

店长上半年工作总结模板

回首____年，是播种希望的半年，也是收获硕果的半年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们____全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，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，用心去与顾客交流，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，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，做员工的表帅。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造性，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，为顾客营造一个舒服的购物环境;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，少一些牢骚，多一些热情，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华东店。

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，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

店长上半年工作总结模板（二）

（一）。店长办公室的日常工作：

（二）。分期买卖合同、银行按揭合同的签署情况：

在签署分期买卖合同时，对于我来说可以说是游刃有余。但是在填写的数据和内容同时，要慎之又慎，我们都知道合同具有法律效力，一旦数据和内容出现错误，将会给商场带来巨大的损失，在搜集用户资料时也比较简单（包括：户口本、结婚证、身份证等证件）。在签署银行按揭合同时，现在还比较生疏，因为银行按揭刚刚开通，银行按揭和分期买卖合同同样，在填写的数据和内容同时，要慎之又慎，按揭合同更具有法律效力。但在办理银行按揭的过程中，购机用户的按揭贷款资料是一个重工的组成部分，公证处公证、银行贷款资料、福田商场存档、我商场存档资料。这些程序是很重要的，如果不公证银行不给贷款。这些环节是紧紧相扣的，是必不可少的一部分。我商场在存留有户档案时，我们取公证处、银行、福田三方的精华，我们在办理银行按揭贷款方面还存在一定的漏洞，我相信随着银行按揭贷款的逐步深入，我将做得更好、更完善！（我建议组织一次关于银行按揭贷款的培训，这是我个人的想法。）

（三）。及时了解用户回款额和逾期欠款额的情况：

作为一商场的销售内勤，我负责用户的回款额及逾期欠款额的工作，主要内容是针对逾期欠款用户，用户的还款进度是否及时，关系到商场的资金周转以及商场的经济效益，我们要及时了解购机用户的工程进度，从而加大催款力度，以免给商场造成不必要的损失，在提

报《客户到期应收账款明细表》是，要做到及时、准确，让商场领导根据此表针对不同的客户做出相应的对策，这样才能控制风险。

（四）。今后努力的方向：

在以后的工作当中，我会扬长避短，做一名称职的销售内勤，与企业共成长。

店长上半年工作总结模板（三）

（一）自身能力的提高

1、心态的调整。来东路基四个半月的时间，我的心态有了很大的改变，因为责任和压力，我学会了忍耐，学会了坚强，学会了稳定自己的情绪，这对我来说是最大的收获。

2、服务技能的提高。在几个月的时间里，我抱着融入和虚心学习的态度，向店里每一个人学习，服务员、传菜员、阿姨、部长，从基本的操作流程、注意事项到专业的服务技能，在这里我也真心的感谢所有家人们对我的`帮助和照顾。

4、管理意识的提高。身为一个管理者要让自己融入角色去考虑问题，我开始去关注每天的营业额、人均消费，关注厨房和楼面的工作准备和安排，要有大局意识、责任意识和长远的眼光，才能得到员工们的认可和尊重。

5、各方面知识的吸收。每个人身上都有闪光点，在工作和生活中，我经常反省自己，不断的学他人之长，补自己之短，不断提高自己各方面的知识储备。

（二）例会模式的补充和完善

（三）丰富培训方式，提高服务质量

1、软件即提升员工服务水平的培训。一是____月份参加龙泉优质服务月的相关培训。二是内部培训，主要是例会中的及时培训，应对一些需要及时解决的问题和反复出现的问题。三是____月份的较系统的企业内部培训，这些培训都在不同程度上提高了我们员工的服务意识和技能，今后还应重视这种培训。

2、硬件即餐具的检查与跟踪。为保证服务品质，客用的餐具要保证完整，无破损，并保证客人需求，因此在工作中要加强对破损餐具的跟踪、及时处理和及时补充。

（四）分工明确，奖惩分明

明确每个人的职责，责任到人，加强了员工的责任心，奖惩分明，使他们开始权衡责任与荣誉的分量，对于给公司做出节省成本、提高工作效率等贡献的员工，公司会及时给予鼓舞与奖励，对于因个人失误及不负责任给公司带来损失的，公司也会通报批评，给予相应的惩罚，有奖有罚，才会调动员工积极性，提高他们的责任意识。

1、档案管理的规范。新员工入职三天内，必须提交入职表、身份证复印件、一寸照片，以便公司及时录入新员工档案，领取衣物、水杯及更衣柜钥匙填好新员工入职登记表，以便库房存档管理。

2、培训方式的改变。开始采用一对一的培训方式，责任到人，提高“师傅们”的责任心，同时也使“徒弟们”更加用心学习。

（六）维护客人，积累人脉

我始终相信，用心服务，客人会感觉得到。我每天都会带着一颗感恩的心去工作，去对待同事和客人，因为只有这样的微笑才是发自内心的，别人会感觉的到，所以短短几个月我就得到了很多老顾客的认可，同时一些新顾客也经常找我订餐，闲暇时和我谈论工作与生
活，我觉得是他们丰富了我的人生，我应该感恩，是到家这个平台让我结识了这么多有缘的朋友和活泼可爱的同事，这是我最大的财富。

二、工作中存在的问题

在整个上半年的工作中，我们的工作虽然有很大进步，但也存在很多问题与不足，主要有以下几方面，一是例会模式还不够完善、系统;二是没有书面上明确的奖惩机制;三是新员工培训没有严格的标准和要求;四是管理人员之间沟通不足，交接工作不够顺畅;五是服务细节上的工作还需加强。

（一）工作重点

1、强化员工培训，严抓执行力，提高服务水平。

和所有管理人员配合做好新店员工的培训工作，保证在旺季来临之前，新店营业步入正常轨道。

2、加强制度建设，提高管理水平。

3、节能减耗，节省开支，降低运营成本。

和所有员工一起努力，在工作中注重节能减耗，节省不必要的开支，保证每月完成规定的总营业额，并争取拿超额奖、创新高奖，提高公司的营业额和员工的薪酬待遇。

4、旺季来临，调整工作重点，不断加强厨房和楼面的沟通，及时跟踪解决客人意见及投诉，提高服务质量。

5、和管理人员沟通，一起做好员工生日会、节日活动和各项娱乐项目，让员工感受到家的温馨，提高团队的凝聚力，要时刻记得，员工才是我们最重要的顾客。

6、定期组织管理者沟通解决工作及生活中遇到的困难，统一管理思想和意见，不断提高工作默契与管理效率。

7、认真按时完成领导安排的其他工作。

（二）需跟进完成的工作

1、例会模式还需加强巩固，通过不断地演练，使所有人员都熟练掌握。

2、建立系统的奖惩机制，使内部员工都清楚了解奖惩依据，心服口服，有利公平。

3、和所有管理人员一起不断摸索、总结，整理出到家系统的培训方案。

4、新员工培训要高标准、严要求，在规定的时间内掌握应该了解的所有服务知识和技能，提高培训效果，并跟踪培训成果。

5、管理人员之间的工作交接不够顺畅，会导致工作的延误，通过加强沟通和使用交接本等方式改善这种情况。

6、和所有管理人员一起继续做好提高服务细节及感动服务工作。

店长上半年工作总结模板（四）

店长对的角色定位：一个店就象是一个家，店长就是这个家的家长。家长对内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；对外协调好与酒店、同行、政府机关等的关系。任何一个小的细节考虑不到，就有可能给工作带来不良影响。

店长的工作职责

- 1.了解公司的经营方针，依据货品的特点和风格执行销售策略。
- 2.遵守公司各项规定，执行上级指示，完成公司下达任务。
- 3.负责管理专柜的日常工作，监督考核导购的工作表现，及时反映员工动态，并对导购进行培训。
- 4.负责货品管理、盘点，帐簿、报表制作，工资核算、商品交接准确。
- 5.负责店铺内货品补齐、调配、商品陈列。
- 6.及时处理店铺出现的相关问题，不能处理的及时上报。
- 8.每月月底提交工作总结，制定下月计划及目标，反馈相关问题。
- 9.激发导购工作激情，使店铺保持热烈、活泼气氛。
- 10.工作积极，树立榜样作用，工作失职不找任何借口。

店长的工作重点

作为一个有责任心的店长，对于每天的工作细节，都要留心。店面营运通常分为三个时段。

营业前

- 1.开启电器及照明设备。
- 2.带领店员打扫店面卫生。
- 3.召开晨会
 - ①公司政策及当天营业计划的公布与传达。
 - ②前日营业情况的分析，工作表现的检讨。
 - ③培训新员工，交流成功售卖技巧。
 - ④激发工作热情，鼓舞员工士气。
- 4.清点货品，准备、清点备用金。

营业中

- 1.检查导购人员仪容仪表，行为姿态、精神面貌。
- 2.专卖店的店长需督导收银、销售清单记录工作，掌握销售情况。
- 3.控制卖场的'电器及音箱设备。
- 4.备齐包装纸、包装袋，以便随时使用。
- 5.维护卖场、库房、试衣间的环境整洁。
- 6.即使更换橱窗、模特展示，商品陈列。
- 7.注意形迹可疑人员，防止货物丢失和意外事故的发生。
- 8.及时主动协助顾客解决消费过程中的问题。

9.收集顾客资料、反映问题并作好登记。

10.做好促销活动的开展前准备和结束后的收尾工作。

营业后

1.核对货品，填写好当日营业报表，记录当日签单、开发票金额。

2.营业款核对并妥善保管。留好备用金。

3.检查电器设备是否关闭，杜绝火灾隐患。

4.专卖店检查门窗是否关好。店内是否还有其他人员。

人事方面

1.参与营业人员的招聘、录用的初选。

2.对员工给予奖励和处罚的权利。

3.有权利辞退不符合公司要求或表现恶劣的员工。

4.根据员工表现提出调动、晋升、降级、辞退的意见。

5.对员工的日常工作表现进行检查和评定。

6.对店内的突发事件进行汇报、裁决。

货品方面

1.对公司的配货款式、数量、时间等提出意见和建议。

2.处理有质量问题的货品或及时退换。

3.每周对店内的货品做新的陈列、调配。

在货品管理的过程中，我觉得最主要的是对销售环节的分析，做到细致，再以第一手的销售数据反馈设计及生产。

店长上半年工作总结模板（五）

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/515211040104012122>