

商场营业员年度工作总结范文（28 篇）

商场营业员年度工作总结范文（通用 28 篇）

商场营业员年度工作总结范文 篇 1

尊敬的领导、亲爱的同事们：

在过去的一年中，作为商场的营业员，我经历了很多挑战和机遇。在这篇文章中，我将总结我在商场的工作经历，并分享一些个人成长和感悟。

首先，我要感谢商场和我的团队。商场为我提供了一个充满挑战和机遇的工作环境，让我有机会学习如何与客户沟通、如何处理突发事件、如何提高销售效率等。同时，我的团队成员也给予了我很多支持和帮助，让我能够更好地完成工作任务。

在过去的一年中，我主要负责销售和客户服务工作。我深知自己的职责不仅仅是为客户提供购物服务，更要让他们感受到我们的品牌价值和企业文化。因此，我努力提高自己的销售技巧，积极与顾客沟通，了解他们的需求和偏好，为他们提供更好的购物体验。

在这一年的工作中，我也遇到了一些困难和挑战。例如，有时候客户的不满情绪会影响我的心情和工作效率，但我也学会了如何调整自己的心态，积极面对困难，并从中吸取教训。同时，我也发现了自己的不足之处，比如沟通技巧和情绪控制方面，因此我也在学习和改进。

在这一年的工作中，我也取得了一些成绩和进步。例如，我成功地销售了一些高价值的商品，并得到了客户的认可和赞赏。同时，我也学会了如何更好地与团队合作，协调处理突发事件。

最后，我要总结的是，我在这一年的工作中，不仅学到了很多销售技巧和经验，也成长了很多。我明白了如何更好地适应环境和团队，如何处理困难和挑战，也更加珍惜自己的工作和生活。在未来，我将继续学习和成长，为公司的发展和客户的满意而努力。

谢谢大家！

商场营业员年度工作总结范文 篇2

尊敬的领导，同事们：

我作为商场的营业员，在这里分享我的工作年终总结。在过去的一年里，我不断学习，努力工作，不断提高自己的职业技能和专业知识，为公司的发展做出了一份贡献。

首先，我在工作中遇到了很多挑战。在面对这些挑战时，我始终保持积极的态度，通过不断学习和实践，逐渐克服了这些困难。

例如，我在处理客户投诉时，通过耐心解释和诚恳道歉，使客户满意度得到了提高。同时，我也通过提高自己的服务水平，增强了商场的客户满意度。

其次，我在工作中也取得了一些成绩。通过与同事们的协作，我成功完成了销售任务，并积极参与了公司的各种活动。此外，我也积极参加各种培训，以提高自己的专业知识和技能。通过这些努力，我不仅提高了自己的工作效率，也为公司的发展做出了贡献。

最后，我对于未来充满信心。我将继续努力工作，提高自己的职业技能和专业知识，为公司的发展贡献自己的力量。同时，我也将制定未来的发展计划，包括提高自己的销售技能，加强与同事们的协作，以及积极参与公司的各种活动。

总之，在过去的一年里，我不断学习，努力工作，取得了一些成绩，也遇到了一些挑战。我将继续努力工作，为公司的发展做出更大的贡献。

谢谢大家！

商场营业员年度工作总结范文 篇3

尊敬主管领导；

自从我20__年加入__公司以来也有一年的时间了。在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守商场的规章，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。我深知工作中的进步与大家的帮助是分不开的，而且得到了商场领导的高度认可，在20__年的8月让我担任柜长一职，这是对我工作的肯定。回首自己一年来经历的风雨路程，我做出如下工作总结：

一、品德素质修养及职业道德

通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

二、工作质量成绩，效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，是自己的工作业绩有了长足的提高。

三、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面；认真的接待顾客做到，问好，询问，微笑服务是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解越多购买后的满足感越强烈，常言道：“满意”是顾客的广告。促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。4 熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。抓住每一次销售的机会，以的精神状态等待顾客的到来，注重自己的外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

四、工作中的不足和努力方向

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠

宝首饰？等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放能量。互相学习，互相进步。

商场营业员年度工作总结范文 篇 4

回顾这一年的工作历程，在领导的带领下，围绕商场的全年营销目标和计划，在兄弟部门的支持和配合下，本人充分发挥自己的职能作用，从本部门的实际情况出发，积极进取，开拓创新，认真履行职责，全面完成了领导交给的各项任务，现将一年来的工作情况总结如下。

一、明确目标，脚踏实地，完成全年任务

我们商场根据全年营销目标和计划，把任务分解到部门和个人，并制定了相应的考核办法，充分调动员工的工作积极性，在新形势面前，人人精神焕发，斗志昂扬，以饱满的精神状态，决心完成全年任务。商场在全年的营销战斗中，营业额、商品销量、利润等各项任务均已超额完成，取得了可喜可贺的成绩。

二、加强管理，深化整顿，改进工作作风

随着而来的市场竞争加剧，以及企业改革发展步伐加快，员工队伍初露端倪，有少数员工思想意识落后，业务能力不强，整顿管理工作更为重要。为此，我们商场加强了员工的思想政治教育，全面提高了员工的思想素质，树立了企业意识，同时也增强了服务观念，在工作中发扬能吃苦耐劳，拼搏奉献的精神，自觉加班加点，圆满的完成了领导交给的各项任务。

为了更好的配合企业改革，优化员工结构，增强企业活力，面对人员多，任务重的现实情况，领导一班人制定一系列方案，首先对所有员工按劳分片，使工作细化到每个角落，任务落实到每个人，其次，对所有员工进行定期培训，业务上精益求精，力求更上一层楼，为企业的发展做出更大贡献。

三、提高服务，增强业务，完善企业形象

服务是商场的生命线，是企业长远发展的命脉，提高服务质量，也就是等于增强企业竞争力。服务在先，以服务赢得客户，在服务中使客户获得利益。在服务的过程中既赢得广大客户的信赖，又使企业的经济效益得到了提高，在服务中商场领导以身作则，要求员工做到一团火，具有高度的责任感，不怕麻烦，耐心周折，以最大的工作热情，最优质的服务态度赢得了广大顾客的高度赞赏，树立了良好的企业形象。

四、加强财务，掌握费用，严格财经纪律

加强财务管理工作，掌握各项费用，杜绝浪费现象，开源节流，勤俭持家，同时加强各项财务制度，保证商场资金正常运转。

总之，一年来，在领导和同事的支持和配合下，我较好的完成了任务，但也存在着不足，比较本总结经验，克服不足，这将是今后更加努力的方向。

商场营业员年度工作总结范文 篇5

尊敬的领导，同事们：

在过去的一年中，我有幸在商场担任营业员，为我们的顾客提供优质的服务。现在，我将分享我的工作经历和总结经验，同时提出一些建议和展望。

首先，我要感谢商场和团队对我工作的支持和指导。通过这份工作，我了解到团队协作的重要性，学会了如何与顾客建立良好的沟通，为他们提供个性化的购物建议。同时，我也明白了在工作中保持积极态度和热情的重要性。

在过去的一年里，我努力提高自己的业务能力，熟悉并掌握各种商品的详细信息，以便更好地为顾客服务。我积极参与团队内的培训和分享会，不断提升自己的专业素质。

在工作中，我遇到了一些困难，比如如何处理顾客的'投诉和如何提高销售业绩等。面对这些挑战，我始终保持积极的态度，努力寻找解决问题的方法，并将这些经验教训应用到我的工作中。

通过这次工作，我意识到自己在某些方面还有待提高。例如，我需要更加熟练地处理顾客的询问，更有效地提高销售业绩。为了实现这些目标，我计划在未来的工作中，继续学习和提升自己的专业素质，与团队成员分享经验和技巧，以提高整个团队的服务水平和业绩。

总结来说，这次工作经历让我成长了许多，也让我更加深入地了解了商场营业员的工作内容和挑战。我期待在新的一年里，继续为顾客提供优质的服务，为商场的发展贡献自己的力量。

再次感谢商场和团队给予我的机会和支持，我会继续努力，争取在未来的工作中取得更好的成绩。

谢谢大家！

商场营业员年度工作总结范文 篇6

时光流逝，即将过去，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎。回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁末对自己进行一番“盘点”，也算是对自己的一种鞭策。

行政人事部是公司的关键部门之一，行政人事部人员虽然少，但在这一年里任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将的工作做如下简要回顾和总结。

行政人事部工作大体上可分为以下三个方面：

一、人事管理方面

(1)根据部门人员的实际需要，通过各种渠道，有针对性、合理地招聘一批员工，以配备各岗位。

(2)规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。

(3)7月份正式新使用考勤管理系统，不断完善人事管理制度。

二、行政工作方面

1、办理好各门店的证照并如期进行年审工作。

2、办理好公司车辆如期进行正常年审工作。

3、协助各部门做好菜牌、菜谱、点心部的点心纸的设计跟进工作。

4、对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。

5、加强员工宿舍管理，定期进行检查并在每季度末进行季度优秀文明宿舍评比。

6、加强员工饭堂管理，加强员工饭堂餐具卫生管理等

三、公司管理运作方面

1、顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。在日常工作中，及时和公司各个部门、门店密切沟通、联系，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。

2、逐步完善公司监督机制。有一句话说得好：员工不会做你要求做的事情，只会做你监督要做的事情。基于这个原因，本年度加强了对员工的监督管理力度。

3、加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。

4、充分引导员工勇于承担责任。逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

作为行政人事部负责人，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使公司各项工作正常进行。

新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。随着南岗渔村的开业，对我们来说，既是压力也是动力，我们决心再接再厉，迎接新的挑战。行政人事部将从以下几个方面着手工作：

一、完善公司制度，向实现管理规范化进军。

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着公司的不断发展，搞好公司管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，建立健全一套合理而科学的公司管理制度便迫在眉睫，为了进一步完善公司制度，实现管理规范化，工作将以此为中心。

二、加强培训力度，完善培训机制。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各门店及部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是酒家各部门主管及部门中层管理人员，加强对员工的人性化的管理，留住员工，留住人才，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。另外完成新员工入店手册。

三、协助部门工作，加强团队建设。

继续配合各门店及各部门工作，协助各部门处理各种突发事件。是充满挑战也是充满机遇的一年，我们拥有一支团结、勇于创新的团队是我们发展的保障。所以加强团队建设也是行政人事部工作的重心。

其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。只要我们工作更加细致点、沟通多一点、责任心强一点，我相信我们会越做越强。

商场营业员年度工作总结范文 篇 7

时光飞快，转眼间在服务区愉快的工作快一年了。这一年里，在主管、店长等领导 and 同事的教导下，我学会了从最初不了解服务区工作是如何开展的到现在每天能够从容、熟练地和其他员工一起愉快的工作。短短一年的服务区实习经历对我以后工作的开展具有很大的帮助。现在我就把这一年的实习经验和感受总结一下：

第一阶段：从一个刚毕业于学校的学生到成为一名便利店营业员的转变

刚入职的第一个月初在_培训了五天，我就被安排到_服务区做便利店实习营业员。目的是让我能有更好的机会在一线工作岗位上有所体验，让我明白便利店的营业管理运转机制以及熟悉其中的规章与制度，为日后的工作积累经验和教训。另外与老员工们谈谈心，了解他们工作和生活所需，收集他们对服务区管理的看法和建议并向有关领导反映，还有向同事传达领导的指示和要求，与他们一起创造一个上下级、同事之间相处和睦融洽的，充满激情的生活工作环境。

作为便利店的营业员，首先我必须了解到营业员每天的岗位职责，诸如每次上班都得严格按照要求着装整齐的.按时上岗，不迟到不早退，更不可有旷工等违纪现象，严禁擅自离岗或者串岗，工作时必须时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，切忌做与工作无关的事情。上班提前十五分钟参加班前会议，班会后认真搞好店面的卫生。上班过程中除了对顾客做好导购、推销商品的工作，还需要及时补充货架上的商品。时刻保持店面卫生的整洁，并做好防盗工作，预防和消除一切纠纷，让所有顾客有个良好的购物和中途休息的舒适环境。

每天所接触顾客形形色色，良莠不齐，当然有很多的顾客是理解和支持我们的工作，也有的顾客却因某些原因一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的顾客，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化

解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作。在工作的这段时间里，虽然遇到几次因退货和兑奖的纠纷，但是在我们合理而及时的调解下终得到有效的解决。

为了更快更好了解和适应便利店工作，在上班过程中遇到困惑的问题就主动请教同事，因为他们都很热情很乐意帮助我。而我有好的建议或者了解到有存在可以改善的地方就与领班或同事商量哪怕最后不一定被采纳。班后我也常常找老员工或者和我一起进来的另外两位同学甚至其他服务区的同学谈谈心交换一下有关工作上的经验，以便我们进一步自己的工作效率。

第二阶段：从便利店营业员到实习收银员的转变

由于_月份在便利店勤学苦练、不懂就问，很快就能独自熟练操作的缘故，加上期间工作表现得到领导和同事的充分肯定，八月份我就经领导允许被领班安排作为便利店的实习收银员。

作为收银员，每天大概所要做的工作流程如下：

首先到财务室领取备用金钱箱（点好备用金）。待确认一切无误后由当班 CSE 管理员陪同下安全来到便利店。接着参加由领班主持的班前会议包括背诵礼貌用语、检查仪容仪表、总结前一天或前一班的工作情况并布置当班的任务、强调需要注意的其他事项等等。正确开启收银电脑，整理好备用金。查看交班本明确当天任务。班前营业的盘点和核对库存（也可以和营业员共同完成）。接待顾客、认真做好收银工作。下班时的盘点以及写好交班本。做好班结（每天最后一个班还需做日结）。整理好当班的收款并联系值班的 CSE 管理员，在 CSE 管理员的陪同下安全回到财务室。上交当班收款以及兑换第二天的备用零钱。把备用钱箱放到规定的保险柜。

作为收银员，特别是在假期节日里，除了提高自己的工作效率外还需要认真验钞防止收到假钞。认真的做好收银的工作，唱收唱找，一为防止个别顾客的欺骗。二为消除长短款的出现。三为避免买卖纠纷的出现。

短短的一个月的收银经历，让我明白到收银岗位的重要性和保管收款安全的必要性。不管在哪个岗位都要认真细心和负责！

商场营业员年度工作总结范文 篇8

一、营业前工作：

(一)7:25-7:30

营业员进场值班主管同防损员站在员工通道打卡机位置，迎接员工列队打卡入场，检查工衣、工牌及仪容仪表保安防损主管检查各道门锁安全情况无异常后开启员工通道，并进入各自岗位；电工开启照明设备，空调设备并检查各项设备运转情况；值班主管及防损员按员工“仪容仪表规范”对员工进行检查，不符合要求者劝阻进场。

(二)7:35-7:45

晨会召开：各部门管理人员组织早晨例会，值班主管巡视各部晨会组织情况 1、 通报部门、柜组销售状况；

1、通报部门、柜组销售状况；

2、总结目前工作中存在的问题及改正方法；

3、安排当天工作并提出要求；

4、传达上级指示，精神及促销信息等。

(三)7:45-8:00

营业员进行开店前准备工作各柜组专柜营业员进入各自柜组、岗位检查商品情况、陈列状况，是否补货、货架及商品的卫生清理等等

1、促销员参与柜组的卫生清洁工作；

2、专柜营业员须对本专柜的货源进行补充、卫生进行清洁；

3、各柜组营业员整理排面、堆头并准备补货；

4、各区域人员不得喧哗、打闹、调笑、串岗或进入非所在服务区域；

5、防损员严格照章检查，对违规违纪进行纠正处罚。

(四)7:45-8:00

值班主管巡视检查值班主管巡视各楼层、各柜组工作状况并进行指导

1、检查各柜组、各专柜在开门前的一切准备工作是否按要求进行。

2、按商品陈列的要求检查各柜组、各专柜的商品陈列状况。

3、检查专柜人员情况及其商品是否丰满，商品陈列是否合理，货源是否足够。

4、检查收银机开启状况，收银台准备状况。

(五)8:00

开启大门及电梯 值班主管同保安开启大门，电工开启电动扶梯

1、值班主管或防损部主管用对讲机与门外保安队员了解顾客情况；

2、若大门外有异常情况暂不开门，立即抽调保安队员一道支援门外岗位、维持秩序，待秩序正常后方能开门。

(六)8:00-8:05

迎接顾客进场

1、播音室播放迎宾曲；

2、值班主管、各楼口保安、迎宾小姐(收银员、前台人员)向顾客微笑致意

3、巡宾曲声音略高于正常背景音乐声；

4、临时抽调两台收银员作为迎宾小姐在大门口向当日首批顾客微笑致意，面带笑容，身体略向前倾 10-15 度，自然，如与顾客目光相遇时，可轻声致意：“欢迎光临”、“早上好”等问候语；

5、 前台人员及入口保安提醒顾客存包(有礼貌“您好，请您存下您的包好吗?谢谢”；

6、 顾客鱼贯进场，还原人员递购物车篮

二、营业中工作

1、 各部主管分析本部销售状况，经理检查督导各部主管查询前一日部门、柜组、单品的销售状况并进行分析，总结相应的改进措施。经理检查各部门销售状况

(1)经理对前一日各部销售状况进行了解分析；

(2)各部主管对本部门及柜组甚至单品进行销售分析；

(3)经理与各部主管碰头，协商新的营运措施；

(4)对各部门间协调沟通；

(5)对各部门提出新的工作要求。

2、 经理、主管进入卖场指导工作各部主管深入柜组检查和指导工作，经理进入卖场定点巡查各部工作状况

(1)主管检查各区域人员状况，与柜组长、领班进行沟通，了解员工思想和工作中遇到的问题；

(2)合理布置工作，正确引导和指导柜组的工作；

(3)经理检查并指导修正各部门的工作。

3、经理、值班主管至服务部门了解情况经理、值班主管分别到售后服务部、前台、仓库了解各方面的情况。

(1)了解顾客投诉情况，跟踪未处理完的投诉；

(2)了解商品退货情况；

(3)因商品保质期、产品质量、产地、标价签、服务态度所引起的投诉，对相应责任人进行处罚；

(4)属价格因素引起的投诉及时查找原因，立即解决

4、直上柜商品处理仓库管理员、柜组、防损员一并验收，方可上柜

(1)直上柜商品必须是保鲜商品或冻品；

(2)必须严格检查生产日期、保质期等；

(3)严格签收程序，到位人员均进行签收方可生效。

5、赠品处理 赠品进场和出场都须依流程进行

(1)赠品进场必须经防损人员贴上“赠品”标签；

(2)营业员将赠品与商品放在一起时，必须将赠品按要求送给顾客；

(3)赠品一般在服务台领取，卖场内只放样品。

6、当班日志记录书写当班工作情况(各部门)

(1) 已发现问题记录、处理记录结果；

(2) 待办事项记录、交接记录；

(3) 前一天的销售记录(《销售日志》)。

7、员工午餐 员工分两批到饭堂就餐，管理人员也应分两批至饭堂就餐

(1) 11：30—12：00 第一批员工就餐，占上班人数的一半，12：00—12：30 第二批员工就餐；

(2) 必须在规定时间内打卡，否则以迟到早退论处；

(3) 第一批人员未回，第二批人员不准离开岗位；

(4) 防损人员、柜长、领班加强巡视；

(5) 值班主管第一批就餐，其它主管第二批就餐。

(6) 值班主管及时检查就餐人员是否按时返回岗位

8、巡场 经理、各部门主管保持常至卖场巡视

(1) 要求每半小时巡场一次；

(2) 营业高峰期、节假日，经理、各部门主管必须在现场巡视和加强管理；

(3) 在巡视过程中除卖场外，后场也必须进行管理巡视；

(4) 收银高峰期，经理、值班主管须调派人手至收银台协助。

9、 常规营业管理营业期常规管理内容

(1) 检查卖场内商品展示、陈列、商标、POP牌、价格标签、变价物品堆放、条码等；

(2) 检查卖场灯光、温度、设备运转状况、背景音乐等；

(3) 客流情况，客单价，大宗购物情况；

(4) 跟踪各柜组、专柜商品补、退货情况，确保销售的需要；

(5) 对销量或营业额下降的柜组，专柜及时了解原因并进行分析，提出可行性建议；

(6) 注意季节性商品的更换；

(7) 商品价格是否偏高市场标准；

(8) 商品质量、包装质量；

(9) 款式、颜色、功能、材料是否符合市场要求；

(10) 宣传、促销力度是否足够；

(11) 供货是否及时，仓库退换货状况；

(12) 检查员工的工作状态，违规违纪行为以及一些规章制度的执行情况；

(13) 检查员工的工作状态，违规违纪行为以及一些规章的执行情况；

(14) 是否有货不对路，商品欺诈及合同规定以外的内容；

(15) 假冒伪劣商品；

(16) 对各级、各部门反映的情况作答复，协调或向上级汇报处理；

(17) 突出事件及不良行为的处理。

10、晚班员工上班、工作交接、早班员工下班 14：30 晚班员工上班，早班同晚班开始全面补货及工作交接，16：00 早班员工下班保安严格检查

(1) 需交接数量的商品进行数量清点并登记；

(2) 组织两班员工进行全面补货或堆头，货架调整，迎接销售高峰的到来；

(3) 填写交接班本，柜组完成工作交接；

(4) 经理、值班主管、各部主管全面检查，督促工作落实情况；

(5) 检查晚班员工的仪容仪表及工作面貌；

(6) 主管、柜组长充分利用交接班期间人多的优势进行较大调整。

11. 收银员报表 15：30—16：00 收银主管提前十分钟到财务室与出纳做好点钞准备工作

(1) 按点钞流程配合收银员点钞，并做好记录；

(2) 严格点钞程序；

(3)做好保密和保管工作；

(4)做好储蓄工作。

12. 员工晚餐 17：30—18：30 员工分两批到饭堂就餐

(1)第一批打卡就餐时间 17：30—18：00，第二批打卡就餐时间 18：00—18：30；

(2)第一批员工未返回岗位，第二批员工不得随意脱岗；

(3)对就餐时岗位空虚的事件必须严肃处理；

(3)防损、保安在员工就餐时加强巡视；

(4)值班主管、必须第一批就餐，其他主管第二批就餐。

13、经理定时巡视对前一日的销售排名前五名和最后五名进行销售分析

(1)分析、了解排名前后五名的专柜、柜组的根本原因；

(2)与各部主管、柜组长一起总结经验，寻找差距；

(3)督促各部门的销售意识和水准。

14、值班经理到仓库巡视对仓库收退货情况逐一了解

(1)了解当日的收货情况，库存商品存量及分类安全、清洁等；

(2)条形码工作的完善、粘贴、规范；

(3) 退换商品的存放、处理；

(4) 收货异常及缺货、催货、加强管理。

15、值班经理值班主管填写当班日记记录全天卖场、后场情况

(1) 员工情况记录；

(2) 卖场正常运转情况记录；

(3) 后场运转情况记录；

(4) 异常情况记录及处理经过。

16、晚班收班前巡场在下班前进行一次全面检查

(1) 了解场内顾客情况；

(2) 倾听广播是否在预定时间播送预告内容；

(3) 观察员工服务状态，保证服务质量；

(4) 询问当日专柜、柜组销售情况；

(5) 指示营业员、收银员必须坚守岗位，直到送走最后一批顾客。

17、营业进入结束状态收到前再次工作检查

(1) 关闭上行电动梯(关门前十分钟)；

(2) 防损部在送走最后一名顾客后关闭大门；

(3) 场内开始清洁整理；

(4) 专柜清理商品，摆放整齐，核对销售小票与商品数量；

(5) 电脑部销售汇总；

(6) 组织晚会；

(7) 组织收银员报表；

(8) 防损部做好货款保卫、护送工作。

三、营业后工作

1、结束当天营业进入收班工作状态，关闭所有电梯空调

(1) 结束当天营业时间，防损部按程序锁好大门；

(2) 营业员例会后只准走员工通道下班；

(3) 夜班保安进入值守夜班状态；

(4) 防损员进行营业员下班例行检查；

2、员工离场 员工离场打卡，接受检查 保安人员到打卡钟前监督员工打卡，进行例行检查，防止商品被非法带出商场。

3、清场 防损主管、防损员、值班经理或值班主管一起进行从四楼至一楼的清场工作

(1) 清场时检查各个角落是否有未离场人员滞留；

(2) 消防隐患检查；

(3)照明设备由里向外、由上至下程序关闭；

(4)确认无误后由上而下清理卖场；

(5)检查电源、水阀、煤气等有否关闭；

(6)检查收银机是否切断电源；

4、关闭后门 防损部和持钥匙人锁好后通道门

(1)由上至下分层锁门；

(2)值班经理或值班主管同防损主管一起检查锁门情况；

(3)值班经理、值班主管下班。

5、夜班保安、防损员交接班交接班时由主管监交，并带领队员上岗检查后方可下班

(1)上一班保安员必须待接班人员了解情况后方能在主管的带领下下班；

(2)进行深夜班检查。

商场营业员年度工作总结范文 篇9

20__年已经过去，新的一年又在展开。作为一名商场服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予以指导建议。在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间 when、穿着场合 where、穿着对象 who、穿着目的 why 方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上是我在工作中的小小心得，在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到最好。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为服装商场的一名员工，我深切感到服装超市的蓬勃发展的态势，服装超市人的拼搏向上的精神。祝愿服装超市 20__年销售业绩更加兴旺！

20__年已经过去，新的一年又在展开。作为一名商场服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，期望各位予以指导推荐。在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买兴趣。推荐服装可运用下列方法：

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不一样的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不一样的特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不一样的，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中十分重要的一个环节。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为服装商场的一名员工，我深切感到超市的蓬勃发展的态势，超市人的拼搏向上的精神。祝愿超市 20__年销售业绩更加兴旺！

商场营业员年度工作总结范文 篇 11

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自这个大家庭，为明年更好的发展尽自己的全力是义不容辞的责任。现将自己 20__的工作总结如下：

一、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

二、端正态度认真工作，积极做好本职工作

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报；从商品的促销到新品的开发。一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报。我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在所感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。

日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

三、认真参加组织的各类活动

工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

四、20__年的工作计划

20__年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作。

1. 严格遵守新乐超市的各项管理制度

不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守新乐的管理制度，积极努力工作。

2. 进一步端正工作态度，认真完成本职工作

工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时沟通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。

3. 努力提高业务能力

进一步积极参加组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

4. 团结同事，互帮互助

我始终坚持，做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为发展做出应有的贡献！

商场营业员年度工作总结范文 篇 12

商场已经经营了四年，名声在外，备受喜爱。这是一个历经风雨，经过无数次的磨练，坚持不懈的企业，是我心目中的首选。

在商场工作的每一天，我都会激励自己：没有做不好的事情，只有不努力的人。虽然我并非最优秀的员工，但只要我尽力了，就能问心无愧。在这段时间里，我经历了许多挑战和磨练。例如，有时候不得不去做一些自己不愿意或困难的工作，心里可能会感到不愉快，但我都坚持了下来。有些人认为商场的工作是最辛苦、最脏、最忙碌的，他们都想找一份轻松、干净的工作，因此从开业到现在，有不少员工来来去去。离开的员工中也有许多为商场做出过贡献的人才，这对商场来说是损失，也让我们感到遗憾。我们曾经叹息过，但留下来的员工都是精英和骨干，他们将继续奉献他们的青春和心血给商场！他们让我们感到骄傲，永远是我们心中的楷模和榜样。

说起来，商场的'规矩虽然相对严格，但却能锻炼我们，让我们逐渐成熟，融入社会，迈向人生的下一步。商场的严格管理也能教会我们很多学校里学不到的知识，这是非常宝贵的。我们深刻体会到商场对我们的培养之恩，由衷感谢商场。

商场起初只是一个小商场，经过多年的发展，逐渐壮大成为一个拥有九家门店的大型连锁企业。商场规模庞大，设备设施齐全先进，优势明显，与其他小型商场有着明显的区别。商场秉持着对社会的责任感和对顾客利益至上的理念，注重创新、落实、敬业和团队合作，形成了自己独特的企业文化。商场为员工提供了就业机会，同时也为他们提供了锻炼和提升的平台。在社会上，商场赢得了良好口碑，成为众多顾客信赖的首选购物场所。

作为商场一名普通的员工，我对商场的发展感到无比自豪，为自己是商场的一员而感到骄傲。我由衷地期盼商场能够迎来更加辉煌的明天，走向更加美好的未来！祝愿商场蒸蒸日上，欣欣向荣！

商场营业员年度工作总结范文 篇 13

作为一个初来公司，刚开始很担心不知如何与同事共处、如何做好工作。因为我负责的主打业务公司尚未上马，其间要接触一些我所不是很专业的工作。但是这两个月以来，在公司宽松融洽的工作氛围下，经过部门领导和同事的悉心关怀和耐心指导，我很快的完成了两种工作的相互学习提高，在较短的时间内适应了公司的工作环境，也基本熟悉了部门的工作流程，ZUI重要的是接触和学习了不少的相关业务知识，很好地完成了公司交予的任务，做好了自已的本职工作，使我的工作能力和为人处世方面都取得了不小的进步。

在这里对两个月的工作和生活做一下总结，可从中发现自己的缺点和不足，在以后的工作中加以改进，以提高自己的工作水平。

5月15日，我正式成为罗仕拿新员工，参加了公司组织的新员工入职培训。通过这次培训，了解了罗仕拿公司的发展历程、企业文化、产业结构和相关制度，学习如何成为一个优秀的技术指导人员。通过几个学时的培训，我感受到公司对每个员工的关怀，感谢公司领导们为帮助新员工走好踏上工作岗位所做的努力。

5月份，我参加了公司新产品的开发，我积极配合公司领导和开发工程师们开发改良产品。并多次提住有效的意见并采纳。刚到公司，部门主管 JACKY 多次指导并给我推荐了大量的相关资料和文档，并指导我尽快地适应公司的工作，与我如何去与相关部门沟通处理问题。

从6月份开始，我开始接触三楼生产部的生产指导，JACKY 安排同事于海生带我进入熟悉新工作，并适当给予支持指导。以后的时间里部门根据我的实际情况，合理的给我安排了任务，让我从基本做起，并逐步深入地接触工作流程，锻炼了我的工作能力，增加了我干好工作的信心。

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/806145204051011002>