

店长年终工作总结范例（30 篇）

店长年终工作总结范例（通用 30 篇）

店长年终工作总结范例 篇 1

漫长与充满激情的 20__ 年已尽尾声，伴随着热情与澎湃的工作，我们经历了一年的洗礼，也让我们逐渐的成长起来。

20__ 我们收获颇丰，心酸，欢笑与哭泣的滋味，我们都曾品尝过。成熟就是这样一点点积累来的，成功与失败在不断地刺激着我们，多少经历已成了真正的教科书。憧憬着未来，虽然我们无法预料，也无法想象，可过去的一切我们应当总结。

一年来，我们围绕在公司领导的企业理念下，在老板的督促下，用我信念与坚持，我们一次次的冲击着极限，使我们的团队走向顶峰，经历中我体会到了很多。

公司本着“美妆业一流的顾问管理公司”的企业理念，让我们所向无敌，屹立在美容界的顶端，这是我们的骄傲，更是每一位员工的自豪。

总结过去一年的工作，我作为一个店长尽职尽责，而整个团队让我体会到了很多。年终总结，主要有两点： 1. 回顾 20__ 年的主要工作，之初工作中取得一些成绩，以及取得成绩的原因，同时对于失败的案例，吸取到了哪些教训。

2. 下一年要努力的方向，以及需要完成的目标。在整个总结的过程中，需要注意以下几个问题： 1. 说话的语气忌讳浮夸，空虚，要用事实说话，用数据来说话，是最有利的说服，在平常的工作总结中，要用心的记录，每一天，每个月的数据。

2. 总结时，要条理清晰。要先在自己的脑海里过一遍，明确自己总结的内容。

3. 发现问题，提出建设性的意见。美容院店长的工作是管理整个美容院的，美容院店长在平时的工作中，要留心观察，想想怎样才能让美容院的发展越来越好，提出解决的方案。

4. 做好明年工作的规划，这一点是非常重要的，美容院店长一定要重视，从员工的实际能力出发，制定出切实可行的计划。

然后要说的是美容院的全体员工给了我很大帮助，我觉得经理、顾问、美容师和我的配合无可挑剔，之所以我能够完成领导下达的各项服务与业绩指标，是与领导我们的团队子分不开的，作为一名店长，我向付出的领导全体美容院员工们致敬。

我们的成功不是偶然的，每个环节、每个步骤、每个细节都决定着我们的成败，每位其中的一员都发挥着自己的作用，从前台引领顾客入店至美容师和顾问积极热情的服务，逻辑性是那么的自然，那么的精致，这是我作为一名店长的体会与心得。我们很多良性的工作，这只是冰心的一角，我说的还不够具体和全面，还有很多，像我们后勤的保障，对顾客的回访，不同季节推出不同卡的类别，满足了不同层次顾客群体，这都是我们的优点和致胜的法宝，只要我们好好的去利用它，发挥它，那成功是必然的。我们拥有激情，拥有活力，拥有狼性，创造辉煌不是什么梦想，只是想要与不想要的问题。 店长年终工作总结 2

时光飞逝，光阴似箭。转眼之间 20__年度的工作已经步入尾声。随着新年钟声的敲响，我们辞旧迎新，步入 20__年度美好时光，开始了新的工作历程。回首 20__年度的工作，我们虽历经心酸，但也收获成功。在这新春到来之际，为进一步提升销售业绩，我珠宝店特根据公司要求，对 20__年度的工作进行了归总与分析，并制定出了 20__年的工作规划。现将工作总结如下： 一、工作完成情况

由于我珠宝店的营销商场是刚刚开设一年的新商场，因此，在__年度我店重点以发展营销为重点，以诚挚服务为抓手，为在商场内打造出珠宝的品牌效益和店面宣传而不懈努力。

1、店内促销活动的开展。在 20__年，我珠宝店大力开展各类促销活动。紧抓消费者的购物心理，利用各个节假日和大型周年活动，有效地开展了促销活动实际吸引了大量客户资源，进一步的提

升了我店的销售额，并起到了良好的宣传效果。

2、销售数据的处理。一年来，我店坚持及时对销售数据进行收集整理，并结合我店实际情况进行分析，做到及时上报。

3、商品的管理。自年初以来，我店实际注重各类货品的管理与收发工作，保证产品的良好质量。此外，我店还要求店员对新进商品进行充分的了解与研究，根据各类产品的特点进行营销和摆放，对各类珠宝进行展示，充分发挥珠宝特色。

4、宣传推销工作。为充分展示我商店的产品价值，做好各类珠宝的营销工作，实际提升我点的知名度与顾客量。在今年我店加强了店面宣传工作力度，合理利用商场周边形势，以及消费人群特点对我店的珠宝进行了宣传。此外，我店人员还充分利用顾客提出的质疑，尽可能的向顾客介绍珠宝，促进成交。通过我店全体人员的热情服务，与真挚销售，在今年我店不仅提升了销售绩效，同时还提升了店面形象。

二、业绩完成情况

在今年，我店紧密结合上级部门要求，圆满的开展了上级部门部署的各类工作任务，实现了_万元的销售业绩。

三、团队建设情况

一年来，我店深入店内团队建设，通过开展各类实践训练、各类专业培训工作，以实际提升我店的团队销售能力，提高团队协作能力，改善我店的销售业绩。此外，我店还建立了有效的管理制度，并要求员工严格按照制度贯彻落实，以实现我店的优秀团队力量。

四、存在不足及 20__ 年规划

由于商场是新开设商场，我店各项目建设还不够完善，商场周边市场发展还不够突出，因此，我店的销售绩效并不理想。为此，我店在未来一年度将及时的分析我店内的各类珠宝销售数据，整理各产品销售情况，据此做出销售战略调整，并实际进行落实，以保证我店的销售情况得到明显提升。

过去的一年取得一些成绩和进步，但一些方面还存在许多不足，一是学习的多，实践的少。二是执行的多，创新的少。三是工作中谨慎有余，开拓力度不够。展望 20__ 年，我将认真思考自身的不足，努力改善自我，使自身的思想、道德修养，业务能力提高到一个全新的水平。

店长年终工作总结范例 篇 2

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了紧张，忙碌的 20__，满怀热情和期待的迎来了光明灿烂，充满希望和激情的 20__ 年。

一转眼，来中大鳄鱼已经一年了，担任店长工作也已大半年，回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几分感触，在过去大半年的时间里，首先要感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心的培养。感谢区域经理，督导给予我工作的鼓励，引导，与督促，让我学会了很多带店的知识，和管理销售等多方面的技巧，让我带店的方法跟进，成熟了很多，并顺利的为公司的销售发展迈出了功劳也归中大鳄鱼区域各位领导和一线的各位店长所有，因为区域组织的每周店长会，给予大家一个互相学习，互相交流，互相影响，互相跟进不足之处的机会，让大家明白在这个大家庭里各自肩上担负着的责任，有问题大家商讨解决，当大家心朝一个方向时基层的员工也能通过会议了解和感受到有凝聚力的团队核心，就是相信，坚持与冲刺。在这种人脉涌泉的团队里，我们的团队也会努力去打造出更好的个终端店铺。

20__ 年的展望与规划

20__马上就要过去，虽然对自己的工作状况不是很满意，但人总要往前看，一年之计在于春，在新的一年来临之际，要为店铺播好种，做好规划，期待明年做年终总结时能更好的表现。

公司在发展进程中，我认为要成为一名优秀的销售店长，首先要调整自己的理念，和公司统一思想，统一目标，明确公司的发展方向，才能充分融入到店铺的发展中，才能更加有条不紊的开展工作。

在每次会议当中学到的东西都要带回店铺，以店铺会议的方式强化到店铺每一位员工的脑海里去，有根基有思想的去为店铺某进取，某发展。

做好连带销售的培训课程，开展好店铺细节的跟进工作，用多看，多学，多动手来打造淡雅陈列和精美橱窗工作，以制吸引客流，为进店率打下基础。我相信在我与员工的不懈努力下，__店会一年比一年更好，因为我们愿为服务品牌，发展品牌做更多的贡献。

以上就是我 20__年的总结和 20__年的展望及规划。

__市__店

店长年终工作总结范例 篇 3

近一年来，我经常在工作中反思，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应服装店发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，要在服装行业立得住脚，不辜负领导的期望，自身素质的强弱是关键，自己毕竟才三十岁，从哪个角度讲都还是处在起步阶段，必须在工作中不断地提高自己。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，上让领导放心，下让职工满意，我系统的学习了服装行业的相关知识，全面提高自己，力争在语言表达的能力上有突破，在协调关系的能力上有突破，在组织管理的能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距。在不断的学习中提高了自己的能力素质，增强了干好本职工作的能力。

作为一名店长，我要引导按正确的方向进行工作。我认为店长的工作，一方面要严抓管理，另一方面应该发挥指导、配合和策划的专长。

管理应该理为先，理的不是制度、不是流程，而是心态，是包括工作和生活在内的员工心态。培养员工的心态应该以企业文化为基础，实际情况为主，客观环境为辅，培养员工的自信、自尊和明确的自我认知度；培养员工团队协助精神和集体观念，加强员工和各部门负责人之间的相互协作和配合；培养员工永不满足的学习心态。我要他们不仅要掌握本区域相关知识，也要知晓相邻区域的服务常识。企业文化不是要把我们的思想本位化，而是把这个品牌形

象充分本土化，和当地文化更好地融合。所以我要培养员工换位思考、打破思维定势的意识，加强相互学习，才能取长补短，相互辅助。

就店长工作而言，对内要指导工作，制定任务，监督应运，分析应运中存在的问题，对出现的问题及时解决，提供必要的帮助；对外要不断加强宣传，追求更高的美誉度和认知度。

店长更要做好承上启下的桥梁作用。店长的首要任务是领导团队完成公司所下达的指标；他更是一个中间人，是整个店铺的关键人物，是组织内部沟通的桥梁。优秀的店长会善于发现工作中的问题，并及时解决；他还是一个优秀的培训老师，员工的榜样，能够指导员工出色地完成各项任务；他还要善于激励，做员工的拉拉队长，挖掘员工的内在潜能，激发员工的工作热情。

总结过去是为了更好地面向未来。在今后，我将继续克服困难，勇于开拓，把工作搞好，带领大家努力完成好公司下达的工作任务。现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们__店。

面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1. 加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
2. 对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
3. 树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
4. 加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个优秀的团队。

服装店长对于一个服装店来说起着领头羊的作用。对于一个经济效益好的服装零售店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾

客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们__店。

面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1. 加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；
2. 对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；
3. 树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。
4. 加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个优秀2的团队。

店长年终工作总结范例 篇4

一、工作总结

在从来到公司到现在的时间里，先从__店的一名导购慢慢成长为__店的店长，从一名小员工升为领导层，思想上都发生了绝对性的变化。已不在是站在自己的位置上思考问题，而是要站在公司的立场上和手下员工的立场上思考问题，想的更全面一些了，会替他人着想了。

二、在工作上主要存在的问题有

在工作初期，对工作的认知程度不够，缺乏全局观念，缺乏自信心，对工作定位认知不足，逻辑能力欠缺，结构性思维缺乏，不过我相信在以后的工作中，我会不断的学习和思考，从而加强对工作的认知能力从而做出工作的流程。

对人员的管理能力欠缺，对市场的调查不够，对竞争对手的了解不全面，从而未能做出的针对所在市场的政策方案，以后在工作中还需不断学习总结改进，从而使遇到问题都能得到很好的解决。

三、工作心得

在这一年多的工作与实践当中，我参与了许多集体完成的工作，和同事的相处非常紧密和睦，在这个过程中我强化了最珍贵也是最重要的团队意识。在信任他人和自己的基础上，思想统一，行动一致，这样的团队一定会攻无不克，战无不胜。

这年的工作中，所有的工作都是一线二线一起完成的，在这个过程中大家互相提醒和补充，大大提高了工作效率，所有的工作中沟通是最重要的，一定要把信息处理的及时、清晰。

领导要求工作的每一步都要精准细致，力求精细化，在这种心态的指导下，能够积极自信的行动起来是下半年我在心态方面的进步。

现在的我经常冷静的分析自己，认清自己的位置，问问自己付出了多少；时刻记住工作内容要精细化精确化，个人得失要模糊计算：出了风险要及时规避，出了问题要勇于担当。

“三人行，必有我师。”与身边同事的合作更加的默契，感谢他们对新上任的我莫大的支持与鼓励，感谢他们的不离不弃，他们都是我的师傅，从他们身上学到了很多知识技能和做人的道理，也非常庆幸在刚上路的时候有他们在身边。我一定会跟她们凝聚成一个优秀的团队，做出更好的成绩。

四、工作教训

经过这半年的工作学习，我发现了自己离一名合格的店长还有差距，主要体现在工作技能、工作习惯和工作思维的不成熟，也是我以后在工作中不断提高和磨练自己的地方。仔细总结一下，自己在半年的店长工作中，主要有以下几方面做的不够好：

1、缺少对平时工作于业绩状况的总结，从开业到现在只七月份的活动“清凉一夏，低价风暴。”业绩还算可以，跟活动有很大的关系，全场六折加上特价中的特价产品，很是吸引眼球，之后价格回升，就再也没达到理想的额度。针对市场我应该主动向公司申请特惠政策，应该把被动变主动，用我们大品牌的产品低价攻击其他品牌，占据一定的市场份额。

2、跟员工的关系好是应该的，但缺少领导的气势，陈总一直教导我们“尊重自己就是尊重别人，别拿自己不当干粮。”跟员工好的前提下，也要让员工听你的，尊重你还是他们的领导。有什么对公司不满的可以直接向你反映，再着重考虑怎么安抚、怎么汇报，平稳军心。

此项也作为重点来提升自己。在以后的工作中，我一定时时刻刻注意修正自己不足的地方，一定会养成良好的工作习惯，成为一名公司优秀的职业的店长。

店长年终工作总结范例 篇5

一年的时间又快过去了我也做到了突破，被提拔成了店长，感谢领导对我的信任，以下是我的总结。

一、做一个优秀的店长

虽然我是一个新店长，但是我知道自己的任务非常繁重，需要做的事情也不容小觑，每天都很忙碌，手下的员工都看着我，我开始也担心自己在其他地方做错，每次工作都全力以赴，虽然工作过程非常辛苦，但是我依然坚持，工作再累只要努力就不会有错，我对于手下的员工不是很了解，单独带领一个店我还是第一次，没有经验就只有踏踏实实做事，不冒进不犯错，这是我对自己的开始的要求，先了解整个酒店然后了解员工，把自己的职责弄清楚，弄明白，不犯错误，做好自己做好该做的事情，一个优秀的店长，需要一步一步慢慢来，需要不断努力不断进步，每一次工作我都认真，也会融入到这个团体中去，把自己作为其中一员，计入基础了解所有员工的心声，做好自己该做的事情，完成自己的任务。

二、赏罚分明

手下人多了，人心也复杂，有的人在工作中偷懒，犯错，影响他人，产生负能量，不利于酒店发展对于这样的员工我向来都是严肃处理，当然惩罚有个度，不能因为一些小问题就惩罚，只有犯的错应尽需要惩戒时才会给予相应的处分，惩罚都会依旧酒店的规章制度进行，而不是按照个人的喜好行事。在工作中积极工作，做事有成绩的人我会大力支持，给他们奖励鼓励他们让他们有不断向前拼搏的动力，能够勇往直前，不断前进，不断努力做出更好的成绩，给大家树立一个榜样，让所有人员向他学习，管理是一门技术活，不是立马就能上手的，我在工作中经常得到酒店经理的指点，一步步摸着石头走路，每一步我都努力做好一个店长，管理好我的下属。

三、团结一心

既然是一个店长我需要与店里的所有成员一起努力创造新的成绩，做出更好的业绩，我知道一个人的力量是有限的只有团队的力量才能欧股获得最大成功，与同事们一起工作，不会因为自己是店长就高人一等，会更具情况来与大家一起商量，集中大家的智慧解决问题，发挥团队的力量，不单干，我是领头人，也是与他们是一体的一荣俱荣一损俱损。

四、不断学习提升团体实力

在工作中因为团队人员的能力参差不齐，造成我们的工作效率并不高，想要提升工作效率也需要提升团队成员的实力，我会利用时间给所有同事做好培训，加到他们工作让他们更快的进入到工作状态中去，给酒店创造更多的价值，只要他们肯学，我就肯教，把

他们培养起来他们能够独挡一面这样就能让我轻松一些。

经过一年的工作，我对于自己店长的工作也越来越熟悉，能够做好店长的工作，带好员工，管理好自己的部队。

店长年终工作总结范例 篇6

专卖店的管理要出效益，才能体现整体的管理水平，任何提高专卖店的单店销售，是大家的焦点话题。店长是一个专卖店的灵魂，是领头羊，店长的工作能力及领导能力，直接影响整个专卖店的业绩，店长——就是一个店的管理者。

我对自己的角色是这样认识的：一个店就像一个家，店长就是这个家的家长。家长要操心这个家的所有问题，人员、货品、卫生、陈列……。方方面面都要照顾到，任何一个小的细节考虑不到，就有可能给销售带来不良的影响。

店长应该是一名优秀的导演，店面是一个表演的舞台，店堂内的硬件设施就是布景和道具，而公司一年四季不断变化的货品构成了故事的素材。店长要把这些素材组织成吸引人的故事，讲给每一位光顾的客人，故事讲的好不好，客人爱不爱听，全凭店长的组织、策划和安排活动。

无论那种说法，都表明了一个观点，那就是店长是一个店的领导者，是产品文化信息的传递的纽带，是公司销售政策的执行者和具体操作者；是企业的产品的代言人，是店铺的核心。

因此，店长需要站在经营者的立场上，综合的、科学的分析店铺运营情况，全力贯彻执行公司的经营方针。执行公司的品牌策略，全力发挥店长的职能。

作为店长工作职责主要应该包括：

- 1、了解品牌的经营方针，依据品牌的特色和风格执行销售策略。
- 2、遵守公司的各项规定，执行上级指示，完成公司下达任务。

3、负责管理专卖店日常工作，监督考核导购的工作表现，及时反映员工动态，并对导购进行业务技能培训。

4、负责盘点、账务制作、商品交接的准确无误。

5、负责店铺内货品补齐、服饰的色彩搭配及生动化陈列。

6、登记并提供每天店内的客流量资料。

作为一个店长，不能定位为促销员或领班，店长的心态就是老板，如何培养这种心态，这跟公司的文化，体制有很大关系，这是管理艺术，士为知己者死，作为一位有责任心的店长，对于每天的工作细节，都有留心。

店面营运通常分为三个阶段。营业前除了开启电器照明设备，带领店员打扫店面卫生，还要召开晨会，内容主要包括总部活动信息及当天特价产品及特别推荐产品公布与传达；前日营业情况分析，工作表现的检讨；培训新员工，交流成功售卖技巧；激发热情，鼓舞员工士气。另外，还要点货品，专卖店要清点备用金以及核对前日营业报表。

在营业过程中店长要注重以下工作：检查营业员仪容仪表，整理工服，佩戴工牌；控制专卖店的电器及音响设备；及时更换橱窗产品展示，商品陈列；注意形迹可疑人员，防止财务丢失和意外事故发生；及时主动协助顾客解决消费过程中的问题；收集市场信息，做好销售分析；做好促销活动的开展前准备和结束后的收尾工作。

在营业后要核对帐物，填写好当日营业报表，营业款核对并妥善保存，留好备用金。检查电器设备是否关闭。杜绝火灾隐患，专卖店要检查门窗是否关好，店内是否还有其他人员。

货品方面，店长有权利对公司的配货提出意见和建议，并有权利拒收有质量问题的货品。

店长年终工作总结范例 篇7

光阴似箭，日月如梭，一晃20__年就过去了。首先感谢公司领导给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位领导和各位同仁对我工作上的支持和帮助，能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。

我于20__年__月从__店调入一店，作为一店的店长，全面负责一店的工作。其中有苦也有乐。对于没有学历，也没有专业技能的我，为了使一店各方面的工作不落后，我要边学边干，同时还要比别人花更多的时间来努力工作，来回报雇主。除了接受公司领导直接培训外，还参加了师大的教授的培训，所以，只有拼命工作才是我最好的选择。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以要大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好销售。怎样去做好销售，是我们工作的重点，在销售的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。工作总结所以我给自己的任务是不怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

在这一年里时间里，今年的销售比去年有所提高，当然也有各方面的原因，比起公司的其它门店，毛利不是很理想。所以有待在经营过程中把握好毛利。一店也是一比较特殊的门店，难得管理的是两个出品，把面临的顾客群体各式各样，人员也比较复杂。

俗话说，养兵千日，用兵一时，我们将加倍努力，为门店的销售作出最大的贡献。

伴着元旦的喜庆和春节的到来，20__年的钟声即将敲响。首先，我预祝各位领导身体健康，工作顺利。回顾20__年，在公司各位领导的悉心指导及我店各位员工的支持下，我由一名基层员工晋升为__店长。在这里，我借此机会感谢公司各位领导对我的信任。现在我将一年的工作总结如下。

一、经营状况

从20__年_月_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__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__元/斤——到现在_元/斤，肉卷成本下降%、

2、人员以前，前后位员工——现在位，人员工资下降了%，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，有一家韩式烧烤，我们每周游街发宣传彩页，效果还算可以，_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最大化，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，尽自己最大的努力，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。积极的宣传企业文化，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，热门思想汇报在此我想对所有领导说声谢谢。

店长年终工作总结范例 篇 8

转眼间，一年时间已经过去，酒店在这一年也有重大的转变，作为店长，这一年我在平稳中感受创新、在创新中感受发展，在发展中感受，今年我和我所在的行政部都有不可磨灭的记忆与不可复制的意义，在日常管理工作、企业文化建设、人力资源、质量检查、保安及外协等工作中收获颇多，所经历和的每一项工作都今后得以进步的动力，并为明年的工作奠定基础，里对个人和行政部的工作简略总结，并向各位和同事汇报一下今年工作思路，希望各位指正。

一、工作总结

回顾全年工作，可谓得失兼具，做为饭店的股东及监理会，我所从事的工作和担负的责任也使的责任感与使用感，在酒店工作之前，我对行业可以说是很少，在到酒店后短短半年内，在各位和同事的帮助与协助下，我和工作都长足进步，当然半年内也了不少问题，但这也正为我的工作和个人成长足以依托的经验与资本，对个人人与工作总结与分析，特把年工作总结如下。

1、工作成绩描述

(1)在半年中工作进步，在规范化管理和制度化建设上成绩；

(2)外协工作，为酒店打造外部经营环境奠定基础；

(3)人力资源工作进展，从人员选聘、员工培训到人力资源科学管理与调配上进展；

(4)质检工作进展，质量检查体系已；

(5)行政部工饭店整体工作运营基础性支持，与各紧密，为饭店发展努力。

2、工作失误总结

(1)短在内部管理中还有些不规范的地方，使工作整体受到；

(2)注重工作质量与，强调管理，对员工生活关注度，今后工作中会再与员工的沟通，地工作要求；

(3)培训工作系统性，在明年注意改进；

3、个人优势分析

(1)较强的亲和力，具备的管理基础，乐于承受工作，并能较快地地工作环境；

(2)较强的学习能力，可以在较短内对新的知识融会贯通，并运用于工作中；

(3)控制能力、擅长沟通，对管理工作把控能力较强；

(4)工作细致性较强，善于从细节处工作，对工作大有进益；

4、个人劣势分析

(1)从事酒店业较短，在专业性上会；

(2)对自身性格所缺点的控制与把握应提升，应加工作中优势，尽量规避劣势，自身工作。

二、工作计划

展望充满挑战接下来的日子，有许多计划正待一一去实施，有必要对工作的设计与规划，特将计划向各位通报，以期大家对我的计划建议与修正，并在计划过程中各位的与帮助。

1、总体工作计划描述

原则：以饭店经营发展为原则，一切工作原则。

两项工作：人力资源管理工作的提升与外协工作的；

三个核心环节：培训工作和经营管理工作紧密、适岗人员的招

聘与选拔、安全工作的稳步提升；

2、工作计划

(1)自身职责，工作形象，为酒店发展奉献心力。做为酒店股东和监理会，我对酒店的感情与所担负的责任已仅是做为行政部人所应尽到的职责，我将要求酒店将每项工作到最细之处，协助总经理每一项政策措施，在酒店业绩也使自身长足进步。

(2)人力资源管理工作：行政部将把人员的招聘与培养做为的人力资源管理工作，从人才引进渠道、扩充人员上升空间、人员良性竞争，考核机制几工作，使人力资源管理工作体系化，在酒店内部一支竞争力的员工队伍。

(3)培训工作：的培训工作是酒店经营得以的保障，接下来我将从员工入职培训、专业培训、日常培训及管理者培训入手，建立完善的培训体系，让培训工作更到位。

这一年承载着许多人的梦想，带着信息时代所特速度向飞奔而来，明年，我希望可以在工作上进益优势、规避劣势、在职业生涯中学习领略更多人生风景；更希望工作可以在现有基础上更大提升；在年我和我的会苦练内功、提升内涵、积蓄内力、扩充内存，把建设真正意义上的团队、优秀团队、专业团队！

店长工作总结最新模板 5

在即将过去的 20_ 有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视好和培养下，个人取得了很大的进步，同时，也觉得有很多的不足之处。

作为一名店长深感到责任的重大，大半年的店面管理，工作经验，让我明白了这样一个道理：

第一是对于一个经济效益好的公司来说，一是要有一个专业的管理者；

第二是要有的专业知识做后盾；

第三是要有一套良好的管理制度。

作为公司的一分子，我要做到以下几点：

1、认真贯彻公司的经济方针，同时将公司的经营理念及策略正确并及时的传达给每个店员，做好承上启下的桥梁作用。

2、做好店员的思想工作的同时团结店员，充分调动和发挥店员的工作积极性，了解每位店员的优美所在，并发挥其特长，做到另才适用，增加增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集团。

3、过各种渠道了解同行信息，了解顾客的消费心里及习惯，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作有针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、身作则做店员的表帅，不断地学习提高自己的同时不断地向店员传输企业文化，教育店员要有全局团队认识，凡事要从公司整体利益出发。

5、热烈周到及细致的服务去吸引顾客，发挥所有店员的主动性和积极性，为公司创造更多更好的业绩！

店长年终工作总结范例 篇9

在即将过去的 20__ 有很多美好的回忆浮现在脑海里，在公司的重视好和培养下，个人取得了很大的进步，同时，也觉得有很多的不足之处。

作为一名店长深感到责任的重大，大半年的店面管理，工作经验，让我明白了这样一个道理：

第一是对于一个经济效益好的公司来说，一是要有一个专业的管理者；

第二是要有的专业知识做后盾；

第三是要有一套良好的管理制度。

作为公司的一分子，我要做到以下几点：

1、认真贯彻公司的经济方针，同时将公司的经营理念及策略正确并及时的传达给每个店员，做好承上启下的桥梁作用。

2、做好店员的思想工作的同时团结店员，充分调动和发挥店员的工作积极性，了解每位店员的优美所在，并发挥其特长，做到另才适用，增加增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集团。

3、过各种渠道了解同行信息，了解顾客的消费心里及习惯，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作有针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、身作则做店员的表帅，不断地学习提高自己的同时不断地向店员传输企业文化，教育店员要有全局团队认识，凡事要从公司整体利益出发。

5、热烈周到及细致的服务去吸引顾客，发挥所有店员的主动性

和积极性，为公司创造更多更好的业绩！

新的一年即将来临，成绩只能代表过去，我将以更精湛娴熟的业务，同时在公司的领导下来治理好我们__店!力争在 20__创佳绩!

店长年终工作总结范例 篇 10

一、专业知识能力方面

1、产品知识方面：加强熟悉热各个系列产品的生产工艺、加工特点、规格型号。了解各个产品的特性及冲泡方法；了解本行业竞争的有关情况；

2、公司知识方面：深入了解本公司和其他竞争厂家的背景、主打叶产品、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3、客户需要方面：了解客户的购买心理、购买层次、及买基本要求目的等。

4、市场知识方面：了解本地市场动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场需求分析。

5、专业知识方面：进一步了解与有关的种植、加工、冲泡方面的知识，以便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，了解不同行业，不同公司在新的一年里的思维的转变，以便更好的合作。

6、服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节，细心、认真、迅速地处理客户状况；有效地传递各类市场信息及获得新老客户的信任，建立良好的联系方式。

二、个人综合能力方面

1、工作中的心里感言。谢谢公司给了我一个这样的发展的平台，通过和大家一起工作的机会，让我从大家身上学了不少的销售技巧和谈判能力，有了这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中独立成长起来。感谢大家在工作中的给予帮助。这些都是我财富的积累。

2、职业心态的调整。销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比态度、比服务。

3、客户的开发与维护。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

4、自己工作中的不足。通过这么长时间的工作积累，整体上对自己的业绩是很不满意，主要表现在业务经验不够丰富，目标不够明确。韧性和业务技巧有待突破，市场开发能力还有待加强，还有就是在谈判上表现的不够强势，还有对自己现有的市场区域表现的没有足够的信心。希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。

三、日常管理能力方面

1、资料整理：

(1) 对于顾客，我们日常通过与顾客交谈中发现，不同层次的顾客对口味有不同需求，本属于类，但有些初尝顾客并不太清楚了解其中的特点，我公司的产品分为、三类，在销售过程中，我们针对不同客户的口味来介绍不同品，然后采用 E_cel 的数据库功能，对不同层次的顾客信息分类管理，通过自饮、送礼、机关采购、潜在加盟商等不同客源建立分类顾客资料档案，以便在日后联络追踪管理。

(2) 对于员工，我店做好分配分配、排班等工作的记录和管理，及时理清工作工程中出现的各种倒班、加班、请假、调岗、培训等事情，对于突发的变化，及时做好协调和调配，并认真记录，避免由于自身员工问题影响我店的营业。

(3) 对于产品的记录，我店一般备足日常销售量数倍的货品，或积极与总店和周边附近的店加强联系，积极补货，满足潜在销售能力，每日清点销售量，及时核对数量，避免出现缺货、断货的情况发生。对于潜在节假日消费高峰期，我店提前进行备货。

2、订单跟踪：

在下订单后要确认库存是否满足需求，如果需要增补调配货源，我店还进一步了解补货进程，确定新是否能够按时到货，最后对于外送的，我们还要确定客户是否准时收到，同时在日后根据顾客所留下的联系信息，做好日常回访，不仅可以做好日常销售反馈，而且还能了解顾客口味需求推荐适合各种层次顾客需求的口味的产品。

3、货款回笼：

目前本店销售产品基本上以现金或是刷卡形式消费的，较少出现签单拖欠货款的情况，对于签单的顾客，我们将在约定时间及时提醒应付货款，对于采用提货卡的顾客，我们也及时记录提货卡采购的品，并在通我司财务人员核对账款是及时提供货款型号等信息。

4、了解市场需求：

维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。在与客户沟通过程中，我们发现，不同客户对于不同层次的叶需求非常明显，而且很多时候采用赠送和搭售的方式更适合他们的选择。对于新开始品不久的顾客面对五花八门的产品并不熟识的时候，我月坛店经常积极做讲解，同时邀请客人来我店现场品茗，在品茗过程中不仅推销了产品，更加加强了联络工作，为即将到来的中秋和国庆两节的销售起到了积极的作用。

5、新员工培养：

人才流动最为我公司新陈代谢的一个重要过程，有利于我公司人才的逐步提升，销售水平的提高，服务水平的提高，采用优胜劣汰的模式是月坛店乃至全公司一直以来最有利的人才管理方式之一。本为消费尚品，档次高，对于我公司而言，北京地区，特别是月坛三里河片区更是国家机关部委林立，购买的顾客往往是高层次有知识文化的人群，因此在销售过程中新人素质必须提高，对于个人而言还有加大提升空间。整个8~16月份，月坛店人员流动较大，员工进出频繁，为保证服务质量保证员工素质，我店对于新员工采用以点带点和以点带面的方式，采用一对一帮扶带练，以及定期集体培训的方式。同时还积极选派优秀有潜力的员工送往中心店进行技术培训。这不仅大大提升了员工的工作素质，更激发了新老员工的工作热情，提升了企业文化内涵，加强了员工之间的沟通交流和团结。

6、环境卫生及形象建设工作：

日常卫生以及店面管理工作是月坛店日常必需每日强调的工作，作为连锁经营的企业，更作为销售一线的专营店，我月坛店不仅是公司的一个销售网点，更是我集团的一个重要的对外形象窗口，特别是在月坛南街国家部委及各大金融机构林立的地方。因此日常管理过程中，我店积极组织形象建设工作，着力打造精品专营店，努力成为我公司在北京地区的一个旗舰店。

四、20__年的展望及规划

20__马上就要过去，虽然对自己的工作状况不是很满意，但人要往前看，一年之计在于春，在新的一年里来临之际，要为自己播好

种，做好规划，期待明年的年终会有更好的表现。

公司在发展过程中，我认为要成为一名优秀的销售经理，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。

1、从理念上：我应该和公司保持一致的经营思想、经营理念，与公司高层统一目标和认识，协助公司促进企业文化方面的建设。

2、意识上：无论在销售还是产品生产工作知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上级、朋友、同事更加融洽的相处；最后我希望公司和及个人都有更大的发展空间。

3、业务上：首先要规划好自己的市场区域，了解本区域内客户的特性及目标。通过了解客户的资料、兴趣爱好、人脉情况等，挖掘客户需求，投其所好，这样才能更好的服务客户。其次，把握好重点客户与次要客户的轻重缓急。合理处理自己的业务时间，提高自己的工作效率。最后还要了解高端叶销售行业的未来发展趋势及要面临的问题。提前预测，为面临的机遇及挑战做好充足的准备，特别是季节变化、人员流动变化等要提前准备，让自己永远都比别人快一步。

最后，在这新年来临之际，祝公司未来发展一路顺风！大家事业有成，心想事成！

店长年终工作总结范例 篇 11

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾 20__ 年的工作，在领导的正确指导和同事的大力配合下，我的__项工作都能够按部就班的正常开展，现就 20__ 年的工作情况总结如下：

作为一名店长除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为销售业绩的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐，所以作为一名优秀的店长不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

一、在工作中培养自己的心理素质

在工作中每天都与形形色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说”不”时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

二、用心锻炼自己的销售基本功

人生何处不营销，我觉得任何工作都与销售有关，就连竞选，们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

三、口才方面有了大幅提升

要做一个优秀的导购就必须要有拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

四、培养人脉，增加顾客回头率

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让种样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。新的一年里，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为贡献出我的光和热！

店长年终工作总结范例 篇 12

在充满机遇、竞争、挑战、艰辛中与共同度过了我 20__。通过上级领导的帮助和指导，加上全体员工的合作与努力，在汗水和智慧投入中，各方面得以有了新的发展。盘点上半年的工作，有得有失，有关于公司竞争战略上的问题；关于以顾客服务为导向方面的问题；关于企业品牌价值认可的问题；关于顾客忠诚度管理方面的问题；还有居安思危、进军零售开店速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力资源管理方面的问题，我经历了从无到有、从小到大的过程。可随着经济的发展和形势的变化，零售市场到处生根发芽，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。对 20__ 年的上半年进行工作总结如下：

一、盘点工作

A、加强超市的人力资源、商品缺断货追踪、商场财物管理。

B、完成对雅柏超市的全面整改工作，配合做好整改前的商品盘点工作、员工思想工作、财物清查工作；整改中的财物交接工作、商品退货内拨工作、人员加班安排等；整改后的各项交接工作。

C、协助代严建平完成对雅柏生活馆的系列整改问题及其它运营工作。

D：完成对雅柏生活馆的交接及彭田商场的固定资产、人员情况、资金情况的交接手续等。

E、完成对彭田商场人员、固定资产、商场资金等一系列的盘点交接工作。

F、对彭田商场竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对彭田商场滞销商品进行清退、缩短商品线长度，新型商品品种的引进等。

G、配合公司组织的专管员以上干部的培训考核活动。

二、存在的问题

1、商品陈列技巧和排面维护不得力，陈列效果欠佳。需继续加强对理货员、促销员商品陈列技能的培训，需要加大排面检查要求和力度，提高门店的陈列水平。

2、DM 促销力度不够，不能有效聚集人气，对销售的推动作用不大。20__年，整个 DM 促销活动对门店的销售贡献度不大。门店人气和业绩的提升主要来源于各大型惊爆价商品促销。DM 由于存在价格高、品项无新意，连续多档重复促销某些单品，造成了 DM 促销无吸引力。

3、百货区纸巾、家杂塑料制品单品过多；新品上架时未及时对滞销商品进行清理，导致只进不出，陈列紧张。现门店要着手百货区进行滞销商品的清理，计划在 20__年 1 月底前完成。

4、生鲜服务水平普遍较差。20__年 9 月份转换了联营户后以来，店内的特价蔬菜品种少和价格无优势。在服务方面加大对服务的监督和服务水平的提升。目前生鲜服务水平虽有所提高，但分割肉柜促销员仍缺乏服务技巧，回答顾客询问时，语言过于生硬，偶有引起顾客投诉的现象。不注重公司形象

5、员工的忠实度不高。员工离职率虽然较低，但工作的质量积极性很差。由于薪资待遇、保险的问题，尤其在收银组员工情绪化波动很大，造成前台收银离职的情况。

6、赠品的入库和出门管理不够规范。虽然每周都在清理，但赠品出门条处理却常有不及时的情况存在或者不规范不按流程操作。要求门店各组别，每周清理一次出门条，对借作赠品的，在规定的还货期限内未归还的，一律打返厂单注销出门条。

针对以上问题，下半年主要完善以下工作：

A：提升自己的各项业务素质，严格要求自己，做到正人先正己，以提高自己的工作效率及成果为根本，以强化服务质量、提升总体业绩为己任，以树立良好形象为牵引，在坚持行为影响、示范引路的前提下激发全体员工工作热情，加强对值班长、管理员制度的落实与执行，强化现场管理力度，处理好顾客的投诉与抱怨，把握好顾客的退换货制度，尽量让顾客高兴而来、满意而归。

B：努力提升全体员工士气，用多种方式激励员工。

C：坚持对商品缺断货的追踪，努力提升商品陈列艺术，做到主力商品的位置，体现较强的季节性陈列、关联性陈列等。

D：大力规范防损员运作及制度，加强全员防损理念。

E：强化领导班子对优秀员工的培养和指导、考核，以及对专管员干部的考核力度，配合采供部对商品的各项管理及断缺货的追踪。

F：认真落实卖场环境、卫生，让员工养成良好的习惯，积极配合公司开展各项现场管理节日活动，提升商场业绩。

G：加强员工顾客大出血意识，把服务看成企业文化的外在表现和综合竞争力的体现。记得诗人徐志摩有一首诗叫《沙扬娜拉》，其中有一句“最是那一低头的温柔，恰似一朵水莲花，不胜凉风的娇羞”。我们的服务应该达到诗人那种细腻入微的观察力境界，或许那是非常理想的境界，实现起来很难，但我和我的同事们将不断努力，向着这个目标一步步迈进，完善服务体系、全程跟踪服务，全面进行客户渗透。

衷心感谢各位领导半年来对我工作的支持、监督、指导及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足，以百倍的信心，饱满的工作热情，与班子成员一道，团结全体干部职工，勤奋工作，顽强拼搏，为华联超市发展和振兴做出应有的贡献，管理对于本人而言，永远如履薄冰！

店长年终工作总结范例 篇 13

回首 20__ 年的工作历程，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。总体来说，我们这半年取得了长足进步，工作情况总结如下：

一、工作回顾门店情况

1、过我们店所有员工的共同努力下，我们店完成了公司下达的各项任务，销售营业额及店内员工的整体素质都有了阶段性提高，现在__店总体水平正在以稳定的形式发展着：

人员：整体素质有了很大的提高；

财务：账目清晰，出入明确，透明化，规范化；

事物：处理客情、退换货品、与供应商的关系趋现稳定见好。

2、完成的其他工作

（1）认真贯彻并完成上级领导的各项决定，对员工进行思想教育，每天都有例行交接会议，安排好大家所要做的事情。

（2）妥善处理顾客投诉和服务工作中所发生的各种矛盾，如有突发情况，要员工始终保持专业，因为我们的一言一行代表的并不是个人而是公司的整体形象。

(3) 在加强理论学习的同时，注重更新知识结构，努力做到在工作中学习，在学习中工作，精益求精，不断探索，使自己更加胜任本职工作。

二、工作中的不足及需要改进的地方

虽然有很大的进步但是仍然感到有不少不足之处：

1、经验不足沟通不够

我比较偏向直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的这方面的能力。

2、心思不够细致缺乏创新

我对工作的态度较谨慎，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。

以上列举的不足之处，是我自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在以后的工作中我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

三、工作计划

1、了解员工

2、对现有的规章制度的执行情况了解

3、完善规章制度听取员工意见和建议

4、对员工的责任明确工作分配到位

5、让员工了解我尊重我不是怕我

6、了解消费群体和顾客沟通

人生能有几回搏，在今后的日子里，我要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。望领导给予指正，不吝赐教。

店长年终工作总结范例 篇 14

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/118120130012006057>