

# 2023年商场营运员工述职报告(汇总5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么报告应该怎么制定才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 商场营运员工述职报告篇一

本人自任职以来,在行领导的正确领导下,在全体员工的大力支持下,积极配合好上级工作,认真履行岗位职责,较好的完成了支行下达的各项指标任务,单位的各项考核均排在前列。现将一年来的工作汇报如下:

### 一、加强学习,提高素质

当前面临的是一个新的环境,结合自己以往的工作经验边学边适应新的经济形势,工作中不太明白的地方积极、虚心向同事请教,尽快掌握各岗位业务技能,同时,认真学习支行下达的各类业务文件,把握支行业务发展动态,以便在工作中正确处理好各种业务关系,很快就进入了角色。

### 二、进入角色,认真履职

作为一名营运主管我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责,一丝不苟,认真执行,坚持每天晨会制度,把短短十几分钟的晨会做的有声有色,提高了员工的士气,振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的积极性。结合优质客户管理系统,做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

(1)、强化优质服务理念,提高柜台服务质量。以网点转型、标准化服务导入为契机。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的服务标准及营销术语、技巧,进行讨论、写观后心得体

会、让员工通过游戏中感悟等形式,使员工对优质服务内涵有更进一步的理解,强化优质服务理念,并将服务理念贯彻到工作中,规范柜台服务标准,掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧,柜台服务水平有较大的改观。营销人员在大堂进行业务分流,客户引导,引导客户使用自助设备;业务咨询,产品宣传;优质客户识别和推荐,潜力客户的拓展;个人金融产品营销与服务,处理客户异议及投诉;维护营运环境和秩序。各岗位协调配合,有张有弛。多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的赞扬。

(2)、加强团队建设,发挥激励机制的积极作用。为进一步提高员工的工作积极性,员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化,收到较明显的效果,为体现考核的科学性,按工作岗位不同设置不同的考核指标,为每位员工设立工作台帐,并让所有员工参与评议,每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布,使考核更趋公平、公正、公开,由于通过各项指标考核,使员工收入有所差距,员工之间的工作热情、工作效率和对产品营销的积极性有了较大的提高。

(3)、积极拓展业务,实现我行各项指标圆满完成。一是做好存量客户的维护和精耕细作工作,始终把为客户服务作为服务宗旨,用客户的满意度来衡量我们的工作质量,时时以客为先,不断改进服务方式,务求取得以旧带新的效应。二是积极开展各项宣传、营销工作,开发新客户,并通过平日人情化的有效的沟通,增进彼此间的了解和信任,对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销,对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

### 三、廉洁从业,树立形象

本人在职期间,一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策,认真学习支行文件领会精神,不断转变观念,提高服务水平,提高加强管理、严防风险的意识,保持廉洁的工作作风。作为一名营运主管我本着团结所有员工,以身作则,在处理问题上本

着公开、公平、公正的态度,以事实为依据,不偏袒,以理服人。在工作之余,不断加强学习,提高自己的业务及管理水平,努力做好一名合格的副手。

#### 四、存在的不足及xx年工作计划

本人在一年中虽取得了不少成绩,但同时也存在诸多不足之处,如工作创新能力不足,在管理上缺乏经验,考虑、处理个别问题不够周到;综合素质有待提高,业务水平不够全面,管理能力仍需加强。在xx年的工作中,我将做到以下几点:

1、采取有力措施,加强服务使存款稳步增长。优质服务工作要做到常抓不懈,不滑坡,不动摇,除须制订和落实各项制度外,还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境,重在坚持,贵在落实。小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉,广泛征求客户意见和建议,解决服务工作中存在的问题,确保规范化服务标准落实到每一个工作环节,树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。一要充分发挥窗口作用,强化柜台服务,监督指导柜员适时运用营销术语,开展三多服务,让顾客感觉到我所办理业务是一种享受。二要充分发挥与客户经理联系合作的作用,依托优质客户系统,结合柜面服务,在维护好现有优质客户的同时大力拓展新的优质客户,进一步提升营销层次,提高营销效率,以多样化的金融产品带动存款增长。三要抓住节日期间个人业务综合营销的有利时机,加大营销力度,促进储蓄存款再上新台阶。

2、加强优质客户的维护与营销。网点功能转型,核心在于实现客户分层、业务分流、功能分区,让20%以上的中高端客户享受到建行最好的服务,以此提升优质客户的忠诚度,进而增进产品、服务的销售机会,建立建行自己的品牌。针对优质客户在优化客户结构、提升业务发展质量方面进一步加强对优质客户的服务和拓展。在加强网点建设规范柜面服务的基础上,结合优质客户信息管理系统和贵宾窗口的开设,通过自助设施、网上银行何电话银行为优质客户提供多渠道、全方位、

多样化的服务。加大优质客户资产、中间业务产品的创新力度,促使优质客户服务逐步由单一产品向多功能产品服务转变,让其使用我行产品的种类和比例不断提高。

时代在变、环境在变,银行的工作也时时刻刻变化着,这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识,把握新的技巧,适应四周环境的变化,提高自己的履职能力,把自己培养成为一个业务全面、思想合格的营运主任,做好上级的助手和参谋,工作上到位不越位。当然,在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺,我会在今后的工作、学习中磨练自己,在领导和同事的指导帮助中提升自己,发扬优点,弥补不足。

## 商场营运员工述职报告篇二

### 商场员工辞职报告一

尊敬的领导:

您好!

我是xx商场的保洁员工,因为我觉得和我们部门的员工合不来,也觉得这份工作太辛苦但是工资又不高的缘故,觉得我的劳动和报酬不成正比,所以我现在正式向领导提出了我的辞职申请。

我要辞职的原因,我也已经跟领导大致的说过了,但是为了让领导更明白我的想要辞职的心,我会在接下来的报告里详细的说明。

第一个原因,是因为我和我们商场保洁部的员工合不来。因为我是最后一个来到商场当保洁员工的,所以商场里的其他保洁人员早在我来之前就已经相互很熟悉了,平时吃饭或者完成任务的时候,也都有各自的伴。所以我在来到商场工作之后,我就感觉很孤单,每次吃饭我都会我自己一个人吃,

每次完成任务也没有同事愿意和我结队。我既感受不到来自大家庭的温暖，也感受不到部门同事对我的关心，所以就凭我一个人对工作的热情，也很难坚持下去。

第二个原因，是因为我觉得这份工作太辛苦了。我其实年龄还不大，但是我因为在家里面生完二胎后，一直没有事情事情干，所以就出来找工作了。但是在出来工作后，我发现自己的身体已经大不如前了，也可能是因为坐月子的时候没有恢复好身体，所以身子骨就变得很弱。所以在负责商场的保洁工作时，稍微干一点重活累活的，我就感觉身体不舒服，不是这里痛就是那里痛。而且我还要负责商场外围的保洁清理工作，遇上下雨天或者刮风寒冷的天气，我也是要坚持完成。所以我觉得这份工作对于我现在的身体状况来说，是一份比较辛苦的工作。我也不想因为挣钱，就把自己的身体给更加拖垮了。所以我还是先回家休养一阵子，把身体调养好了再来考虑工作的事情吧。

第三个原因是这份工作的工资太低了。我每天这么早就来到商场上班，又这么晚的下班回到家里，干着没有多少人愿意去干的又脏又累的保洁工作。辛苦和劳累了一天，换来的却是仅仅不到一百元的报酬。我觉的很不值，所以在工作两个月后，我选择辞职。

虽然我来到我们商场才两个月的时间，但是在这两个月里，我工作的并不快乐，也感到越来越力不从心，所以既然是这样子的一个状态，我还不如早点辞职。这样既不耽误我的时间，也不耽误商场里面的工作。

此致

敬礼！

辞职人□xx

2020年xx月xx日

## 商场员工辞职报告二

尊敬的领导：

您好！

非常抱歉在这个辞旧迎新之际跟您提交这份辞职报告，因为我个人的原因，不得不在这里跟您辞职了，请您原谅一个想要有更好前途的员工的心。

在跟您说我具体的辞职原因前，我还是得感谢您在这两年里面对我的关照，真的，非常谢谢。在商场里上班的这两年，让我这个怎么看都不像是商场工作人员，而更像是学生党的人，接了一点地气，有了一点社会上打拼的经验，也有了一点生活的阅历。您因为知道我一个学汉语言的，肯定有很多不懂不会的地方，您特意把我安排在了有很多人可以请教的商场服务中心，让我可以发挥我的专长的同时也能够学会在大型商场上班的窍门。如您所愿的，在这两年里，我学会了如何在大型商场里面做一个优秀的员工，也学会了如何与来我们大型商场购物的顾客打交道。可惜的是，我的内心终究不是属于大型商场的，在这两年里，我上班之余都在积累自己的力量，都在偷偷地学习，为得就是有一天可以重新回到学校去读书，去做自己想做的事情。

现在跟您提辞职的原因，也就是我考上了研究生，我又要回到学校里去读书了。虽然读完了研究生还是会去找工作，但是多读一点书对于我自己来说是非常有益的。在大型商场上班的经历也是非常宝贵的，这段经历，兴许在未来会化作我笔下的一个故事，我会把这个故事告诉所有人，告诉他们我曾经在大型商场里工作过，在那里学会了很多在学校在书本上学不到的知识和经验。当然，这是未来的事了，在我认为我的能力还不足以把这个故事写好写精彩之前，我还是想继

续好好的读书，好好的学习，不辜负自己这两年在大型商场经历的时光，不辜负自己付出的青春。

我相信领导您在看到我的辞职报告时，心里也会有一份欣慰。您手下的员工也有爱读书爱学习，还有要去读研究生再造的人了。这也许也会让您觉得大型商场的工作是一个锻炼人的地方了吧？的确是这样，在大型商场做员工的这两年是我学到社会知识的两年，意识我学会扎根群众的两年。未来的我，一定会想方设法的把这两年记录下来，让更多人看到大型商场里面真实的工作与生活是怎么样的，让每一个择业的人都多一种职业的选择。

此致

敬礼！

辞职人□xx

2020年x月x日

商场员工辞职报告三

尊敬的经理：

自xx年入职以来，我一直都很喜爱这份营业员的工作，感谢各位领导的信任、栽培及包容，也感谢各位同事给予的友善、帮助和关心。在这2年电脑营业员工作里，我学到了很多有关电脑产品的销售技巧，自己的销售能力又上了一层楼，这些都是我最宝贵的财富。

非常感谢公司给予我这么好的机会，让我的未来充满了希望。

但因为某些个人的理由，我最终忍痛选择了向公司提出辞职申请，并希望能于下个月xx号正式离职。希望领导能早日找

到合适的人手接替我的工作，我会尽力配合公司做好交接工作，保证销售业务的正常运作，对公司，对客户尽好最后的责任。

希望公司对我的申请予以理解并批准为盼。

此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年x月x日

商场员工辞职报告四

尊敬的领导：

您好！我因为个人诸多原因，经过深刻冷静地思考后，郑重地向您提出辞职申请。

感谢xx商场给我提供进入这个团体的机会，经过一年多在商场的工作，我学到了很多知识、积累了一定的经验。同时，感谢领导和同事们在这段时间给我的辅导和帮助，使我能更顺利的完成各种工作。我非常重视在商场内的这段经历，也很荣幸自己成为xx商场团队的一员。我确信这段经历和经验，将为我今后的职业发展带来非常大的利益。

我很满意xx商场的工作环境，但是由于一些个人原因，我不得不向您提出辞职申请。现提交辞职申请报告，并希望在一个个月内正式离职。

对于由此为商场造成的不便，我深感抱歉。但同时也希望商场能体恤我的个人实际情况，对我的申请予以考虑并批准。



此致

敬礼！

辞职人□xxx

20xx年x月x日

## 商场营运员工述职报告篇三

我于20\_\_应聘进入新阳光地下商场，从基层做起，着手开始基层的现场管理及办公文件的整理和收发等事务，随着工作深入担任了运管管理部经理的职务，20\_\_年随着商场规模不断的扩大和企业的发展，我有幸成为副总经理，我所涉及的业务工作更加广泛。在过去的的时间里，从最开始的初来乍到到现在的初窥门径，我学到了很多我所匮乏的东西，也对这个行业有了深入的了解，在此我将对自己所做的工作进行详细的阐述：

日常管理工作：

1、人员管理：每天日常的巡场，检查员工行为规范、员工的业务知识能力及员工的招商工作状况等，及时指正员工不当的行为。对于不合规规范的经营方式的活动展示牌及时发现并整改，监督员工的出勤及在岗率，避免漏失厅内的管理、销售及招商。

2、针对员工在工作中出现的共性问题，进行整理归纳，利用每周一、三、五开会时间进行着重强调，督促员工有则改之无则加勉。针对处理不合理的事件在会上进行研究，找出最佳解决方案。对于相关业务知识能力也会抽出有效时间集体进行培训，重点内容通过考试形式进行检验，帮助员工扩大知识面，提升自身的综合素质，成为一名优秀的管理人员。

3、妥善管理新进员工及离岗人员，尤其对于提出离职人员及时了解其心理动态，在不违背原则的情况下开导员工留任原岗位或调岗，尽可能减少运营管理部人员流动，保证商场有一个和谐、良性的发展。对于新进员工的要求严格把关，并协助其做好进场的相关手续，随后进行业务知识、规章制度、工作流程等内容的培训及考试，保证新员工的各项基本工作可以顺利完成。

4、商场的最终目的是有一个良性的发展空间，从人员管理到店面管理最终都是为良性发展做准备，只要经营者有利润，才能达到最终目的，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行有奖促销活动，以更好的提升销售。

5、装修管理：协助保卫部、设备部与进场装修人员进行前期沟通，装修时现场监督，发现问题立即指出，并对相关装修要求和注意事项随时给予提示，尽量避免不符合要求的情况出现，要求装修做到无异味，无噪音，无灰尘。审查其装修图纸，约定装修日期，核定用电流量，审批装修防火材料，对接相关装修工作，帮助办理装修审批手续。

6、为打造一个和谐共建的商场，每日从考勤经营者的出勤率开始，规范业户的经营方式，坚决杜绝迟到早退，叫喊叫卖，悬挂自制pop超摆超放，播放迪曲，办理进退户手续，核算各种费用，延时手续，装修结果的验收，投诉的处理与协调，漏水点的观察和配合维修，配合收取管理费用。

7、能够营造良好的商场购物环境是作为一名管理人员应尽的职责和义务。未经商场允许商贩在商场内肆意兜售商品的行为本身已经严重影响商场的形象，督促管理人员对待此类事件一经发现，严肃清出场外。同时为保证商场内的环境卫生，散发与商场无关的宣传单如有发现，立即进行制止与清场。

8、一个大型商场不仅在管理与经营上做到井然有序，安全消防工作也是重中之重。确保每一名业主和消费者的生命财产

安全，安全消防工作必须做到位，落到实处。这就需要本部门配合保卫部向占用消防通道和遮挡防火门经营业主进行解释，让其学习到安全消防知识，意识到安全消防的重要性，并且做好安抚工作，保证与业主的良好沟通。

9、在商场进行正常的经营管理时，常常碰到顾客过来投诉的事件。商场只有协调的权利，没有执法权，所以这要求我们得有极高的职业操守，和化解矛盾和处理技巧的能力，我部门采用个性化处理投诉办法，在管理权利的范围内适当的对顾客进行说服，同时也要考虑到业主的经营方式方法。因此采用一对一的模式，与顾客与业主在不同场地同时进行协调，为双方争取到最大的让步，使得问题达到圆满的解决。

企划宣传：

在日益激烈的竞争中，打造商场的品牌效益，树立良好的企业形象，商场的企划宣传必须落实到位。有效的营销不仅依靠新颖的创意，更需要强有力地执行与规范操作。对商场的企划宣传方面主要采用媒体投放方式。媒体投放主要以配合阶段的活动和节假日商场促销为主，以自有的电视广告，广播为重点，派专人制作精良的ppt、ps广告等。选择当地四家重点报纸（大众信息、四海传媒、供求世界、都市导航）进行活动与促销宣传。

商场内外氛围包装。相较于商场外部氛围的包装，商场内氛围的营造显得尤为重要。每逢节假日，学生放寒暑假，都是商场客流的高峰期，这就需要迎合当前促销主题。为了更好的诠释和演绎促销主题，严格进行对颜色、图案、造型和材质方面的设计和筛选。商场内各个位置的装饰改造，广告设计样式及悬挂，都指派相关人员实施进行。

招商管理：

1、商场的发展，店面的增多，对于我来说是一个极大的挑战，

由于尚志市整个市场的经营范围及销售店面的增多与现有消费群体较两年前比较，比例出现稍许失衡，店面的租赁出现困难，租金有所回落，在上一年度租赁期没有结束前由于效益不佳，经营业主纷纷弃店而走，为保障招商工作的顺利进行和店面的饱和度，必须拿出最可行的实施方案。合理的租金定位，和果断的招商手段使得20\_\_年11月份300多个店面续租这项工作，在领导的英明领导下，基本取得圆满的成功。

2、对由房主买断的店铺出现的空铺状态，部门内部开会针对各空铺的情况进行介绍和研究，责任不只落实到招商人员，而且发动运营管理部全员进行招商，做到每区的管理人员就是本区的招商员，将自己作为投资者的理念去推销介绍，效果非常不错，对接成功近20间店铺。

3、做好商业氛围的宣传，将各梯口充分发挥商业用途，对外进行招集有宣传意识的商家，而且要对到期的广告位做好记录工作，并做好广告宣传内容的破损工作的监督和维护工作，这就需要招商人员确保与商家的良好沟通。

工作中亮点和不足：

亮点：

1、培养专业人才，根据新进人员的特点和拥有的某种技能，安排相应的岗位以符合岗位要求加以锻炼和培养。同时对现有不同性格和能力的员工布置任务时，分出重点和细致交待。避免在工作中走型，走样。

2、细化经营质保金，不需要做到无纸化办公，但要充分发挥现代实用的开发管理软件，将每间店铺都量身订制了一个进退户质保金的小单元，必须录入电脑，做到规范管理。

3、引导业户装修向高档次发展，三期去年第一年开业，业户装修上不敢投入太多，经过优胜劣汰，对新进业户装修时，

引导业户向商场内现有装修高档学习，只有这样才有市场。另外，领导给机会到其他商场学习时将自己认为装修、设计及货品摆放较为精典，值得学习的店面，用jpg的方法记录下来，考察后，让业户学习和效仿。以此来提升商场的整体效果。

不足：

1、跟经营业主的沟通还有待加强，前期主要局限于漏水点、费用的缴纳，租金的沟通，对于人员经营相关的沟通有所欠缺，在沟通技巧上也表现不足。所以，现在要做的就是多于业主接触，与业主建立共存体系，加强感情联系，让业主了解商场的制度与管理方法，使政策、客诉等能更快更好得到实施和处理。

2、提升敏锐度，对业主和员工的不规范的经营和不良行为和语言要有敏锐度，将不良因素和思想消除在萌芽。

今后的工作计划：

1、把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理商场一切事务，为总经理分担些许肩上的重任。

2、培养员工的汇报意识，每项工作都要有安排，有落实，有汇报，随时掌握厅内的各项工作，以便下一步工作的开展。

3、向管理要效益，通过管理提升商场的品牌，提高产权价值，让店铺在本年度续租时，在租金上有一个质的提升，让投资者拥有足够的信心将我们商场做为长期持有股来投资。

4、培养整体观念和合作精神，克服本位主义倾向。增加员工之间的互谅互让，培养员工之间的友谊，满足员工的社会需要，使员工提高工作兴趣，改善工作态度。

5、加强我部门与商场各个部门的紧密联系。运营管理部能有今天的成绩和各部门的配合密不可分，才能保证各项工作在各部门的配合下有序进行。正所谓众人拾柴火焰高，只有团结的力量才能抵挡今后商场面临的种种挑战。所以在今后的工作中更应紧密加强各部门之间的合作。

在过去的几年时间，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐！更多的自信！更多的成功！

## 商场营运员工述职报告篇四

各位领导大家好，我是×××营运部客服主管××，于××年××月加盟到×××有限公司×××项目，在今年××月承蒙领导的关爱升职为营运部客服主管，今天我的述职报告主要对2012年客服工作的总结以及对2013年客服工作的展望。

关于客服工作总结如下，首先我先说下团队建设及内部管理。经统计，部门前后共有××名员工入职，经过考核淘汰、自动辞职和岗位调动，目前部门在职员工共为××名。

正所谓没有规矩不成方圆，随着人员的变更、调整，管理制度必然需要同步跟进，于是部门从没有固定日期的例会改为每周周一为固定的部门会议时间，并在会上总结上周工作及下周工作的部署，同时每次都会重申部门管理制度、工作要求，目的就是为了提高团队工作意识，给自己的岗位定位，并树立客服部全体员工的工作形象。

为了让员工不懈怠工作，客服部增加了月度员工工作考评机制，实行考核成绩与收入挂钩的方式，在优化员工工作态度的同时，也形成了内部的“危机意识”，让员工感受到“做和不做不一样，做好和做不好不一样”，从而从根本上改变

员工的工作态度与积极性，进而达到上级领导的要求。

## 二、增强业务学习与日常工作管理

漏，特此对员工日常开单规范进行了要求，并再次强调台账资料的归档重要性和严肃性，也规范了同步电子档的制作与录入要求，并对相关的台账格式做了一定的调整。

因为客服部是整个商场对外接待的窗口，是代表了项目管理的整体形象，所以从员工最基本的着装形象、服务礼仪到沟通能力和业务技能都做了相关的培训，并且对前台的工作环境状态也做了一定的要求包括：办公用品的摆放、前台区域的卫生、办公设备的使用等等。

通过定期的部门工作会议，有效改进了日常工作中出现的各类偏差，提高了部门日常工作的综合能力。截止到目前，客服部共组织召开部门例会××次。

三、与其他部门的配合因为客服是第一时间面对客户的，凡是我们的解决不了的问题我们不能指使客户将问题直接推脱给相关的职能部门而是需要我们客服人员与相关的职能部门联系，安抚客户的情绪的同时由我们客服部门发挥中间沟通、跟进的作用。同时我们更加注重客户的需求，并将对于我们有用的信息反馈给各个相关的职能部门。

工作展望如下：

综上所述，2012年个人及部门在领导与其他相关的职能部门的配合下，虽然取得些许成绩但是还没有达到预期的要求，还有许多工作需要落实推进，下面我阐述下目前需推进的工作。

### 一、团队绩效的提高

鉴于客服工作的繁杂性较强，因而员工的业务技能要求也要更加的完善。所以必须从员工的日常培训上下功夫。通过与定期的例会与员工讲解、分析各类案例，只有员工的业务技能提高了，才会提升整个团队的工作绩效。营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，作为领导要及时纠正偏差，修正不足，灌输“团队精神”采取“奖优帮劣”的方法，来提升整个团队的战斗力。

## 二、提高自己的创造性，做好领导的参谋者

一个有经验的管理人员在思想和观念上不断地创新，不断的吸收先进方法和理念。具体到实际工作当中，部门将根据既往工作经历，从工作的角度为公司积极建言，在做好执行者的前提下，更从公司的高度做好领导的参谋者，为公司长远发展添砖加瓦。

×××营运部 客服部主管：×× 2012年××月××日

## 商场营运员工述职报告篇五

个人工作总结 金桔挂枝，寒雪送瑞□20xx年的脚步即将迈过，不知不觉中，我来到\*\*\*工作已经大半年了。\*\*\*，为我们每个员工提供了展示自己的平台，在\*\*\*这个集体里，我深深感受到，同事之间的团结友善，工作岗位的紧张快乐，日常生活的互助关爱。作为一名员工，我付出了辛勤与努力，收获了成就与快乐。在这里，我取得了工作经验，学到了很多新的知识，了解了卖场的工作流程，也熟悉了卖场管理规范；我学会了人与人之间的交往，如何尊重领导，服从分配，爱护员工，善待同事；在这年终岁初之际，总结过去，展望未来，让大家一起分享各自的收获，使我们能够互相渗透各自成功的经验和不足，挖掘潜力，争取新的发展和进步，为20xx年的工作做好充分的准备和规划。

### 一. 今年的主要工作



基层管理人员的工作，千头万绪，琐碎而繁杂，回顾今年所做的工作和取得的成绩，主要表现在以下四个方面：

一是工作中加强学习，提高个人素质。俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我在工作中不断学习、充实自我，做到干一行，爱一行，专一行。首先是要读好无字之书，向公司的领导、同事和员工学习，学习他们的工作方法，管理的技巧，为人处事艺术等。其次是在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做”，通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。第三是一直保持着一份火热的工作热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，管理者的言行和规范，也直接影响商户们的工作激情。作为一名卖场的管理人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中去。虽然自己做主管时间不算太长，自身的素质和管理水平还不是很高，深知要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着\*\*购物广场的整体形象。一个卖场的正常运转除了其系统、科学的管理制度外，更重要的是与卖场管理人员执行能力，严格监督密不可分。在最短的时间内，我熟悉了\*\*卖场的基本管理程序，从营业前的晨会、迎宾到营业中的巡场再到打烊前的送宾及每周的周分析、周总结，并能够针对\*\*企业的特点，对这一程式化的管理模式创造性运用，确保在值班时让卖场在有条不紊中运行。

管理员工也是商场有序高效运营必不可少的手段。从工作以来，作为基层的管理者，我们发现了很多问题，以此，我和其他的同事，都在不断完善各种管理规章和方法，并真正贯彻到行动中去，严格督促员工按制度行事。通过多用提醒，少用警告，慎开罚单的方法，不断提高员工的纪律意识，使部分较为疲惫的员工也能较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，同时维护了卖场的良好形象。

三是加强现场巡视，保证经营秩序良好。主管的工作就是现场，工作内容非常具体、琐碎。这就要求自己必须有较强的

责任心，保证能在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，确保营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购物空间。身为主管，我在工作中非常注重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。品牌里面的学问很大，一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做购物中心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。在自己理解掌握销售知识的基础上，我平时也积极为楼层的商户经营销售提出意见和建议，获得了很多商户的认可。

常遇到商户之间、导购之间发生矛盾利益冲突的事情，在这种时候，我们往往及时介入处理，处理问题的同时，也讲人情味，对冲突的双方，晓之以情，动之以理，力争把矛盾冲突消灭在萌芽之中，尽力把大事化小，小事化了。对待商品存在的问题，要做到有章可依，既要维护消费者中良好口碑，也要尽可能做到商户的理解与支持，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。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和商户协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

## 二. 工作中存在的不足

能做一些具体的事、琐碎的事、单调的事，也许过于平淡，也许鸡毛蒜皮，但这就是工作，是生活，是成就大事的不可缺少的基础。我们公司决不缺少雄韬伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；决不缺少各类管理制度，缺少的是对规章条款不折不扣的执行力。在和同事相处时，合作精神还需要再上一个台阶。“公司虽大，唯我一人；一人虽强，力不敌众”，这句话是我一年工作中最大的感触总结。这句话看上去似乎有些矛盾，但实际上是相统一的。前半句讲的是在公司中一定要树立主人翁意识，把自己摆在重要的位置上，

只有这样才能认真、按时完成本职工作，确保部门工作的顺利进行；而后半句则是要我们要有团队意识，一个人的工作能力再强，离不开集体，在工作中分工是为了更好的合作，只有这样才能共进步、同发展。“活到老，学到老”，对于工作中的不到之处，希望领导和同事们多指导帮助，我个人一定会在今后的工作中努力克服。

### 三. 对20xx年工作的展望

本季度工作完成情况：

- 1、完成第一季度剩余四家租金的收取，共计116177万元。
- 2、完成第二季度租金收取80%，共计653480万元。
- 3、本季度完成对商户进行沟通10户，对位置较为偏僻，生意不佳的商户给予帮扶支持。
- 4、针对每天上传的巡场问题汇总，进行17次整改。
- 5、完成了xxx法人变更，以及xxx的合同签订。
- 6、对运营部的业务流程进行了熟悉及学习。

本季度工作中存在的不足

- 1、部门业务流程还未能达到熟练的程度。
- 2、日常工作中过于注意细节，缺乏了对大局的把握。今后我将按照工作重要、紧迫程度合理分配时间，尽量做到及时完成工作。
- 3、对于营业员管理方面还需加大精力进行监督及培训，及时总结，设立奖惩。
- 4、在处理客诉方面我还需要多观察其他同事的处理方法，同时也要多看职场相关的书籍，并结合实际情况进行分析总结。

5、在语言表达能力上，还需要继续提高。所以就要自我要求多读书、多写、多和别人交流沟通。

针对工作中的不足如何改进提升

1、对于部门业务流程强化学习，尽早熟知所有工作程序。日常工作及时总结，取长补短，深刻领会。

2、理清工作思路，明确工作重点，清晰工作流程，加强各项工作的准确性和有效性。

3、培养自己每天在巡场过程中发现问题，解决问题，总结问题的所在，从而不断提高自身能力。

4、每周安排商户进行沟通，目标3户，了解商户的一些想法以及建议，对于销售情况比较落后的商户进行鼓励，并帮助其思考改变的方法。

5、每天晨会对营业员进行培训，包括仪容仪表、迎宾、送宾以及三声问候等。对参加晨会的营业员进行统计，对缺勤的营业员，查明原因，对无故缺勤的营业员，按照商场管理制度进行处罚。并进行每日营业员分享，做好记录总结，对分享优秀的营业员进行奖励。

我从20xx年8月加入某某商业连锁集团有限公司，成为一名公司旗下崇尚百货某某店的一名营运课长，我感到非常荣幸。深感自己是一名最终端的经营管理者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把某某品牌服装招商进常基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。同时在日常生活中坚持“多看，多听，多想，多做。”通过学习与实践的有机结合，逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理,提高员工整体素质.今年来,专柜的营业员调动频繁,新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事[]20xx年让我依依不舍。在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经验了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在20xx年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。

多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐！