

最新商场心得体会总结报告(通用5篇)

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

商场心得体会总结报告篇一

过前一段时间的工作和大干50天的拼搏，我们预计完成全年销售毛利平均计划的_%，实际完成了_%，有近50%的销售小组都已超额完成，排名前三位的部门是：生鲜部完成了105%，食品部102.7%，百货部98.9%。

__x年两节销售额计划的完成，这样的业绩凝聚着全体干部员工的智慧和心血，在此，我谨代表__百货向大家表示衷心的感谢和崇高的敬礼！下面就简要总结一下20__年度两节销售的主要工作：

一、经营方面

(一)抓好营销策划工作，求新求变。由于__零售市场形势的变化，20__年我们__百货也在营销策划、促销活动上下了功夫，目的是抓住元旦、春节两大节日的销售，我们推出了一系列的促销活动：会员积分兑换奖品、抓奖、买赠、打折、特价、平安夜送平安果、幸运大转轮、大型文艺会演、春节送对联、送福字、送红包、元宵灯会一条街销售、情人节投许愿石赢现金卡、送玫瑰、装饰巧克力一条街等等，这些活动都为商场的聚集人气，扩大影响，促进销售，起到了一定的拉动作用。因为我们在促销策划上面没有什么经验，但经过张经理和同事们的努力，我们的促销活动还是取得了一定的效果，我们相信我们的促销活动会越来越多，越来越好的。良好的开端便是成功的一半。节日旺季过后，把工作的重点从旺季

保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。争取厂商支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。

(二)抓好商品的结构调整、库存管理，争取厂商的政策支持，适应市场消费需求。由于经济形势的变化，销售市场竞争格局的变化，今年的商品的结构、库存是很难把握的，随着两节销售旺季的到来，各部门经理始终把商品结构调整、组织适销对路商品，库存管理最优化作为一项重要工作来抓落实。各部门经理主动对两节销售形势进行了分析，对商品的结构、库存进行了更加详细的分析，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整、抓好库存管理。

1、生鲜部：部经理与各组组长开会交谈，研究要货方案，最终的要货量基本上是准确的。为了吸引更多的顾客，部经理与供货商勤沟通，基本做到了进价最低、售价低于兴隆的进销策略。另外还补充了不少新产品，例如糕点组的北京特产糕点、糯米糍；干果组的红泥花生，低价位的冰糖、葡萄干；香肠组的十元一只的沟帮子熏鸡、锦江香肠等等，都提高了销售。

2、食品部：根据今年的实际情况，调整了上货量，啤酒、中低档白酒、礼包系列按去年的75%；茅台、五粮液、剑南春等高档酒按去年的50%；食用油随进随买、调料饮料宁多毋少。两节过后，看这个比例是正确的。为丰富商品品种，提高竞争力，又新进了黄金酒、进口品客薯片、好友趣系列薯片，吊炉花生□600g南方黑芝麻糊、砂糖系列、婴儿颗粒面等等。

3、百货部：部经理与各个小组分析现有的库存情况，经营情况，准确要货，保证了节后库存商品，无大量积压、无断档现象。根据民俗，中国人在春节有更换生活日用品的习惯，百货部将日用碗的种类达到了100多个品种，筷子达到了50多

种，菜板规格40多种，不锈钢、塑料盆60多种，使销售得到平稳上升。

4、针纺部：与厂家沟通，争取了一些特价商品：床上用品组的“108”元特价双人被，销售了近300条，并带动了其它商品的销售。

5、鞋部：加强与各个联销商、供应商的协调，争取更多的优惠政策和促销资源。例如童鞋组新组装了一套货柜，改变了形象，增加了销量，平均完成计划的108.1%。

6、服装部：因原材料价格上升，商品价格偏高，购买力下降，整个服装行业都显得冷清，各厂家销售都较去年直线下降，部经理与营业员每天考查市场，共同分析、探讨。童装组的天津童装成了主打商品，价格适中、适合运动。又进了一种时尚的款式，使得童装销售非常乐观，完成了计划的91.3%。

商场心得体会总结报告篇二

近些年我国零售业也发生了巨大变化,各种新兴商业业态诸如shopping mall、超市、专卖店、折扣店、便利店、以及网络商店快速发展,传统业态百货商场遇到了前所未有的挑战。以下本站小编为大家带来商场培训心得体会范文,希望对大家有所帮助!

明珠商厦组织的入职培训就要结束了,虽然时间很短,但是,却让我们受益匪浅。利用这次机会,我们互相沟通了工作进展情况,并就一些问题进行了交流、讨论。尤其是老员工的现身说法,更让我们充分了解了明珠大厦的发展史、明晰了明珠集团的发展前景,并深刻体会到了公司上层对普通售货员岗位的殷切期望。使我们对工作充满信心,并且自己也有了努力的方向、奋斗的目标。

通过这次培训，我认识到作为售货员，在工作中的热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为售货员至少要具备以下几方面的能力。

一、语言能力

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和顾客不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分——身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。售货员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让顾客易于接受和满意的表达氛围。

二、沟通能力

商店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的顾客进行广泛的接触，并且会基于服务而与顾客产生多样的互动关系，妥善地

处理好这些关系，将会使人感到被尊重、被看重、被优待。顾客这一感受的获得将会为经营工作的持续以及厂家品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的沟通能力则是售货员实现销售目标的重要基础。

三、观察能力

售货员为顾客提供的服务有三种，第一种是顾客讲得非常明确的购物需求，但不知道物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆能力，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的销售服务，即应当为顾客提供的、不需客人提醒的销售活动。例如，顾客到售货柜台前直接取走货物，售货员只是例行的问候，做出欢迎下次光临的标准问候状，就算完成了销售活动。第三种则是顾客没有想到、没法想到或正在考虑的潜在购物需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是售货员最值得肯定的销售本领。这就需要售货员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在购买欲望。而这种销售服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第二种服务是被动性的，第一和第三种销售服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调售货员的主动性。观察能力的实质就在于善于想顾客之所想，在顾客开口言明之前将购物需求及时、妥帖地送到。

四、记忆能力

在销售过程中，客人常常会向售货员提出一些物品使用常识、注意事项之类的问题，售货员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为顾客的“生活百科全书”，使顾客能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的营销服务。

售货员还会经常性地碰到顾客所需要的咨询服务。即客人会

有一些购物咨询事宜，或在购物时需要咨询售货员的意见，这时就需要售货员能牢牢地记住顾客所需购物要项，耐心的逐一进行讲解，并适时的抛出购物建议，有利于最大限度的扩大销售业绩，同时也有利于提高明珠的信誉。

六、应变能力

销售服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，售货员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在顾客的立场上，设身处地为顾客着想，可以作适当的让步。特别是责任多在售货员一方的就更要敢于承认错误，给顾客以即时的道歉和补偿。在一般情况下，顾客的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

七、营销能力

一名售货员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向顾客介绍其他相关的经营项目，向客人推销。这既是充分挖掘销售服务空间利用潜力的重要方法，也体现了售货员的主人翁意识。

虽然明珠各厂商都设有各自的营销区域，其工作的目的和核心都是为了销售，只有全员都关心明珠大厦的经营和营销，提升员工的市场意识，才能抓住每一个时机做好对顾客的营销工作。这就要求售货员不能坐等顾客的要求提供服务，而应当善于抓住机会向顾客提供各类商品介绍，充分挖掘顾客的购物潜力。为此，售货员应当对各种商品有一个通盘的了解，并善于观察、分析顾客的消费需求、消费心理，在顾客感兴趣的情况下，使商品得到充分的知悉和销售。

人的一生中面临着多种选择，既然选择了品汇，就等于得到了一份事业。在品汇良好的环境中工作，把工作当作事业来做，付出再多的努力也值得!20xx年3月20日入职以来，无论

是做流动，还是现在在纽巴伦，我的成长跟领导及周围同事的帮助是分不开的，是她们把我这个门外汉带进了门。俗话说“师傅领进门，学艺在个人”，对待任何一份工作，都要投入极大地热情和高度的责任心。正如范经理开会时所说的“我们是老板，我的柜台我做主”。以至于半个月的时间内，卖出了一万五的好成绩。在此，感谢所有帮助我的人。

在任何商场都有它独特的规章制度，作为一名员工，除了做好自己的本职工作，还要遵守商场的各项规定。在自己的专柜，除了把业绩提上去外，商场的良好形象都从我们自身体现出来了。个人卫生，专柜卫生等等都要我们从自身做起，从一点一滴做起。让前来购物的顾客感受到家一般的温馨。

“见人三分笑，生意跑不掉”这句话一直印在我的心里。对每位来店的顾客，都以自己最大的热情来对待，做到了“来有迎声，走有送声”，全程微笑服务。把顾客当做自己的朋友和家人来对待，去帮助他们购物。一直以来的付出，换来的是顾客一声声的“谢谢”，我心里特别欣慰，仅仅两个字体现的是他们对我工作的肯定和鼓励。在日后的工作中，我会做的更好！

尊重别人就是善待自己。在商场任何岗位工作的人都值得我们去尊重！尤其是我们的直接领导，他们工作的开展是需要我们员工的配合和支持的。每天整个卖场最辛苦的是他们，卫生问题，纪律问题，安全问题等等，都得提高警惕，在此对你们说声“辛苦了”！

送人玫瑰，手有余香。做服务行业，每天都要保持最佳的状态，来招待好每一位前来选购的顾客。在销量上让老板满意，在服务上让顾客满意，在细节上让领导省心！在自己的工作岗位上按部就班的工作，学习，成长。

以上就是我的心得体会，在未来的日子里，我会做的更好。无论评上与否，再次感谢这次让我敞开心扉的机会。望各位

领导批评指正。

x月x日至x月x日，我们丰彩超市的员工及管理人员全体培训，通过此次培训学习，我们对丰彩文化，发展历史有了更进一步的了解，对丰彩的管理规章制度有了系统的了解。培训要求我们对待工作要勤奋，要敬业，对待上级要诚信，对待自己要自信。作为丰彩的员工一定要脑勤、眼勤、口勤、手勤，要细心，有爱心、耐心、责任心，这样才能提高自己的专业水平，要更好的服务于顾客。把工作做到最好，但我们要力求做到更好。我们要以联想优秀员工的标准要求自己，为丰彩尽一份力，成为一名合格的员工。

其次这次培训也使我们的执业素质有了快速的提高，为我们能够快速成长为一名有修养、有素质、有能力、有水平的集体奠定了良好的基础，也帮助我们在平凡的工作中发现专业的价值和自身的价值。每项工作都有各自的平凡，可是平凡背后却是千百万个付出。但是付出是值得的，付出的汗水、泪水付出的时间精力，换来的是在平凡的岗位上的感动。作为一名服务人员，每天面对着无数不同的顾客，我们要做的并不是去感动，而是用我们的心去帮助每一个需要我们服务的顾客。

再当前生意不太好的情况下，我们不仅要严格遵守公司的规章制度，还要主动提高服务意识，提高服务质量，提高人文素质，避免店里发生纠纷。

除了上述之外，在这次培训中，我深刻地认识到了服务台要有良好的形象，是超市整体形象的关键之一。表情是写在脸上的思绪，微笑服务不仅是礼貌，也是一种劳动的方式，它可以带给顾客春天的气息，可以使前来购物的顾客消除紧张和陌生感。

这次的培训虽然短暂，但我所受到的启迪和教育，对我以后的工作起了很大作用。学习是进步的源泉，我以主人翁的姿

态，积极投身到超市的服务行业当中，不断学习实践，不断提高自己。承载着我的梦想，去当一名合格的优秀员工。

商场心得体会总结报告篇三

工作半年以来，经历了很多，也有很多的感悟，首先得感谢公司给我们提供了那么好的机会，有经验的同事给我指导，让我学习他们的实战经验，也让我也学会了销售并不是简简单单的卖出，从他们身上学到的不仅是做事的方法，还包括了为人处事。现就这半年的工作作心得体会与大家一起分享。

自从进入公司，不知不觉中，半年的时间一晃就过去了，在这段时间里，我从一个对该行业产品知识一无所知的新人开始慢慢的熟悉，完成了角色转换，同时也开始慢慢的融入到了这一个集体，慢慢的开始适应。

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在销售的过程中，要学习的东西真的很多很多，货品的知识，衣服的搭配，还要去了解顾客的需要，满足顾客的需要等等。而同事之间更重要的是团队精神，相信别人，相信团队的力量，销售不是一个人的事，而是整个店，整个公司的事。然后可再发挥自身的优势：不断总结和改进，提高素质。

在这几个月的时间里，有失败，也有成功，欣慰的是自身产品知识和能力有了稍微的提高，但还是远远不够用于销售中去，也没有达到自己理想中的目标。一开始确实对店员没有很大的感觉，特别是最初几天，很多很多的不习惯，以为自己要很长的适应过程，也担心自己根本就无法胜任这份工作，因为店员并不是我心目中长期的工作方式，但意识的如果我接触了这个工作，我就要先把它做好来，再去做别的。但后来却又发现作为一名店员也是特别锻炼人的。它需要的是员工的应变能力，员工的产品知识甚至其他知识，员工的服务态

度· · · 这些都将影响销售。而店员在形象店也就等于是代表着公司形象。店员的好与坏将是客人都公司的评价好与坏。

商场心得体会总结报告篇四

说说这几天卖_的一点心得体会吧，我现在的这个柜台位置安排的不是很醒目，不像以前的格力空调，位置就在电梯口，别人一上电梯就能看得到。位置的不醒目使得这些天来的顾客很少，顾客来的第一反应基本是“_是什么品牌，没听说过”之类的，其实这也不能怪顾客，_进入国内市场本身就晚一些，对于广告这一块也没投入太大的力度去进行宣传，相对来说知道的人必然就要少一些。

其实我本来也不是很清楚这个品牌，原先在南京的威孚金宁公司工作时，拖运的泵体上用带字胶带封着，胶带上就标着“bosch”的字样，先也没太在意，后来才通过网上查到是叫做“_”的品牌，但也没去具体了解。

刚刚在威孚金宁公司工作没几个月，正好学校在办招聘会，我就抽空去了。在招聘会上，我看到了西门子公司在招聘会的现场，我就特地去看了一下，一看单位名字写着“博西华(南京)有限公司”，当时心中还有些疑问，心想为何不叫西门子，而叫做博西华。

自从卖了_才知道，原来_和西门子合并为一家，名字就叫做博西华，这才解开了我心中的疑问。俗话说的好：“酒香不怕巷子深”，现在就冰箱洗衣机这一块，_和西门子是排名第一的。我相信，只要知道了解的多了，人自然而然会多起来的，我也会努力加油的！

商场心得体会总结报告篇五

在商场的员工比其他的要累些，属于销售行业的，想要有好

的工作业绩，就要学会在工作中总结经验，写工作心得。下面是本站为大家带来的商场员工工作心得，希望可以帮助大家。

这半年来，商场着重对员工的基础管理进行整顿。商场员工上班大多缺乏稳定性，人员调动很频繁，工作意识也不强。新员工不熟悉商场纪律和销售技巧，老员工自持待的时间长销售好不服从管理，开始的时候真的不知道怎么管才好。

经过领导和同事一次次的言传身教，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单慢慢的提高员工的工作意识和纪律意识。现在卖场内虽不能说没有任何问题，但相较以前已有较大的改善，我也要继续学习提高自身的理论与专业知识，这样才能更好的管理好员工。

我们身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行各方面的了解。比如某品牌市场效应，风格，定位，成分，价位等等。以前我对品牌印象很模糊，以为不过就是一个牌子而已。进入公司经过这半年的工作与学习，我才知道这里面的学问很大。

一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益。这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始我特别害怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣。后来在跟着同事一起处理客诉时，慢慢的学习经练，本着一切以顾客为中心的公司理念，做到有章可依，公正，合理，灵活的解决客诉问题。这半年来，我也独立处理了几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题。每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

光阴似剑，时光如梭，转眼xx年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。

我于xx年6月到商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

1、 作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

2、 对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好！

我于年月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

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。

1、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。

2、学习商场工作内容阶段

8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8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8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。

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑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。

3、初步介入商场工作阶段

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。

4、自我工作开展阶段

(1)、服务整顿活动

9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《xx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11月25日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于11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。