了商业竞争格局。

做商业其实做的就是人心，内在做的是管理，做的是服务。目前商场存在进场难问题，对于这一点，个人建议商场一方面一定要强势要求供应商限期进场，否则替换品牌，表明商场方面的决心和态度，加强广告宣传，让供应商明白，我们一定要开业，我们信心十足。另一方面，对于如期进场装修的商户，在后期运营中要给予支持，对于拖拖拉拉不按时进场的商户给予惩罚措施，把具体支持内容和条件以及惩罚措施列给所有的供应商看。

商场一定要强势，才不至于被商户牵着鼻子走！我们提供平台，大家基于利益展开合作，为什么不配合？我们自己只要做到位，对于不配合的商户，坚决惩罚，绝不姑息，无规矩不成方圆，基于长远考虑，商场必须强势！我们可以晚点开业，可以优待积极商户，可以在扣点上优惠，可以在商场培育期不过于计较利润，但是我们不可以被商户牵着鼻子走，不可以放低自身定位，不可以委曲求全，不可以失去方向感！

以前和当地老板聊天得知，当初商场也是招商难，开业时间一推再推，直到来年才勉强开业，进场商户也只有百分之六十，但是开业之后，陆陆续续很多商户都进驻了，但是因为后期管理和经营不善，被公司替换了。这个反应一个问题：招商难不怕，开业难也不怕，最怕的是开业之后的管理跟不上。

在商场管理上我们欠缺的还有很多，我的建议是多听听基层员工的想法和说

法，他们的意见是最宝贵的。如果有必要，可以建立一个监察监督部门，专门针对商场目前管理上的问题做出调查研究，拿出切实可行的解决方案，另外还能监督每个员工的工作表现，思想动态。

对于员工管理，我认为有必要做一些思想上的教育和灌输，建立商场的企业文化，灌输进每个员工的脑海和内心，这个需要时间。员工管理，商户管理，货品管理，都做到位了，如果还是客流少，就要深入研究消费者的购物习惯和偏好，深入研究当地关系网络的编织，竞争对手的策略，等等一个好的零售商场，是要能够引领消费的场所，是体现第三产业的标杆，是颠覆旧有商业格局的开拓者！

商场主管年度总结 篇14

时光荏苒，岁月如梭，不知不觉XX年就这么结束了。回首过去一年来的工作历程，内心不禁感慨万千，XX店开业至今，已有三个年头了，在这几年里，我有欢喜，也有过失落。为我们每个员工提供了展示自己的平台，在这里我不但学到了很多专业知识、家电的销售技巧、卖场管理规范、同时也学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事。

人只有不断的总结过去，才会有新的发展和进步，如果不懂得总结，那么我们做的永远都只是重复过去，平庸无为，感谢公司领导给我提供这次总结的机会，可以让大家一起分享各自的收获，使我们互相渗透各自成功的经验和不足。总结过去、取长补短、挖掘潜力，为XX年的工作做好充分的准备和规划。

在这个平台我一直保持着一份火热的工作热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名卖场的管理人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中去。管理者的言行和规范，也直接影响员工们的工作激情。虽然自己做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着形象。

作为XX店家电一名主管，主要以人员的管理和销量为核心。经过学习与摸索，我将人员的管理分为两大类：员工制度管理和销量目标管理。

一、员工制度管理

顾名思义就是按照公司的制度、员工手册来执行管理，用以约束员工工作行为的一种管理方式。没有规矩不成方圆，家有家规，国有国法，厂有厂纪。严格要求自己，身先士卒。把管理好自己放在第一位，树立标杆作用，为下属带个好头。其实，我在工作中发现很多问题，新的一年我将不断完善各种管理制度和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。

二、销量目标管理

就是根据实际情况，给每个员工制定的销量任务。每个月要给员工制定销量，没有压力就没有动力。带动员工如何利用节假日搞好销售，如何利用人脉关系带动顾客，如何利用人商良好的口碑真正让顾客享受到超值服务。不断激励员工的工作热情，并调动员工的积极性去认真思考要通过哪些通路、方法来尽可能的提高销量。由于自身的素质低下、对工作状态和福利待遇的不满，我有过失落和消极情绪。对领导的批评有时产生不服气的心态，对同事的误会深感委屈。在过去的一段时间里，我茫然不知所措，以往的工作热情消失殆尽，看见违规乱纪装作没有看见，想说的话不敢说，该做的事情不想做，带头在卖场聊天烤火，和同事闲聊。思想不对头，管理方法不得当，差点让自己下去。工作中还有很大的不足，对于自己的管理水平和自身素质还有待提高，在工作之余，自己还应该多学习管理方面的书籍，多请教上级领导，多和同事沟通，多学习关于产品方面的专业知识，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，只有做好这些，才有足够的资本，才能在这个岗位中脱颖而出，在平凡的工作中作出不平凡的成绩。只有这样，领导才可以考虑你的薪水，论功加薪。

以上只是本人比较肤浅的一些认识，希望在工作中领导们你能够及时纠正我的错误，我定当努力做好本职工作，为做好经理的左膀右臂，力所能及的为上级分担，也希望公司在每一位员工的努力下，在新的一年里会有新的气象与新的突破。在以后的岁月里，我的工作一定会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要求的，我对自己的要求是最严格的，一定要做到为公司的事业尽出自己最大的努力！20xx年努力打开一个工作新局面。

商场主管年度总结 篇15

我从20xx年X月加入XX集团有限公司，成为一名公司旗下百货XX店的一名秩序

维护部主管，我感到非常荣幸。深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

一年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把某某品牌服装招商进常基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习和实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理，提高员工整体素质。今年来，专柜的营业员调动频繁，新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就需要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事，20xx年让我依依不舍。在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经历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！

商场主管年度总结 篇16

x年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务，具体分以下几方面：

1、提升服务品质。

首先我们认为商场的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单（参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理），现场管理逐级负责、分级管理（服务办商场级各商品部部门级班长级店长一员工），加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。

建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑，八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行商场退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年8月份商场安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。XX年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率（质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例）在突发事件处理方面，我们与保险商场又续签了投保协议——第三方责任险（保费共3000元，三店同保），只要是在我商场发生的突发事件，均属于保险范围，从而为商场减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依商场相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在XX年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，商场平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了商场人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

商场主管年度总结 篇17

转眼间上半年的商场管理工作在我的努力下得到顺利完成，作为商场经理的我看到商场绩效的提升也是令人感到高兴的，毕竟无论是工作任务的完成还是商场制度的完善都让我投入了许多精力，但随之而来的则是商场工作中存在的些许问题需要得到改善，而且我也应该强化自己的管理能力并争取将这方面的工作完成得更好才行，于是我对上半年完成的商场经理工作进行了简单的总结。

根据工作流程完成了商品的采购与销售从而保障了商场的运营，为了在商场工作中得到领导的认可自然得重视采购流程的完成才行，所以我会根据去年商品的销售量制定详细的采购计划，这样的话便能够对顾客更感兴趣的商品进行大量采购以便于提升商场的销售量，而且我在不影响商品质量的情况下也在尽量节约商品的采购成本，在利润方面则是通过薄利多销的方式来提升商场的人流量，这也意味着我会策划好促销活动以便于在商场工作中吸引更多的顾客前来购买，正因为能够做好这点才算是商场工作中对领导负责。

通过和其他商场销售策略的对比从而对自身的工作方式进行改善，为了做好商场工作导致我在上半年十分注重对市场信息的收集，为了在同行竞争中占据优势导致我也会前往其他商场进行查看，通过销售方式的对比找出自己在商场工作中存在的不足，事实上通过对其他商场销售策略的分析往往能够从中学习到很多，所以我很重视商品的销售状况并在工作中向其他商场学习，这样的话便能够通过工作方式的改善从而有效提升商场的口碑。

通过巡视对商场员工的工作质量进行检验从而提升整体的服务水平，为了防止商场员工在上班期间存在偷懒的现象导致我也会进行日常的巡视，通过巡视工作的展开来保障商场员工的工作质量并找出其中存在的不足，而且针对工作中的弊病导致我也会组织员工进行技能培训从而改善工作质量，除此之外我也改善了现有的绩效考核制度从而更好地调动商场员工的积极性，在这之中我也会注重收集顾客对商场的建议以便于有效地改进现有的工作方式。

过去的上半年着实让我在商场管理工作中积累不少经验，但通过商场工作的完

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/025112331230012041>