

最新超市客服工作总结与计划(精选5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

超市客服工作总结与计划篇一

20xx年5月连锁超市财务工作在围绕公司春节集训所提出的“连锁超市软件全面升级、管理升级、超市全年实现销售1个亿”的目标开展工作；结合刘总在财务工作会议上部署全年重点工作精神，实现了销售、利润双丰收。现将全年工作汇报如下：

连锁超市经过二0xx年全年的快速发展，发现有些具体问题原有的业务系统软件已无法解决，如：不同门店不能制定不同的售价、同一商品不能实现不同供应商不同进价等等。根据实际现状，公司决定对超市软件进行全面升级，春节集训后迅速安排了连锁超市业务与财务以及信息部相关人员到外地进行了实地考察，对连锁超市经营模式以及超市所使用软件进行了解。在3月初对超市软件升级做了前期大量准备工作后于3月底对业务系统全面切换；切换后运行到现在基本达到了我们的预期要求；原系统无法解决的问题，现已基本解决。如：不同门店可以制定不同的售价、同一商品可以实现不同供应商不同进价等。

我们利用软件的先进功能，对进销存各个环节提高了分析能力和加大了管理手段。如：通过价格带分析确定每一个价格带在销售中所占比重，这样能确定每个门店周边消费水平，为门店组织商品价格定位提供了比较有效的参考数据。（城南新区店在今年5月份时通过价格带分析后，发现6-10元销售比重占到全月销售的27、40%，门店与业务协商后，从中天街

调拨一批特价为9、80元的卷提纸一天即抢购一空。

通过大半年的正常运行，连锁超市软件升级工作已在全体连锁超市同仁的共同努力下，取得了圆满成功。

为了使连锁超市财务管理工作更加正规化、制度化、科学化；针对超市财务管理薄弱环节及部分店长微机操作能力较弱等现象，我们规范了各门店电脑操作流程，相应出台了各种管理制度，并汇编成《关于规范东方连锁超市商品流转重点环节的管理规定》的制度来进行规范；并严格按管理规定执行，特别对以下几方面加强了控管。

1、单据流程更加规范、正规化；针对连锁超市业态特殊性，为使企业利润不得流失，我们相应推出了《商品新增条码审批表》、《连锁超市团购出库单》、《连锁超市价格执行审批表》、《连锁超市堆码、端头申报表》，通过用单据流程对各个环节的监管，业务部门操作不再存在随意性，如：1) 商品条码新增必须见到手续完善单后方可录入，不存在一个电话即将条码新增；2) 规定所有团购商品出库必须填写团购出库单（注明本次团购的毛利、经办人及收款时间）后，收货组方可发货，否则一律不予出货，填明团购出库单的好处在于柜台团购商品都有依据可查，不可能再存在因为无法划清团购责任人而造给公司造成损失；3) 所有堆码端头按地理位置排列序号填写堆码端头申报表，在申报表上注明使用时间及扣收费用等情况，通过用堆码端头申报表近一年的管理，今年堆码端头费用收取比去年增加近45万元。

2、销售环节管理。要求各门店按公司销售管理环节执行并针对连锁超市特殊性实行模糊收银法，门店做好收银员销售登记工作并按收银员上交销货款上报财务科，凡是违例者都作了相应处罚；坚持每两月对门店销货款进行盘点，检查是否存在短款、挪用销货款等现象。由于我们平时检查力度较大，至今未发现有门店挪用销货款现象。对于打折促销根据厂方所提供的要求来制定限时限量促销活动，活动结束后电脑自

动生成退补单扣收。

3、及时与业务部门搞好沟通工作。每周六下午5：30参加业务部门召开的门店店长沟通会议，对于本周各门店所遇到的财务方面新问题在会议上及时解决，对于自己无法解决不了的请示领导后在下次会议上解答。在沟通会议上，指出门店管理薄弱环节并严格按公司的管理规定执行；使各门店在财务的指导下有秩的开展工作。

4、搞好盘点工作。严格加强平时对商品进货出货工作监管，要求各收货员和收银员必须按条码收货和出货，加强防损人员防损意识，做到严禁赊销，一经发现赊销严格按公司制度进行处罚；凡是团购挂帐者，在盘点前团购款未收回者，将团购欠帐挂团购经办人个人欠款等，严格保证盘点时做到帐实相符。通过对商品进货出货管理，现在门店盘点工作大有改观，刚开始每月盘点基本都是通宵并且盘点效果不明显，有时还要几天进行查询核对方可报帐且帐实还不一定相符，通过加强管理，现在当天晚上盘点当天即可上报盘点结果。坚持每月对各门店进行定时或不定时抽盘，对抽盘结果出入较大的，及时请示上级领导后对该门店进行监盘。

5、加强对经理个人往来帐务清理。原先所有外地自采商品都挂在经理个人商品采购借款，造成帐目不清、库存积压过大等现象；针对此状况今年上半年对所有从外地采购都从个人采购借款中分户，分户后对付款和商品退换货都带来了极大方便，使帐户余额一清二楚。

6、加强对超市物料包装管理；超市物料包装使用是超市一大头开销，如何管理好物料包装，就是如何节约了公司的费用，今年8月份在刘总的指导下，对超市物料包装使用微机管理，视同商品按进销存进行控制，门店领用必须有领用人签字后报财务审核，供应商领用直接记入供应商费用扣收。

7、严格按合同办事。所有超市商品经营都必须凭合同，无合

同严禁上柜销售，每月付款扣收费用都严格按合同执行，严格做到不漏扣、少扣每一分钱，确保企业利润最大化。

8、加强一线员工财务知识培训。今年上半年按公司年初制定的计划，在6月30日之前对超市全体员工进行了财务知识培训和考试工作，使全体员工的财务知识水平有大幅提高。对新合作招聘的新员工进行上岗前财务知识培训，让新员工对超市财务有一定了解，使员工能更好的工作。

今年公司推出“阳光服务”工程，掀起了全员学习服务意识，做到了一条龙服务“即科室为一线服务，一线为顾客服务，全员为厂商服务”。就我们而言要服务好一线和为厂商提供好服务。

1、服务好一线员工。在平时工作中，注重细节为一线员工搞好服务。

2、服务好厂商。每月对帐付款时为厂商提供便利、快捷、准确的服务，对于在付款过程中厂商对扣收费用明细有疑问都作详细解释，确确实实为厂商做好服务工作。

20xx年将是连锁超市和新合作超市发展迅猛的一年，在新一年里我们全体财务人员将为业务部门服好务、把家。主要从以下几个方面开展工作：

1、深层次的挖掘软件功能；虽说用新系统后，我们能够让业务运行基本正常，但还是有些方面存大不足；如进货渠道的理顺、生鲜商品及加工商品管理等等。

2、强化预警机制；强化对业务部门经营过程中进行监控，对经营过程中的不良状况（销售毛利过低，进货加价率达不到要求等）及时反映业务部门并检查落实情况。

3、加强全员效益观念，增加门店节约意识□20xx年争取将门

店直观费用比同期下降15%-20%。

4、理顺新合作财务管理。新合作超市都是在乡镇遍布广，距离市内有一定的路程，如何进行远程对门店进行管理将是我们工作的重点。

5、大力加强对员工财务知识培训，定期不定期组织柜长及员工进行财务知识培训，全面提高连锁超市员工的财务水平。

6、加强对便民店优扣管理。优扣的产生就是企业利润的流失，管理好优扣就是保证了企业的利润。

超市客服工作总结与计划篇二

新年里，把握市场需求量，确保开门红，为努力把超市各项工作做好，特制定出超市年度工作计划。

在罗列的超市年度销售工作计划中有八方面内容：第一、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市场地位。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。

第二、服务体系不断完善，现场管理成效斐然 08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。

第三、“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。

08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08年虽有改变，但效果并不明显。

20xx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20xx年工作计划中的重点将是以下几个方面：

一、抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标 以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保一、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。

第四、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。

第五、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。

第六、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。

第七、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较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

第八、实施员工素质工程，实现人才发展战略转型 20xx年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作氛围。

超市客服工作总结与计划篇三

培训的目的：

培训就是超市企业组织为员工创造一种学习环境，力图在此环境中，使员工的价值观，工作态度和 work 行为等得以改变，从而使他们能在现在或未来的工作岗位上的表现达到企业的要求，并为企业创造更多的利益。

- 1、 可以提高员工整体素质；
- 2、 可以提高销售额和为企业创新的能力；
- 3、 可以降低损耗；
- 4、 可以改善工作质量；
- 5、 可以减少事故的发生；
- 6、 可以改善管理内容；
- 7、 增强就业能力；
- 8、 获得除收入以外的其它报酬；
- 9、 增强职业的稳定性；

培训的内容：

- 1、 知识培训 知的问题（商品知识、服务知识、顾客消费知识）；
- 2、 技能培训 会的问题；
- 3、 思维培训 创的问题；

4、 观念培训 适的问题；

5、 心理培训 悟的问题；

培训前的准备和要求：

1、 了解受训员工现有的全面信息；

2、 确定员工的知识技能需求；

3、 明确主要培训内容；

4、 提供培训材料；

5、 了解员工对培训的态度；

6、 获取管理者的支持；

7、 估算培训成本；

8、 对受训员工进行训后评估；

培训效果的评价

1、 层次 类型 目的

2 知识/技能 学员的知识与技能通过学习之后如何？通过小测验可获得

3 应用 学员能否应用所学到（包括在教学过程中的应用）

4 经营效果 从培训前后的结果差别看培训效果

超市客服工作总结与计划篇四

二、配合上级做好各项工作档案，制定和修改各种应急方案；

三、做好20xx年各项节日活动的消现场全工作及消防安全培训与灭火疏散演练工作。

四、做好防损员的训练工作

具体工作计划规划：

一月份——二月份：做好两节期间各项活动的消防安全工作；

三月份——六月份：，做好一年工作总结。

六月份——七月份：全体防损员对卖场进行熟悉，掌握卖场情况，并进行考核；

十月份——十一月份：做好节日安全保卫工作；

十二月份：做全年工作总结，做好圣诞节消防工作，为元旦安保做准备；

每月必做工作：

1、每天坚持一小时基础训练；

2、每天坚持对自己所属人员一次安全教育，加强日常业务本领养成；

3、每天坚持日常巡查，保证各项安防设施设备完整好用；

4、每周一进行一次周巡检，并形成书面材料，对发现为题进行处理和解决；

- 5、每周对防损员进行一次团队建设教育，增强团队意识和集体荣誉感；
- 6、每日早验证和晚清场工作，仔细检查每个死角，保证不留下任何安全隐患；
- 7、服从上级领导安排，认真完成上级交给的各项工作任务；
- 8、认真完成每月安全检查，形成书面材料，对发现的问题及时进行整改。

超市客服工作总结与计划篇五

伴随着已经远去的某年，面对20xx年的工作，新的各项工作给我带来的是迷雾和无限遐想。在这里，我从个人的'角度谈谈自己20xx年要为工作所做的努力：

一、加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于科学化、合理化。

二、明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每名员工并进行相关的数据分析。

三、在节假日上做文章，积极参与公司的各项促销活动，及店内的各项活动，充分做好宣传及布路的工作。

四、做好大宗、集团购买的接待工作，做到一人接待，全面协调，让顾客感到方便、快捷的服务。

五、知己知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。

六、可能的降低成本，开源节流，以减少开支。

七、日常管理，特别是抓好基础工作的管理。

八、加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质。

九、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。

十、增加各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好的工作环境，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

十一、店内人员的培训工作，培养员工的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到的高素质人才。

十二、分明的奖惩制度，以激励和约束员工的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。

十三、各种合理的、能够利用的条件，创造、布路良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受购物的乐趣。

十四、创造良好的外围环境，协调好与邻里、安防人员、政府部门的关系，减少不必要的麻烦。

十五、经常总结，总结过往经验将没有做好的事情分析并且吸取教训找出原因及解决的办法；已经成功的事情寻找实施时的不足把这些经验投入到未来的工作中去，更好的运用到实际当中为将来做铺垫。

十六、经常与我店周边地区政府及相关部门沟通“如：某、派出所及我店所在的水电部门”，为今后我店在店外搞各种促销活动需要帮助时创造良好的条件。

不积跬步，无以致千里。点点滴滴，造就不凡，过去的一年

中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。在今后的工作中，我将不断加强个人修养，努力学习，努力提高工作能力，适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，树立起良好形象。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。