

最新商场服务台工作总结(实用5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

商场服务台工作总结篇一

时间总是飞快而过，一转眼间，新的一年悄然而至。在过去的20xx年中，不论功过与否，我都应该向服务台的妹妹们表示感谢，如果没有她们的积极配合与辛勤付出，很难让服务台的工作顺利进行。同时，也借此机会感谢店长，以及各楼层经理、各部门主管的大力支持与配合，让我们服务台员工能大胆的开展工作。

其实，每次的总结是有必要的，只有静下心来去回首，才能发现自己工作上的成绩与不足，成绩是过去的，已经划上了一个句号，只有扬长避短，才能把来年的工作做得更好。

同时，我们在以下几个方面也有所失误。

第一，广播宣传较少。由于服务台工作较忙，处理的事务较多，而我又要到收银台值班，每个班不休假两个人上班，有人休假了就只有一个人上班。（到底有多忙？简单说一下要做的事，如；播音，开发票，换零钱，开换货单，赠品发放登记，办理会员卡，到各部门送顾客所换·退的商品，为顾客存取包裹等等）往往导致播音不能正常进行，不能很好的给各项促销活动帮忙，而作为负责人的我，深切体会到这项工作与服务台工作衔接的难处。

第二，与楼层及各个部门的沟通交流较少。因为忙而忽视了与各楼层之间的交流，有什么事都藏在肚子里，因而会出现你不了解我，我不理解你的现象。

亡羊补牢，为时不晚。既然已经找出问题的症结所在，我相信在今后的工作中不会犯同样的错误。在这里，我也希望各部门领导、各位伙伴多给我们提出宝贵的意见和建议，而我将信心百倍，全力以赴将下一年的工作做得更好，更到位。

商场服务台工作总结篇二

自进入公司以来，所属行政部，岗位是前台接待。

1、我们主要负责前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，公司的形象靠我们来维护。在工作中，我严格按照公司要求，着正装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。

2、其次是配合销售部的负责来访客户的接待工作，包括引导客户入座、递上茶水，咨询客户来访意图，对客户来访进行登记，填写《来访客户登记表》。

3、接听电话，以真诚甜美的声音，展现公司良好的形象及重要电话转接和做好笔记以便转达。我们应注意：要做到“三声起接”，即，一个电话打进来，响到第三声的时候，就要接起来。不可以让它再响下去，以免打电话的人等太久；前台有时候非常忙，有时接待客户，有时正准备会议室，有时正在做培训，可能正在接一个短时间无法结束通话的电话，送快递的又要求签收，这时候旁边站着的来访者可能就会出现等了几分钟还未被理会的现象。碰到这样的情况，前台应该先抽空请来访者在小会议室坐下稍等，然后继续处理手中的电话，而不是做完手上的事才处理下一件。

4、收发及分送公司报刊、杂志和信件并整理。

5、负责每日背景音乐的播放、指挥部大厅各种设施的维护和管理。

6、遇各种突发事件，若自己不能顺利处理，则立即上报直属领导或针对事件找相关同事给与帮助，把事情妥善解决。

7、配合行政办公室完成相关工作。

学习公司企业文化，逐步提升自我。晟瀚是一个大家庭，晟瀚是我们的家，同事们都爱他。我们来自五湖四海，由不同的人来组成，我真正体会到了“互相尊重，理性沟通，不批评、不指责、不抱怨”的内涵，我从公司领导和同事们的敬业中感受到了学习公司企业文化的重要性及公司的魅力，他们是我们的榜样，兢兢业业，不耻下问，多和他们学习及听从他们的教导，学做人，学做事。

前台接待看似是个很简单的工作，其中需要学习的东西还有很多，可如果工作中缺少了用心，细心和耐心，是万万不能的。严格按照公司要求，以积极乐观的工作态度投入到工作中，我会用心去努力把自己的工作做好，不断改进自己，只有这样才能不断完善和提高自己，积累工作经验，从而不断改进工作技巧，提高工作效率。另一方面就是人际关系方面，学校里同学之间的感情是真挚的，没有太大的利益关系，可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需要考虑再三，先想他人，再想自己。当然，我时刻提醒自己以诚待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉，这样才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。看到公司迅速发展，我深感骄傲我会踏踏实实的做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时和部门沟通，认真听取领导及同事意见，争取让工作在上一个台阶，做一个合格，称职的员工，为公司尽一份微薄之力，这是我今后工作努力的目标和方向。

商场服务台工作总结篇三

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。

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。

x月初公司安排我去x考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间□x经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对x逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进x更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理

对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

商场服务台工作总结篇四

商场服务台的工作算是服务性质的，需要一定的耐心和责任心。下面是由小编为大家整理的“商场服务台上半年工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

一、职能工作方面

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。

二、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。

三、学习商场工作内容阶段

4月初公司安排我去开元考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于4月3日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于4月6日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

4月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

五、自我工作开展

4月16日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在尹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《20xx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5月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于5月25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，99%的员工都很认可本次整顿活动，60%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。80%左右的员工从意识上到行为上，再到对自己的要求上都对服务和打造有了一个比较深刻的理解和认识。有20%—30%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。

时间总是飞快而过，一转眼间，新的一年悄然而至。在过去的20xx年中，不论功过与否，我都应该向服务台的妹妹们表示感谢，如果没有她们的积极配合与辛勤付出，很难让服务台的工作顺利进行。同时，也借此机会感谢店长，以及各楼层经理、各部门主管的大力支持与配合，让我们服务台员工能大胆的开展工作。

说到服务台，首先服务台要为整个卖场的顾客及整个超市的员工服务。顾客大大小小的包裹至少有一多半是由服务台员工手中存取。我们已经把弯腰、踮脚习惯的当成身体锻炼；我们又是“道歉专员”。无论是与非，顾客有什么不满意的，向我们反映、抱怨，我们都有责任和义务代表丰彩超市向顾客赔礼道歉。记不清楚有多少次，我们以身试法，喝下顾客认为过期了的饮料，来说服顾客；其实，每次的总结是有必要的，只有静下心来去回首，才能发现自己工作上的成绩与不足，成绩是过去的，已经划上了一个句号，只有扬长避短，才能把来年的工作做得更好。

同时，我们在以下几个方面也有所失误。

第一，广播宣传较少。由于服务台工作较忙，处理的事务较多，而我又要到收银台值班，每个班不休假两个人上班，有人休假了就只有一个人上班。（到底有多忙？简单说一下要做的事，如；播音，开发票，换零钱，开换货单，赠品发放登记，办理会员卡，到各部门送顾客所换·退的商品，为顾客存取包裹等等）往往导致播音不能正常进行，不能很好的给各项促销活动帮忙，而作为负责人的我，深切体会到这项工作与服务台工作衔接的难处。

第二，与楼层及各个部门的沟通交流较少。因为忙而忽视了与各楼层之间的交流，有什么事都藏在肚子里，因而会出现你不了解我，我不理解你的现象。

第三，还有顾客丢失寄存牌不赔偿的，有时因为太忙就会与顾客发生争吵，以及有时顾客的背笼丢失，虽然我们给顾客做了赔偿，但顾客还是很不满意。

亡羊补牢，为时不晚。既然已经找出问题的症结所在，我相信在今后的工作中不会犯同样的错误。在这里，我也希望各部门领导、各位伙伴多给我们提出宝贵的意见和建议，而我将信心百倍，全力以赴将下一年的工作做得更好，更到位。

时光匆匆，来这已经两个月了，当初自己真的没想到会分到服务台，最开始几天的工作可以说是小心翼翼被动工作，对周围的环境不熟悉业务知识为掌握同事之间也有距离，所以开始几天的我始终处于疲劳状态，常觉的这份工作不适合我，有过退缩，但慢慢的我越来越喜欢这里对于这份工作也由开始的被动慢慢地转化为主动，能和同事们打成一片业务知识也一天天地熟练，我渐渐地爱上了这个最开始让我感觉陌生的地方。

通过这两个月的锻炼学习以及和同事们之间渐渐地磨合，我发现服务台是一个既严谨又宽松，既严肃又愉悦的工作平台，对待工作要严谨认真特别是在退换货手续上和处理旅客投诉问题上，更要认真对待不得有半点松懈。服务台是一帮和我年龄相仿，脾气相投的姐妹。她们没有心机，单纯的和你在一起工作，玩在一起。真的，我喜欢这里。

虽然每天都很愉悦，但我知道我自身还有很多不足需要改进，要想工作有所进步，在今后的日子里我会按照以下几点要求自己。

唤醒潜意识里的工作激情。有句俗话说的好，潮湿的火柴无法点燃。我要把自己的活力投入到工作中用积极的心态对待工作。比如，就想在大厅租客一样，苦点累点怕什么，我年轻喊喊能怎样，能让更多的人做我们国营车，我高兴。

制定工作计划。制定计划的过程其实就是一个自我完善的过程，我会坚持并坚信会实现它，要在短时间内更熟练的掌握业务知识，并拓展自己的知识面，提升自己的普通话水平，用平和乐观的心态对待需要帮助的旅客。

对待工作要有责任心。不为成功找理由，不给失败找借口，理由在你出错时是站不住脚的，要担负起自己的责任心，做一个为自己的承诺为自己的行为负责任，要从细节处严格要求自己。

不要为了能尽量早点做完工作而在一些小的地方出纰漏，注重大局，对领导指出的不足要虚心听取，不能认为是吹毛求疵。没有哪件事情小到不值得重视，也没有哪一个细节不值得做好。从现在开始我要养成严谨的工作习惯。

以前的自己或多或少的有过“拖拖拉拉，游手好闲，循规蹈矩，墨守成规”的做法，但今后我会认识到自己的缺点并及时改正，争取用十六个字代表以后崭新的自己“率先主动，充满激情，吃苦耐劳，善于动脑”希望领导和同事们监督。

商场服务台工作总结篇五

自进入公司以来，所属行政部，岗位是前台接待。

1、我们主要负责前台接待工作，接待人员是展现公司形象的第一人，公司的形象靠我们来维护。在工作中，我严格按照公司要求，着正装上岗，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，为领导提供了方便，也为客户提供了方便。

2、其次是配合销售部的负责来访客户的接待工作，包括引导客户入座、递上茶水，咨询客户来访意图，对客户来访进行登记，填写《来访客户登记表》。

3、接听电话，以真诚甜美的声音，展现公司良好的形象及重要电话转接和做好笔记以便转达。我们应注意：要做到“三声起接”，即，一个电话打进来，响到第三声的时候，就要接起来。不可以让它再响下去，以免打电话的人等太久；前台有时候非常忙，有时接待客户，有时正准备会议室，有时正在做培训，可能正在接一个短时间无法结束通话的电话，送快递的又要求签收，这时候旁边站着的来访者可能就会出现等了几分钟还未被理会的现象。碰到这样的情况，前台应该先抽空请来访者在小会议室坐下稍等，然后继续处理手中的电话，而不是做完手上的事才处理下一件。

4、收发及分送公司报刊、杂志和信件 并整理。

5、负责每日背景音乐的播放、指挥部大厅各种设 施的维护和管理。

6、遇各种突发事件，若自己不能顺利处 理，则立即上报直 属领导或针对事件找相关同事给与帮助， 把事情妥善解决。

7、配合行政办公室完成相关工作。

学习公司企业文化，逐步提升自我。晟瀚是一个大家庭， 晟瀚是我们的家，同事们都爱他。我们来自五湖四海，由不 同的人来组成，我真正体会到了“互相尊重，理性沟通，不 批评、不指责、不抱怨”的内涵，我从公司领导和同事们的 敬业中感受到了学习公司企业文化的重要性及公司的魅力， 他们是我们的榜样，兢兢业业，不耻下问，多和他们学习及 听从他们的教导，学做人，学做事。

前台接待看似是个很简单的工作，其中需要学习的东西 还有很多，可如果工作中缺少了用心，细心和耐心，是万万 不能的。严格按照公司要求，以积极乐观的工作态度投入到 工作中， 我会用心去努力把自己的工作做好， 不断改进自己， 只有这样才能不断完善和提高自己，积累工作经验，从而不 断改进工作技巧，提高工作效率。另一方面就是人际关系方 面， 学校里同学之间的感情是真挚的， 没有太大的利益关 系， 可是进入社会，你所说的每一句话，做的每一件事都需 要考虑再三，先想他人，再想自己。当然，我时刻提醒自己 以诚 待人，同样大家也会以诚待你。喜欢忙忙碌碌的感觉， 这样 才能充实自己的人生，自己的人生价值才能得以体现。 看到 公司迅速发展，我深感骄傲我会踏踏实实的做好本职工作， 及时发现工作中的不足，及时和部门沟通，认真听取领 导及 同事意见，争取让工作在上一个台阶，做一个合格，称 职的 员工，为公司尽一份微薄之力，这是我今后工作努力的 目标 和方向。