

最新商场个人的工作心得体会(汇总6篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

商场个人的工作心得体会篇一

辛苦的工作已经告一段落了，这段时间里，相信大家面临着许多挑战，也收获了许多成长，是时候抽出时间写写工作总结了。那么写工作总结真的很难吗？以下是小编精心整理的商场员工年度个人工作总结，仅供参考，欢迎大家阅读。

看着人来人往的客户，做着一天天工作时间也随之流逝。看过去的工作，想未来的方向，在今后工作中我会继续努力开展好工作，把销售业绩提升上来，把工作成绩做好。

在我们商场，氛围淡季和旺季，因为不是每天都有大量客户来购买，毕竟很多客户都会在特定的时间才会来购买产品，平时工作，虽然简单轻松，但是却业绩平淡，因为客户少，客户的需求也少，但是到了一些特殊的时候，逢年过节之时，是客户最多的时候这时候的客户如同蚂蚁，一样蜂拥而来，我们会遇到一些比较尴尬的事情，就是客户有需求吗，但是却没有了货物，为了避免这样的情况出现，我们一般都会在这样的`节日到来前一周开始尊卑备货，一个是为了在佳节推出更多的产品也为了让更多的客户来购买。

当然在商场秩序非常重要，因为如果混乱容易出现问題，因此在特殊季节都会有专门的保安巡逻，一个是为了避免骚乱，一个是为了更好的通行，保证安全非常重要，每到这个时候我们这些人都会被充当为保安的角色，给一些客户提供帮助，

毕竟进进出出非常忙碌人手不够就要我们顶上去。

因为现在有了电商的横空出世，所以我们的销售也不只是在线下，还有了线上销售，按照经理的说法就是铺开渠道，开拓更多市场，毕竟有大量线上的客户需要我们去服务，线上和线下一体化，让我们商场的工作有了很大的提升，对我们的发展有了更大的进步，毕竟我们不是一个人，而是全面发展。每个人都在自己的岗位上忙碌这工作，当然在特殊季节比如旺季我们就会招募兼职人员俩补充人数的不足，我们的工作并不复杂，这样也能够减少开销。

服务是体现一个人的素质，也是一个商场的形象，不管如何在商场工作的每一个人，无形中就被客户认为是商场的形象代言人，所以为了避免出现问题，我们商场对我们进行培训，一个是礼貌礼仪，每一个商场人员都必须要按照商场的要求统一着装，对待客户要客气礼貌，毕竟提倡的是客户就是上帝的理念，现在竞争对手很多，不能因为一些小细节做的不好导致各客户留下了不好的印象这就有损我们商场的形象，就像多米诺骨牌，形成连锁反应。

在工作中我本分工作，对待每一个客户都是微笑招待，时刻注意为客户提供服务，因为我们商场比较大，每个一个区域都有几个或者几十个人给客户服务提供指导，减少客户的麻烦让他们可以方心到达目的地。未来还需努力，不管以后工作有多年我们都会做好，因为是为了商场的发展，一个是自己的任务。

商场个人的工作心得体会篇二

在商场领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了20xx年各项工作，取得了一定成绩。回顾20xx年来的工作，我们主要做了以下几点：

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。

随着商场精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级商场的要求。

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。

坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。

我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到商场的发展与生存。

因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学

习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。

比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款[]20xx年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

我们xx公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提
高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。

今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的xx事业蒸蒸日上，商场大而富强。

商场个人的工作心得体会篇三

从xx年x月到如今，我作为一名新手在工作的磨练中也渐渐丢掉了稚嫩和腼腆，变得有担当有勇气坦然的面对一切。我也从以前的遇事不知所措慌张到现在的淡定和对事情的思考和分析从而做出判断。从自我角度去谈问题到从对方角度看问题从而把整个事件看全面看透彻。

我感谢我的工作，因为有了这个平台我才可以自我展示，感谢自己对工作的一片炽热之心，因为我有理想，我会朝着这个理想每天不断的蹦发热情，感谢我的家人对我工作的支持和鼓励!因为是她们每天尽心的为我照顾孩子我才可以全身心的投入到工作中去，她们给了我莫大的'支持和榜样动力。

人生就是在演一部舞台剧，一个画面，一句话，一段场景，都让我心声感触，不断成长!越是投入进去的人才越发的感叹需要学习的东西太多太多。

在这一年中，我作为楼层经理共组织本楼层商户开会xx次，其中包括x月份的楼层管理办法和公司各项规定的学习，组织公司召开的楼层会议共xx次，xx消费者投诉——工商局主讲，消防安全知识——市消防主讲。通过这一次次的开会学习，店员从不需要学，不愿意学的认识心态转变到商户例行参加楼层市场组织的开会是我们对其考核的一项，是她们工作中的一项内容。从不知道学什么到一次次的对学习内容感兴趣，有收获。那么这对楼层管理者来说楼层开会的意义就在至此了，营造创造好的营销氛围，不断地学习不断地差距不断地提高。

为公司做出的硬性指标就是从费用的收取上了，为了保证公司的利益不受损害，我们部门上下一心，坚决的杜绝个别老板任性，散漫的缴费行为。我是从xx年的第二季度房租开始收取的□xx家商户中xx到xx家个别老板推脱时间外其他商户一律按时按数的缴纳，保证了公司资金回流的稳定。

那么对于个别老板情节较轻实属资金周转不过来的这类情况，我们提出批评，公司的规定我们要讲给她们听，要保证下一次的费用提前准备。对于个别无视我公司管理规定的老板，作为楼层管理我先沟通，然后情况上报经理，和领导一起协力把费用争取收上来，并做好我楼层管理日志，那么商户日常的表现将为公司的发展提供一手的素材。

管理商户投诉的处理投诉在我xx楼是一个重中之重的问题，影响之广，细节投诉之多，所以有时候问题没有谁对谁错，定制产品细节要求又高，所以一有问题很可能问题升级。

这也是我的薄弱环节，常常面对投诉，我本着两不得罪的理念处理问题可是也难圆满解决。后来多次的解决投诉，分析投诉让我懂得了一个方法，全面的了解投诉过程，顾客的商户的，找出双方对的地方和错的地方，然后找出矛盾的根结，做工作再沟通。用时间换取双方各自的冷静，争取双方都得

到满意。在投诉中一要注意投诉到处理时间上的把握，二是要双方都本着解决事情的态度，那么有些顾客是真的出现矛盾了想解决，有些是出事了想找事。所以要把握好事情的变化和态势。

一年xx次的大型营销活动这对公司对商户来说都是一个绝佳宣传树立品牌的好时机，作为楼层经理就要起到纽带的作用，商户签单多了，我们各项费用的收取都会容易了，公司的人气就会很旺，名声也会越来越响。这是一个良性的循环，公司在帮着商户做生意，商户在替公司在宣传，所以xx次的活动对商户和公司来说都很重要。作为楼层管理，我每次都会协助策划部召集店员学习活动方案，鼓动商户做广告布置，要求店面拿出自己的活动方案，活动期间询问订单情况，活动结束后我们做总结。

近年来商户应厂家的要求，对门店的形象越来越重视，所以商户的装修今年也比较频繁，我三楼共接到装修申请5家，装修对楼层有很大的影响，卫生环境，消防安全，店外形象，左右邻居的投诉，都是我要面对的问题，那么如何规范商户装修，这也是我今后学习的重点。

这些时光包含了许许多多，这些并不代表我已经很好。学海无涯苦作舟，没有一番寒彻骨，焉得梅花扑鼻香。没有我的辛勤付出哪有我的这番领悟！

商场个人的工作心得体会篇四

作为商场的主要管理者之一自然明白今年工作的完成是多么不易，无论是面对顾客的需求还是员工的反馈都能够做出比较合理的判断，也正因为对商场经理工作的重视才会参与到第一线并进行严格的视察，因为我明白集合众人的力量并为商场的发展出谋划策便是自己的职责所在，所幸的是通过往年的经验使得商场的各项工作都得到了很好的完成，而我也在这种良好的氛围之中对今年完成的各项商场工作进行了相

应的总结。

完成了对商场营业额的分析并对进货种类和数量进行了调整，鉴于去年商场存在着大量商品滞销的状况不得不采取打折的方式将其销售出去，因此今年在吸取教训并分析去年营业额的基础上调整了进货方式，对销售状况较好的产品多批发一些从而为商场的发展创造更加有利的环境，尤其是为了避免往年的状况从而导致今年进购商品的时候采取了较为保守的策略，尽管是将初步的想法进行实现却能保证商场进购的商品不会出现任何浪费的现象，而且减少进货的数量并不意味着商场提供的商品种类存在着稀少的状况。

制定了商场的促销活动并借此机会使营业额得到了相应的提升，也许是因为促销活动是商场提升营业额的传统方式导致方案的制定十分顺利，也得益于以往的经验让自己采取的宣传方式都能够为商场人流量的增加产生贡献，再加上自己除了分发传单和悬挂横幅以外还采取了朋友圈转发的方式，尤其是商场员工的配合使得更多的顾客了解到商场促销活动的的相关信息，再加上对折扣商品的补充从而为顾客采购提供了良好的助力。

参与了商场人员的调配从而令内部的秩序变得更加合理一些，毕竟在繁琐的商场工作中令员工们做到各司其职也是十分重要的事情，而且还要根据对方的表现分析出商场工作中存在的不足并采取有效的措施，所以关于这点自己与其他商场负责人进行了相应的讨论并给出了合理的人员调配方案，经过几番讨论以后将工作的细节布置下去从而得到了员工们的一致认可，也正因为如此导致商场内部经过自己的管理与众人的努力以后变得井然有序。

尽管还未展开明年商场的工作计划却也有了比较深厚的积累，也得益于这次总结让我看清了自己在商场工作中的不足并进行了相应的调整，因此我也希望自己在后续的工作中获得发展的契机并为商场的发展贡献更多的力量。

商场个人的工作心得体会篇五

有时候真的觉得做营业员很辛苦，特别是做家电的营业员。在日新月异的产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间，坐下来写点什么，此时此刻我提笔回顾我2014年整个一年的历程，一种艰辛的感觉油然而生，虽然记忆中的自己总是忙忙碌碌的身影，但在我内心深处依然充满了浓浓的幸福和感激。我做了四年的海信彩电销售，从未看到过像今年这样的情况，一个月调三次价，整千的往下降，而且生意出奇的难做，各大连锁卖场怪招连连活动不断，对我的冲击很大，在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用激情去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

作为一名营业员，我的职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立足于不败之地。我常常告诫自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀激情，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。家电行业产品换代很快，尤其是彩电，从普通显象管电视发展到数字纯平电视，再到数字高清时代，现在是平板电视逐步化，只有短短两年多时间，彩电品牌十多家，每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

我一直为我们家电城这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领军人的作用，我

从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此！大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是激情而主动的。

我们海信彩电在整个家电卖场中占有率毫不逊色，遥遥领先。对于2014年，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的家电行业里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成我2015年的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

商场个人的工作心得体会篇六

一、经营业绩稳步上升，销售突破亿元大关。

实际销售完成年度考核计划的130%，同比增长15%，所实现的纯利同比增长381%。确立了武商建二在青山区域市场的领先地位。经营调整成效凸显。全年引进新渠道104个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

二、服务体系不断完善。

现场管理成效斐然xx年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

三、“执行”观念深入人心，人力资源不断挖潜。

以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

xx年的工作成绩显著，但也存在以下六点制约企业发展的问题：问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。问题二：对市场形式的预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了营销工作的发展。问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而有扩大的趋势。问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变。

问题六：供应商渠道的整合在xx年虽有改变，但效果并不明显。200x年，青山周边区域的商业竞争将日趋白热化。面对前有中南销品贸的整装待业，后有青山百货的步步紧追，我们将从以下几个方面重点入手：

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，实施差异化经营略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三、组建货品部，实施进销分离，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，从而达到区域百货经典的经营格局。

四、以四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。以开发扩大四楼经营面积和内容作为xx年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新

的经济增长点。

五、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的.百万品牌发挥领军作用。

六、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

七、科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销xx年的营销工作要突破

文档为doc格式