

2023年商场工作总结报告(精选10篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

商场工作总结报告篇一

20xx年6月底我被应聘到xx时代广场工作，在女装部担任主管。至今短短一个月的时间作为最基层的一名管理者，我深感自我更是一名最终端的经营者。虽然工作的时间不长，但经过一个月的工作实践与学习，使我对公司的发展历程及前景有了深一步的了解，对公司领导和蔼可亲、温和待人的态度感到由衷的钦佩。

有句话叫做“入对门、跟对人”，也就是讲一个人在选择自我的事业时，要选择一个好的企业、一个具有前景的行业，并且有一个善于听取意见，熟知经营管理的领导。这些因素是决定一个人事业成败的关键。当我来到公司工作了一段时间后，就已经感觉到自我的确是十分幸运。

我的主要职责是维护整个女装部现场经营秩序的有序运行，具体到日常工作资料，主要有员工规范化管理；货品质量、品牌管理；商品的售后服务等。xx时代广场开业至今已有四年的时间，其间经历了沟沟坎坎。可是公司的经营决策层的领导们，以其独到的眼光、灵活多变的经营模式，令公司的发展速度与经营规模逐年成上升趋势，如今已成为xx市家喻户晓的梦想购物场所。相信这会令同业界人士无比羡慕，商场的经营管理都无不凝聚了公司领导们的心血及对完美前景的乐观信念。所以，我为自我能够来到xx时代广场工作而感到无比的欣慰与自豪。然而，我又不得不将自我放在一个第三者的位置上来客观看待问题。虽然认识比较浅显，对公司也许

不会起到很大的帮忙，但我认为还是有必要在感受之余提一些个人的看法：

- 1、各职能部门的相互衔接与配合是促进工作顺利开展、实施、完成的首要前提。
- 2、上下级之间的层层负责制是对公司员工工作完成情景的一个必要考核标准。
- 3、人员培训、员工薪酬、监督体制的完善与管理是企业发展的的人力资源泉源。
- 4、企业文化建立是企业竞争，市场化需求的必然趋势。

速度、信誉、质量等是企业赢得胜利的重要筹码。虽然我们在经营速度上赢得了先机，但先入不必须为主。其中，在我们的同行业商圈中“xx商场”“xx商场”以及新开业的“xx商场”等所处的位置相对优于我们，或许各自的经营名类及营销模式各有千秋。但归根到底有一个共同特点都是“客户终端产品”服务行业。那么，如何抢占先机，抓住客户的眼球这就要求我们每位员工不断自我充电，向同行业的“大哥、大姐们”学习，取其长、补其短。努力配合公司经营决策层的领导们将第五经营年的工作做好、做实。所以，我计划以下一年度春节营销做为先导，全面实施旺季经营战略。

- 1、进一步加强人员管理，从源头上杜绝纪律上自由散漫现象。在纪律方面不能有异常，更没有私情，不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。
- 2、提高商品经营档次、主流品牌的经营格局。作为商场的业务主管，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察本事，良好的服务态度和说服本事，晓之以礼、动之以情，做好商户的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及供给三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强精细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情景及时记录、汇报，做出及时解决，并帮忙商户改善工作。

5、加强情感式营销，经过对商户进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理到达吸引客源，促进销售目的。坚决做到言出必行，出现工作上的失误及时解释或道歉。

本人在各位领导的关心爱护、各位同仁的支持配合及女装全体员工的通力协作下，依靠各个层次坚强的团队，较好地履行了自我的工作职责，圆满完成了领导交给的各项工作任务。我必须会在今后的工作中不断完善自身的素质，尽力适应各种岗位需要。把第五经营年做的更好、更扎实。

商场工作总结报告篇二

20xx年也是大丰收的一年，在8月份的大型特卖活动取得了圆满成功，在一次次的业绩突破记录中是充分发挥着我们的团队力量，很骄傲也很荣幸有这么个团队。

在过去的一年里客诉也时有发生，如前几天发生的“羽绒服”客诉事件，虽然事情已经圆满解决，但做为导购的我们也得深思，在工作中是否有不足的地方，将在以后的工作中更加细心多提醒顾客仔细检查货品，尽可能的少发生类似客诉，也要在以后的客诉处理上多一些冷静、理解，将事情解决在萌芽中，这也是我们需要改进的。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《三字经》演讲比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来

取得的最大的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为“杭州地区业绩年增长率”最高的一家店，是荣誉，是对我们工作的一个肯定。在高兴和兴奋之余我感受最深的是压力，在20xx年里我们将如何取得更好的成绩呢?针对未来的20xx[]我专柜将重点放在以下几个方面：

a[]积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

b[]充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

c[]提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

d[]完善顾客资料，重点培养新的顾客群，完善顾客资料，让新的顾客转变为忠实顾客;针对老顾客要付出更多的耐心和细心，并让其带新的顾客进行消费。

f[]提高销售技巧，定期让公司对导购进行专业知识培训，增强自身素质并提升个人销售业绩。

我相信在今后的工作中，我会继续不断的努力下去，虽然有时也会在纪律中偶犯小错误，因人无完人，出错在所难免的，所以我不会过分的苛求自己。不过我相信只要我在岗位上一天，我就会付出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在20xx年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好!

1、严格遵守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

进一步积极参加超市组织的培训，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，超市是个大家庭，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，为超市的发展做出应有的贡献！

商场工作总结报告篇三

我从事超市收银工作的时间不是太长，只有寒假短短一月时间，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

在人事部正式的报到后，我就真正成为收银部的员工了。前几天是让我学习的阶段，每天跟着不同的师傅。记得第一次我小心翼翼接过顾客拿来的商品，对着机器扫过条码。一

声“嘟”的长音，商品的价格、名称、编号等都显示在显示器上了，我有点紧张。

它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的1个月后，我现在可以说能够胜任这份工作。作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象”。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。

因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆

制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等候的顾客结账后方可离开。此外，在处理顾客异议等方面，有不同程度的情绪化干扰，控制好情绪非常重要，这也间接地磨练了意志。

商场工作总结报告篇四

我自20xx年4月8日正式上岗至今已过去了足足一个月的时间，在过去的一个月里，我不断学习，不断成长，下头对这一个月的工作进行初步总结：

从一开始就要有心，有心才能办好事。俗话说万事开头难，一切事情都要有个很好的开头，工作自然如此，在来公司之前我就已做好充分的心理准备，无论工作是怎样的我都要认真对待，细心完成。工作重，要不气不馁不抱怨，工作轻，要不骄不躁足耐心。仅有好心态，才有工作的好心境，进而才有好效率。

生活是个大讲台，许多东西都要虚心受教。在学校学做人，在社会学做事。生活处处有学习。工作自然也是如此，刚来

时，我被指派跟着阿姨尝试、学习。在此期间，我越来越懂得谦逊，谦虚使人提高，骄傲使人落后。世界之大，有许多东西是我所不明白的，我仅有谦逊，不断学习，不断充实自己，才能有一个更好的自我。

必须要与人合作，才能快速高效。自古就有圣人言：众人拾柴火焰高。在工作中，与人合作必不可少，不仅仅要能合作，还要会合作。在生产部呆的这一个月让我充分认识到了这一点。无论是大家一齐倒花还是好几个人一齐换盆，我们自然而然会分工合作，几人搬，几人装，几人跟车，合作无间，效率自然高。

必须要有职责心，事情才能做到位。爱因斯坦说过：对一个人来说，所期望的不是别的，而仅仅是他能全力以赴和献身于一种完美事业。而一个人要对一件事全力以赴，那他必须要有职责心，心中有责，做事才能负责，才能竭尽全力。而只要做事者竭尽全力，再难的事情也有解决的办法，世上无难事只怕有心人嘛。在我看来生产部是公司的源头，更要做好，管窖人员更要有职责感，才能更好的为公司为自我创造利益。

综上所述，我对接下来的工作做一个初步规划：

首先，我将每一天以一个好心态来应对我的工作。将生活情绪撤离工作，不能让私人情绪影响工作。其次，在学习生活中，不骄傲不自满，随时学习，随时充实自己。以一个谦逊的自我应对以后的工作学习。再次，我要做到更好的与人合作，无论是生产部还是行政部都少不了分工合作，在合作中与人构成更好的合作默契，追求更高的效率。最终，在任何时候，做任何事，都要全力以赴，认真负责。无论是谁交代的任务、工作，不接则已，接了就要全心全责。以整个心去做事，才能做得更好更优秀。

以上就是我对自我一个月来的工作所做的心得总结，在以后

的工作中，我必须还会学到更多的东西，会有更多的心得与感悟，我必须会好好工作，已公司工作为首要，鞠躬尽瘁。

商场工作总结报告篇五

时光匆匆导致这一年的保安工作很快便结束了，作为商场的保安人员让我在一年来的工作中付出了不少努力，毕竟肩负着保卫商场安全的职责自然要在工作中严格要求自我，我在平时也会认真遵从领导的指示并进取展开巡视和站岗执勤方面的工作，虽然工作中的表现比较平庸却也没有出现过任何错误，现对这一年在商场完成的保安工作进行以下总结。

经过对自身职责的分析让我明白做好巡视工作的重要性，经过对负责辖区的巡视从而确保商场内不会造成任何损失，无论是顾客之间的争执还是商品丢失的问题都能够及时进行处理，对于商场的发展而言这类意外因素往往会在工作中造成不好的影响，所幸的是我能够严格排查商场内的安全隐患并认真查看每个往来的顾客，至少这种严谨的工作态度配合商场内的监控能够起到很好的安全保障效果，并且在巡视过程中发现顾客遇到困难的情况下也会及时上前供给帮忙，经过这方面的努力让客户对商场产生良好的印象。

严格遵守商场的制度并认真完成领导安排的任务，作为保安人员自然不能够仅仅满足于基本任务的完成，在工作中对自我有着更多的要求自然能够得到更好的锻炼，秉承着这样的原则让我对自身的工作提出了不少的要求，主要是在领导的部署下认真完成商场的保安工从而建立良好的安保体系，这项工作的完成看似简单却也让我付出了不少的努力，但有着商场领导的支持以及同事们的配合使得我在工作本事方面得到了很大提升，另外我也会主动反思以往在保安工作中的不足之处并争取不再犯错。

认真学习消防安全方面的知识并参加这方面的培训，由于商场领导对消防安全工作十分重视的缘故导致我们参加了好几

次培训，主要是经过培训期间的学习了解如何预防火灾事故的发生，并且对于火灾事故的处理应当如何去做才能够保障商场的安全，所以我经过培训了解了商场等区域容易引发火灾的因素有哪些，经过平时工作中的巡视将其排除并保障安全通道的畅通，并且我也会对消防设备进行检查从而确保能够随时投入使用。

我明白在往后的保安工作中还有着不少新的挑战等待着自我去解决，所以我会继续在保安工作中坚守岗位并保障商场的安全，并且我也会努力提升自身的综合素质并为了商场的发展而努力，也期望凭借着这份认真工作的决心能够让我在保安工作中取得更大进展。

商场工作总结报告篇六

回顾刚刚过去的一个月，各项工作都取得了较大的提高。不管是招商调整情景、现场管理情景、欠费收缴情景还是环境卫生形象方面，都取得了较大的改善。但在现场管理工作中仍然存在必须的不足，需要在以后的工作中进一步改善。就上个月的工作总结如下：

商场开关门情景整体来说比较正常，在工作人员的共同监督下，加大现场巡场力度，商场正常开关门情景有明显好转。但仍有个别经营户还存在未按时开关门的情景，在工作人员的监督下，大部分经营户都能意识到，不正常开关门影响自身生意和商场整体形象。故开关门现象有明显好转。

商场消防栓、灭火器遮挡现象有较大改善。但也有个别经营户把其物品遮挡消防栓灭火器的现象，对于这种情景工作人员及时处理，并警告经营户下次再有类似情景，公司将予以处罚。整个商场的安全是至关重要的，同时消防通道也要随时坚持畅通，将各种安全隐患杜绝在萌芽状态，给消费者一个安全舒适的购物环境。

月初我们对楼层占道现象进行全面整改。对于这样不遵守商场管理规定的经营户，我们采取相关的处罚措施，监督其按照商场管理规定要求执行。月底时商场现场占道情景有明显好转。

前期商场的环境卫生刚开始的时候相对较差，后期由于加强了现场管理力度，加强环境卫生监督力度，现整个商场的整体购物环境有较好的改善。主通道环境卫生相对较好，但还有个别经营户乱扔杂物，影响了整个商场的环境形象。卫生道具摆放也仍有不规范的情景，我们将继续督促其按照规定摆放。彻底改善商场的整体卫生状况。

综上所述，商场的日常管理工作都在紧张而有序的进行着，在工作人员的努力下，商场现场管理工作，会有一个较大提升。商场的品牌形象会得到消费者的认可，将会以一个崭新的姿态迎接市场竞争。

商场工作总结报告篇七

八月十七日，集团培训的最后一天，在集团领导和大学生的座谈会上□xx总裁提到了一本书——《空杯心态》。

正式工作已有一个月天了，每天过的都很充实，因为有太多东西要学，自己仿佛就像一个“零”，需要从头开始，一点点的积累。自己的这种感受，似乎和刘冰总裁那天提到的空杯心态很是贴合。

站在卖场里，看着人来人往的顾客，似乎是熟悉而又陌生的。在不久之前，我还和他们一样，自由自在的逛着，找寻着属于自己的目标产品或是潜在商品。而今我已经转换了角色，成为了商场的一名员工为来来往往的顾客们提供服务。

工作的第一天，自己似乎无知的回到了幼年时期，对于产品的陌生，使我无法正常的工作，只是帮着几个姐做些力所能

及的事儿，打扫打扫卫生，叠叠衣服，站在门口喊着欢迎光临。这种感觉一下让我踏实了下来，因为自己就是一个“零”，无论你在大学是多么的优秀！

在接下来的几天中，几个姐给了我很多帮助，他们给我讲了很多东西，例如衣服的面料，款式，制作工艺，买点，如何给顾客开票，如何打价签等等。这些东西似乎很小，但却是最基础的东西在我工作的初期扮演了非常重要的基础，几个姐非常耐心的交给了我很多的东西，而他们也扮演了我踏入社会后的第一批老师。

在这几天的工作里也遇到几个作为过来人的学长，他们也给了我很多的建议，让我一定要从最基础的学起，把最基本的一些商品货物知识掌握好了最自己以后的工作是非常有帮助的。

实对于很多大学生来说，第一次步入职场时的心态是很难把控的，那种梦想与现实的差距，使我们不能踏实的从最基础的做起，浮躁的心阻扰着我们的前进。

《空杯心态》一书中有这样一句话，“在职场中和生活中，我们最容易犯的错误之一，就是抓住了什么就不愿意松手。这样导致的结果，往往就是无法继续成长、超越，导致因小失大、后退乃至更严重的错误产生。外在的“松手”，来自内在的“空杯心态”。只有倒出你“杯子”中的水，才可以装进新的水，更不至于让原来“杯子”中的水发臭。“时刻归零”是一流人才的成长之道，更是联想、海尔这些一流团队的成长之道。不要害怕松手，松开的手比紧握的手拥有更多！”

在大学里或许我们曾经非常出色，或许曾经非常优秀，但是那些已经成为过往，面对人生新的阶段，我们要及时将自己清零，这样我们才能再有容量来接受更多的东西，我想这就是有舍才有得吧！

商场工作总结报告篇八

本次活动从20xx年11月18日到20xx年11月20日，共3天活动时间，总销售额12734元，另3271元为与活动价格不衔接的其外部分，总体环比增长率37、54%的自然增长，实际增长率也达能了28%，超过了活动前20%预计增长目标。活动时间紧紧扣住了圣诞节，这次活动是为圣诞节预热的初步目的已达到预期效果。

本期活动学期宣传费用□dm快讯与户外幕布及锣鼓队总计费用约1万元左右，宣传费用销售占比1%。

从礼品发放情况来看，单比消费额有所提升，但消费额集中。礼品发放数量比实际估计数量减少30%。

在3日活动内2层应季带返季这种新型营销模式给消费者带来一些新意，尤其是买一送一加赠礼品，不但给我们的活动进行了口口相传的效果，同时也让消费者感受到了真正的实惠。

1、媒体选择：

本次活动我们没有选择媒体，这是一种引客缺失。如果这次我们造势媒体的话，那么营业指标至少会上升17、36%，从媒体这块，我们忽视了它的宣传范围，从而导致了策略的狭隘性和目标群体偏离性。我们主打是时尚休闲口号，目标定位在时尚女性和年轻群体，在放弃媒体的同时也放弃了争取较高知名度的契机，也无法用一般营销策略来弥补目标和群体共性缺失。

2、缺乏计划性：

促销活动是在时间的迫使下组织实施的，虽然具备了一定市场基础，在单个活动或企业总体发展方向及年度规划上存在较大偏差，单次活动对企业品牌积累上轻则无力可施，重则

影响商场长远发展步伐。如本次活动在奖品上贴近了百姓需求，使商场在凝客方面有了号召力与聚集力。

3、活动执行力差：

一项活动，无论大小“策占三划占七”可见活动实施重要性，即使再好的策略，没有人去实施，他还是等于零。员工对活动的促销知识了解不够，缺少热情服务，对促销活动促进上缺乏技巧和活力，在商户心目中沒有“活动是在大量资金与人力投入下，营业额大幅度拔高的概念”。另外，活动在销售过程中也没有一个激进方案，销售任务没有进行细分，“笼统管理，大概销售”也限制了销售额的增长。

4、前瞻性和时尚表现不够：

一个成功的活动是应该在了解最新市场信息，并多了解时尚前沿的最新动态为重要依据方可进行推广宣传为依据的。

克服商场目前困难，充分准备圣诞节活动。

1、准确的商场背景

2、周密的计划

3、密切的结合

4、密切的配合

5、强势的执行力

商场工作总结报告篇九

逝者如斯夫，不舍昼夜。我是xx[]是xx店工作两个月的一名收银员。在这两个月里我对我的工作做了如下总结：

微笑是全世界的共同语言。所以在工作时只要你面带笑容，那么你今天的工作已经成功了一半。因为微笑可以传达一份亲切，一份热情，一份信任· · · · ·良言一句三冬暖。工作中文明礼貌用语也非常重要。顾客来了说声：你好！共计多少钱，找您多少钱，慢走。这一套下来，做到唱收唱付。我相信几乎90%的顾客都会满意而归。

不伤害他人，也不要让他人伤害自己。真假货币的识别是非常重要的，通过两个月的工作经验我把识别假钞的步骤分为四步：一看、二摸、三听、四测。一看：迎光透视。真钞固定人像水印有立体感，非常清楚，白水印高透光反光性比较强，交印对应团组成了一个圆形方空前的图案。这三处均是迎光透视可以看见的’。假钞固定人像和水印则是不可迎光透视的。人像没有立体感。

骗术重重，如何制止。例如：（一）两位顾客在结账时。故意装作认识，给收银员制造一种二人认识，一起结账的假象。当扫描了一般时，前一位顾客将一部分已经装袋的商品拎走，当收银员扫描结束要收钱时，后一位顾客说收银员多收了钱，他与前一位顾客并不认识，前面的东西不是他买的。这样前一部分的商品就被骗走了，收银员也就要赔偿那一部分商品的金额。像是这种情况下收银员在结账时，已扫描单位付款的商品千万不要让它离开自己的视线，更不可在没有买单的情况下让顾客带走商品。（二）两位顾客买了一堆东西，趁过节商场拥挤，要求使用信用卡结账，但这张卡是坏卡，无法结算。顾客提出先将账单打出，然后回去拿钱，留下一个人帮忙看管商品。当一人去取钱时，看商品的顾客趁收银员忙时不注意但商品离开。这种情况收银员必须执行一手交钱一手交货的原则，把商品放进自己的收银台，等顾客去来钱时再将商品拿出进行交易。（三）一位顾客拿了一件10元的商品来结账，当他付给收银员100元整并在收银员打开钱箱时又突然说有零钱并将这张百元纸币拿了回去。经过一番寻找后，该顾客说不好意思，没有零钱，那你找吧。如果这时收银员大意，就会在没有收款的同时，有“找零”。像是这种

情况收银员首先要保持头脑清醒。其次，在顾客没有找出零钱之前，一定不要将整钱交给顾客。

防止漏扫有妙招。收银员之所以会出现漏扫，主要问题是粗心，注意力不集中（新手太过紧张），没有规范作业，当然也不排除顾客有意偷窃。这种情况有以下几种方法解决：

- 1、将扫过的商品和未扫过的商品分开摆放，以免混淆。
- 2、留意特殊人群，如小孩，他们手里的东西是外带的还是本超市的，若是后者，应该礼貌的提醒家长付款。
- 3、在服务顾客的同时，也要留意其他的顾客从收银通道过去是否夹带商品。
- 4、有点顾客将商品拿在手上没又放在收银台上，也会造成漏扫（顾客有意，想侥幸过关）。
- 5、在大件商品里面夹带小件商品。
- 6、调包（短裤件数、价格、牙膏等小件商品）。
- 7、散称商品（称秤员误将贵的打成便宜的，或混淆）。

总之，随着我工作时间的加长我的工作经验也不断地积累。我深刻的体会到服务的重要性，由于社会竞争的日趋激烈，人们对服务质量的要求也就越来越高。当今这个行业之间的竞争，实质也是服务质量的竞争。优质服务不仅能吸引客源，还能带来可观的经济效益。那什么才是优质的服务呢？怎样才能做到做到优质的服务？我个人认为最重要的要算是微笑服务了。微笑服务，它既是一种职业要求，又是服务水平高低的标志。同时也是个人素质的外在体现。每一位顾客都希望看到一张笑脸，享受热情周到的服务。如果服务没有微笑，它给人的印象只会是没有礼貌、没有素养。孔子曰：有朋自

远方来，不亦远乎？微笑时通向世界的护照，是打动顾客心弦的名片。而服务态度和服务精神首先就是从真诚的微笑开始的。

最后，我想说：由于我们提供微笑服务，是别人在精神和物质方面的需求得到满足，从而产生舒适感，同时给我们带来经济效益，所以微笑是优质服务的关键，我们应该将微笑服务坚持每一天，将其做到！为自己争光，为公司添彩！

商场工作总结报告篇十

- 1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。
- 2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。
- 3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。
- 4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置
- 5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容
- 2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行
- 3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果
- 4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏
- 5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线在现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量

3、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境

工作计划

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在xx年做出更好的工作成绩。