

# 最新农行一元购营销简报(优质7篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。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。

## 商场主管上半年工作总结 商场主管工作计划篇一

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。

抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。

因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们商场一种特有的服务品质和服务档次。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公

司员工服务意识及服务水平，展示公司的服务水平。

3、相关政府部门联络与沟通。加强与市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并为之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护商场百盛信誉。就前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识（毛织，保暖为主）、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式。

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进娶以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

## 商场主管上半年工作总结 商场主管工作计划篇二

6月底我被应聘到××时代广场工作，在女装部担任主管。至今已有五个月的时间。作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。虽然工作的时间不长，但通过几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己的事业时，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，就已经感觉到自己的确是非常的幸运。

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况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，但先入不一定为主。其中，在我们的同业界商圈中，“××商场”、“××商场”以及新开业的“××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。因此，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。在纪律方面不能有特别，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，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，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，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。
- 4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助商户改进工作。
- 5、加强情感式营销，通过对商户进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，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

行了自己的工作职责，圆满完成了领导交给的各项工作任务。我一定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。

## 商场主管上半年工作总结 商场主管工作计划篇三

摘要：时间总是过得很快，转眼之间就放暑假了，紧接着开始了我的暑期打工生活。这是为了完成实践论文，同时也是为以后步入社会累积经验。课本只能教我们理论知识，还有很多的东​​西是课本里没有的，在实践中获得丰富的知识与经验，学会待人处事、学会交际礼仪、锻炼自己的胆量、积累经验，让我受益匪浅。

关键：商场、促销员

于是，学生们把目光投到了竞选班委、学生会和团委的职务上，在提高自己的能力，增加团队工作经验，同时也是为了日后工作增添筹码。

可是在学校的经验就能够应付社会上复杂的人际关系和实际问题，显然这是不够的，学校只是社会中的小角落，而且在遇到问题时我们可以请教老师、询问父母，可是当我们步入社会后还能够问谁，还有谁能为我们遮风挡雨。

所以，我们利用每年的寒暑假的时间去体验社会生活，这也是老师为了锻炼我们的实践能力，也是写实践论文的目的。而社会实践是我们接触社会、体验社会生活的好机会。

今年暑假比较往年提前了几天，我也积极的在找暑期工，可是走过很多的商场、超市，积极的去应聘，却没有一家商场、超市肯让我在那里做临时工。为什么呢？原因很简单，他们需要的是有工作经验的长期工，当我说出我应聘的是暑期工而且我并没有丰富的工作经验。所以我没有找到工作，只好在家里呆着，而后经朋友介绍找到一份暑期临时工——做某

一品牌的促销员。

第一天去上班，主管就交待几个应该注意的细节后，我就开始上班了。

工作内容：上午9:00上班——下午19:00下班。首先要把自己需要的桌子、冰桶等物品搬下楼，虽然有货梯帮忙运下来，但是跑上跑下的，我们都出了一身的汗。然后在指定的地方把棚子、桌子给搭起来，若是太阳伞就比较好撑起来，可我们要搭的是棚子，两个女孩子想要撑起这个棚子实在是有点困难，我们个子不高，这边撑起来了，那边又够不到了，有时候好心的路人会帮我们一把，但是大多时候都是我们自己一点一点的慢慢地搭起来，而最重要的是要把商家的宣传的海报贴起来，要把它贴在显眼的地方，把一切都摆弄好后，估计也有半个多小时了。可是我们并不能因此就休息，我们还要上到楼上和超市借货，因为我们的货物不是商家提供的，他们只提供我们摆摊的工具、海报和活动所需要的试饮的饮料，我们必须自己和超市商量，向他们借货。

我们大致估计今天能够卖出的数量，然后每一品种都要了一定的数量，和超市的领班点清了货物的数量，写了一份清单。那超市领班很认真地把每一品种的数量都数了好几遍，还要我们自己也点算一下，才签字让我们把货拿走。仔细、负责、认真，无论是在学校、家里、社会上都是必须的，老板不希望请了一个做事马马虎虎不负责的人，做事不认真就会出错，给自己或是别人带来不便，不仔细、不认真就是不负责，所以我们在提高自己的工作能力的同时，也要注重培养自己的工作态度。把货搬到了棚子里，在一一地摆在桌子上。我们摆好后就开始向过路的行人介绍我们所推销的饮料产品。

在学校里，所有的事情老师几乎都已经为我们安排好了，每天有固定作息时间表约束和课程的安排，根本就不需要我们自己操心。而在这里就不一样了，凡是你要自己安排，但你不能马马虎虎、随随便便的。你要积极主动的接近顾客，

拉近与顾客的距离，然后耐心的推销产品。这也是在锻炼了我们的胆量、语言交流能力和心理洞察能力。你要大胆的向别人介绍你所推销产品的优点，功效与其他产品的不同之处，但在此前提之下，你要先做好准备，要对你所推销的产品非常的了解，否则客人一问三不知，给别人留下不好的印象。我们胆大了才能冷静，冷静了才能很好地通过顾客的言语与表情察觉顾客的想法，才能在介绍时吐字清晰、口齿伶俐，才能让客人明白你在说什么，才能在客人提问时作出适当的回应，不至于慌张得不知所措。

在社会中，优胜劣汰，你的成功就是别人的失败，工作直接影响了他人的经济利益。在社会中接触各种各样的顾客、同事、上司等等，关系复杂，这一切都需要我们有经验去处理。尽管存在竞争，我们还得不断学习别人优秀的地方，这需要我们去调整自己的心态，在一个最佳的状态下，才能很好的工作，吸取经验。而这些经验需要日积月累，而不是在毕业后读本速成书便可成的。这些事情很多同学沉浸于学习与消遣还未来得及思考，便忽略了社会实践的重要性。

在经过一段为期不短的工作生活后，我深深的体会到了工作的艰辛，以及我在学校里微不足道的经验根本就不能够良好的适应社会的复杂。在工作的过程中，我学到了很多，不仅仅是工作上的经验，还有和上司、同事相处的技巧。以下是我在工作中总结下来的。

社会实践体会：

一、在社会上要善于与别人沟通，语言是沟通的桥梁。如何与别人进行友好的沟通，这是需要长期的练习。在学校是接触的人不是很多，而且大多是与自己一样的学生，说话也是没有多大的顾忌，开开玩笑也无伤大雅，话题也是自己所感兴趣的。工作之后接触的人多了，适应自己在学校里的沟通方式却不能适应与社会上各个阶层的交流方式，使我与别人对话时应变不及，使谈话时出现冷场，这是很尴尬的。所以

出了学校就要有本质上的改变，才能在社会上立足。不需要使自己的语言风趣幽默，但最基本的要说话得体，不能在话语中冷嘲热讽，要谨记“祸从口出”这个道理。与同事的沟通也同等重要。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

二、在社会中要有自信，自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。当你在多次的接触顾客中，我明白了自信的重要性。你毫无阻碍和人沟通就是你自信的表现，当你没有足够的自信心，你根本就不能很流畅的和他人交流。你没有社会工作经验没有关系。重要的是你的能力不比别人差。社会工作经验也是积累出来的，所以没有必要感到自卑。你的自信有时能够感染其他的工作伙伴。

三、在社会中要克服自己胆怯的心态。自己心生胆怯，做事就会畏畏缩缩，无法展示你的最佳状态，办事效率就降低了，同时也让上司、同事厌恶。

四、工作中不断地丰富知识。知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。

五、微笑是在这社会中最强而有力的武器。有人说，面对失败和挫折，一笑而过是一种乐观自信，然后重整旗鼓，这是一种勇气；面对误解和仇恨，一笑而过是一种坦荡宽容，然后保持本色，这是一种达观；面对赞扬和激励，一笑而过是一种谦虚和清醒，然后不断进取，这是一种力量；面对烦恼和忧愁，一笑而过是一种平和释然，然后努力化解，这是一种境界。所以在任何的情况下我们都要学会一笑而过。学会忘记是生活的技术，学会微笑是生活的艺术。而且，真诚的微笑也会赢得他人对你的好感，化解人与人之间的不愉快；亲切的微笑客人感觉到你的重视。微笑也是社会实践中必须要锻炼的能力。

总结：再烦，也别忘了微笑；再急，也要注意语气；再苦，也别忘了坚持；再累，也要爱自己。大学是一个教育我、培养我、磨练我的圣地，社会是一个很好的锻炼基地，能将学校学的知识联系于社会，学习与社会实践是密不可分的。实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的最好途径。亲身实践，而不是闭门造车，实现了从理论到实践再到理论的飞跃。增强了我认识问题、分析问题、解决问题的能力。为认识社会、了解社会、步入社会打下了良好的基础。

以锻炼为本，学会健康；以修进为本，学会求知；

以进德为本，学会做人；以适应为本，学会生存。

## 商场主管上半年工作总结 商场主管工作计划篇四

作为行政主管，我清晰地认识到，行政岗位是承上启下、沟通内外、协调左右的纽带。现结合岗位职责及自身工作实际。

1. 固定资产、周转材料、耗材管理。包括资产、耗材采购，维护，盘点等。整个14年度保证资产、耗材顺利采购，满足各部门工作需要；做好资产维护工作，保障资产设备正常使用□20xx年6月结合财务部对整个公司开展资产盘点工作，做到账物一致。

2. 车辆管理与司机队伍管理。包括车辆调度、车辆维修、年审、违章管理、司机绩效考核、司机行政费用报销等工作。整个14年度合理调度车辆，保证车辆及时出车，满足各部门用车需求□20xx年5月、7月及时办理车险续费，违章处理，车辆年检工作，保证车辆正常上路；合理把控司机行政费用，抓好司机考勤纪律、日常加班、假期值班等工作。

3. 办公用品管理。包括办公用品采购，验收，发放，库存盘点管理。整个14年度及时采购发放办公用品，保障各部门正

常使用□20xx年3月、7月 先后两次对比办公用品的采购渠道，寻找高性价比供应商，保证质量的同时，将费用成本降至最低。

报错误、提报不及时的问题；及时处理行政费用，做到全年账务清晰准确，不拖欠供应商货款。

5. 公司业务招待管理。对外包括政府机关，集团领导的来访接待；对内包括公司及驻郑招待烟，酒，茶叶等物料的采购验收等。整个14年度，严格按照年度招待费标准把控招待费，做到全年费用不超标；妥善应对质监站、安监站、区政府等政府机关，质量监控中心、集团审计等集团领导的来访接待；及时盘点库存物料，在保证物料供应的同时，将资源利用发挥到最大值。

6. 员工活动管理。包括集团年会的参与策划、公司集体活动，部门活动的策划安排及部门活动经费管理。整个14年度积极响应集团号召并结合公司自身情况，组织丰富多彩的员工活动□20xx年1月组织策划集团14年年会及公司14年述职茶话会□20xx年2组织建筑系统跳绳比赛□20xx年3月组织消防安全培训及三八妇女节活动□20xx年5月开展五四青年节活动□20xx年12月组织筹划集团15年年会、并定期组织部门同事一起活动，丰富大家生活，增进彼此感情。

7. 后勤事务管理。包括办公环境卫生管理、桶装水管理、绿植租赁管理等。整个14年度定期检查办公室环境卫生，及时供应桶装水，并先后于14年2月、14年9月组织建筑系统、地产系统的绿植盘点调整工作，为员工提供强有力的后勤保障，营造最佳的办公环境。

8. 制度的建设、完善与执行监督。包括配合上级领导在已制订各项规章制度的基础上，进一步补充和完善制度，并做好监督检查工作，以适应企业发展的需要。根据实际情况，于20xx年3月制定并推行办公室5s管理制度，完善办公室环境

卫生管理□20xx年12月推行下发办公室空调使用制度，增强员工节能意识。

9. 秘书处行政工作管理。包括秘书处办公用品管理、车辆管理、机票的订购与报销管理，月度行政费用预算与资金计划管理等。秘书人员直接为集团高管服务，直接关系和影响着领导的工作，于各项目公司工作的推进都有直接联系。作为行政主管，整个14年度为秘书处提供强有力的工作支持，全力配合秘书处工作，为秘书处工作的开展提供强有力保证。

10. 会务管理。包括会议通知、会议室安排，会前电脑，投影仪，茶水等物料准备，会后会场清理等工作。整个14年度，无论大小会议，如质监站，区政府质量检查会议、公司周例会、营销人员会议、代理公司会议、部门例会等，从不懈怠，认真做好会务工作，保证会议顺利开展。

11. 领导交办的其他工作。包括零星采购、维修等。整个14年度，领导交办事宜，无论大小轻重，定做好备忘，及时有效办理，未出现漏办、忘办的问题。

当然，取得一定成绩的同时，我深知自己还有不足之处，还有很多地方有待改进，最突出的是自主学习意识有待加强，以后的工作生活中，我会严格要求自己，不断提升自身素质。新的起点，新的挑战，我会始终怀揣一颗忠诚、敬业、勤奋的心，向领导请教，向同事学习，不怕困难和挑战，把工作当成自己的事业，付出全心的努力，为公司贡献自己的一份力量。

最后，请领导批评指正。

## **商场主管上半年工作总结 商场主管工作计划篇五**

我在进入连锁超市行业之前，曾在上海交家电公司担任过曹阳路车队驾驶员、仓库管理员等职务□20xx年进入上海百联集

团下属的华联吉买盛大型连锁综合超市工作，现担任华联吉买盛门店行政主管一职，统筹安排门店行政后勤及仓储日常管理工作。

长期以来，我们超市和国内大多数大型超市企业一样，都是把存放商品作为超市仓储的唯一需求用途，思路仅仅停留在设立商品存放区域上，而大大忽视了仓储过程中仓库的作业流程空间的需求，忽视了应该设置商品外包装作业区域并更合理地进行仓库布局。随着企业经营规模的扩大，仓库区域未合理规划缺陷将被逐步放大，最终可能引发商品流通堵塞等严重状况。

仓储本质上是一项物流活动，它不是生产、不是交易，而是为生产与交易服务的物流活动中的一项。仓储应该融于整个物流系统之中，应该与其它物流活动相联系、相配合，而不是单一、孤立地进行。仓储的目的是为了满足供应链上下游的需求，这与过去仅仅满足存储需求在深度与广度方面都有重大区别。

仓储的基本功能包括了物品的进出、库存、分拣、包装、配送等方面，其中，物品的出入库与在库管理可以说是仓储的最基本的活动，也是传统仓储的基本功能，只不过管理手段与管理水平得到了提升；物品的分拣与包装，过去也是有的，只不过现在更普遍、更深入、更精细，甚至已经与物品的出入库及在库管理相结合、共同构成现代仓储的基本功能；而配送作为仓储的基本功能之一，不是一般意义上的运输，而是仓储的自然延伸，是仓库发展为配送中心的内存要求，如果没有配送，仓储也就仍然是孤立的仓库。

因此，如何合理科学地配置和使用仓库、满足面向商场的配送要求，已经成为现代大型超市的紧急需求，设置合理的仓库作业区已成为现代超市仓库的新思想，新思路，可为企业的稳定和发展提供更有利的发展机遇和条件。而对于超市运营来说，有效的物流仓储管理能够为顾客提供高质量的商品

保障，以使企业能更快地加速商品周转，减少库存，减低经营风险，减低管理难度，提升管理效率，促使企业与顾客都能达到双赢，共同取得利益。

仓储的方法与水平体现在有效的计划、执行和控制等方面。计划、执行和控制是现代仓储管理的基本内涵，科学、合理、精细的仓储当然离不开有效的计划、执行和控制。下面，我将就实际工作中结合物流仓储理论知识及以前曹阳路仓库管理工作经验对华联吉买盛超市仓库进行规范管理的一些工作进行阐述。

仓库的常用运输设备是一辆手动叉车，但它在仓库并没有安排固定存放的位置，要使用时经常出现找不到或者难以使用的情况，而且胡乱摆放有时也会阻碍其他仓储作业的进行。除此之外，仓库存在的问题还在于商品摆放位置不合理，仓库里有的商品堆叠过高，有些商品堆垛甚至堆到6米多高，搬运商品极为不便；而另一些商品则松散地平铺在地上，极大地浪费了仓储空间。

没有根据商品的作业步骤设置仓库作业区是仓库规划不合理的客观原因。没有作业区域范围的仓库，商场营业人员是利用仓库的空地来作业。如果仓库的商品周转了很快，例如：卖场充货、调货、退货，在仓库的空地上作业就肯定不够空间，便会占用走道位置用来进行商品作业，严重的有可能会导导致商品流通堵塞。

超市仓库内的商品要供应两个楼层6000多平米的营业面积，需要存储各种类型的商品，没有根据季节和市场情况进行配置的商品份额势必无法满足客户需求，导致有的商品脱销无法及时供货而有的商品长期堆放无法售出的情况，影响仓库的正常运转。

营业员少、工作量大是导致商品养护力度不足的原因之一。商场里的营业员同一个班次的有4个，上班时间为8个小时，

仅仅如此少的人员却要管理商场仓库占地面积3000多平方米的地域，显然难以做到，而且他们日常还要协助进行大量的收货、出货及盘点工作，实在没有太多时间来养护仓储商品。如商场上的商品都没经过好好养护就放在架上处之而不理，那么只能等到它差不多过期时再拿出来退回生产厂商，这样就造成了一种既不负责任、又无端增加仓储和运输工作量的后果，同时也造成仓储空间的浪费。

结合原来仓库商品实际需求仓位的情况，我组织员工将湿货存放在货架的最底一层和商品的堆垛处，干货放在地面以上的货架层里并且尽量让干货离仓库门口远一点，避免商品靠近仓库门口会带来潮湿的情况出现；根据商品的收货、调货、退货等作业程序把仓库规划布局的各个区域划分出来，增加了一个作业设备的专用存放区。

考虑到不同商品的调动频次，根据“热销商品靠近仓库门口、冷销商品远离门口”的原则，为各种商品把仓库划分出最为合理的仓库空间区域，尽可能利用有限的仓库面积做出仓库布局最大效能的划分。同时，对于销售情况良好的商品，我安排将其仓储的占地面积扩大，另外把理货区和待理货区具体划分出来，并设计把总面积尽量减少、货架适当增多，有效利用仓储面积尽量存放更多商品。

结合不同季节的商品销售特点，我对仓库的规划布局也做了动态化的设计安排。比如到了夏季的时候，酒水饮料类商品进行大幅度地增加存放数量，并尽量使它们能合理地压缝式堆垛，将各种饮料类商品分品牌、分口味堆放，尽量让同一个单品的一个纵列堆垛起来，尽量利用高利用率的仓库规划布局来应对夏季高峰期的到来。

为了降低商品的存储受损率尤其是受潮率，我组织员工重点针对易受潮的商品，进行妥善合理的包装防护，确保商品在仓储期间的质量不受损害。以下以加强易受潮商品为例，介绍我们在实际操作中使用的一些方式方法。

对于仓库中容易受潮的商品，我采用了防潮剂再结合有效的包装技法，来减少退货商品的数量，减少企业过多的损失和顾客的诸多不满。利用以下特别的打包装技法结合防潮剂，采用到这些工具：胶纸、剪刀、防潮剂、手动打包机，对比较需要防潮的商品进行特别的包装进行存储。具体步骤是针对平时极易受潮的商品，将两包防潮剂放在包装的两端封口处，用带胶纸的打包机对大部分的极易受潮的商品进行打包。

商品防护打包进行的时间一般安排在晚上商场靠近打烊的那段时间，详细操作步骤是应先把全部极易受潮的商品全部放进几个大箱子里面，写好库存卡贴在箱子的右下方（以防库存出错），再把两包防潮剂稳妥地放在纸箱的两端封口位置，用带胶纸的手动打包机进行打包，最后把它们堆放在货架上。待早上员工上班时或待到平时需要时再拿出来拆开包装销售商品。

以上是针对一般易受潮商品的防潮包装，而对于一些粉状而又容易受潮的商品，就要对这些商品进行更加紧密的包装。也就是要在上面一种防潮剂和包装技法结合的基础上，再加上围膜的打包方式在封箱之前应对其箱子的封口处两面先盖上两张纸皮，然后对它打上围膜再封箱，这样就能确保商品在仓储期间不会受潮、影响质量。这个方法是根据一般的生产厂商在仓库存储货物时的防潮方式、结合商品特点灵活变通的，在防潮剂和围膜的双重保护下商品能够保养得很好。在如此密封的包装下，湿空气进入的几率近乎于零，商品肯定会受到高质量的养护，不易被潮害。

由于华联吉买盛负责仓储操作的员工较少、工作量较大，所以我适当采取一些激励员工的方法，以提高员工在工作中的积极性。奖励主要包括精神奖励和物质奖励两种，同时面向门店范围进行公告表扬。

对于仓库每一个员工的仓储工作完成量评价，我尽量采取具体量化方式进行，同时加入养护商品为主要量化绩效的要求

来进行绩效考核，例如激励某员工以仓储操作及养护商品的力度最足、次数最多，被评优的机率就越大，再加上该员工个人平时的纪律遵守情况并规范地完成领导要求的其他工作任务来进行综合考量。

通过一定的激励手段，可以让员工以企业为家，自觉自愿地为企业创造利润、创造价值，在满足员工需求的同时也满足了企业对有能力员工的需求。员工的认真操作度、商品养护力度增加后，自然而然地能够使商品存储达到一个较好的状态，这样就达到一种“员工诚心工作，经营者放心管理”的双赢局面。

仓储问题被解决后，还需要考虑防止问题重现的预防措施。之后，我为了防止以上问题死灰复燃，制定完善了一系列仓储规章管理制度和 workflows，对收货、存放、养护到发货的仓储各个环节进行详细的流程规划和规范要求，并将达到这些工作要求与员工的考核激励机制有机结合起来，让员工能够自觉作为符合规范流程的行为。

为了提高管理效率，我安排仓库的中级管理人员应亲自下到下属员工的工作岗位处随时指导监督仓储作业。并要求当管理人员遇到工作人员操作时存在不合理的步骤时，应立即对其下属员工进行指导，指出问题所在、错误原因何在、亲自口述教育并亲自操作示范一次，再让下属员工重新操作一次，以便双方的工作沟通交流达到共识，通过一遍又一遍耐心地教育员工、指导并提醒员工记住此次错误，记住如何避免和改正，达到以后的商场操作时不会出现与这次相同的错误。此外，我还要求管理人员每天上下班前都要检查卖场和仓库，而且每次遇到有问题的时候都要在其下班前及时提交书面报告，以达到管理工作任务能合理顺利的完成以及仓储问题的及时发现和解决。

## 商场主管上半年工作总结 商场主管工作计划篇六

2011年即将过去，在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简要的总结。

在2011年当中，坚决贯彻xx厂的政策。学习、制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，和市场部共同策划宣传公司的形象、品牌的形象，在各媒体广告里如：广播电台、报刊杂志、、、、等，使我们公司的知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计发短信三万余条，团队建设方面；制定了详细的销售人员考核标准、销售部运行制度、工作流程、团队化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

从销量上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确很不理想。

1销售人员工作的积极性不高，

缺乏主动性，懒散，也就是常说的要性不强。

2. 对客户关系维护很差。

销售顾最基本的客户留资率、基盘客户、回量太少。一个月的时间里，总共八个销售顾一天拜的客户量20余个，手中的意向客户平均只有七八个。从数字上看销售顾的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动无法进行。

3沟通不够深入。

销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4工作没有一个明确的目标和详细的计划。

销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

5销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。  
(长久下去会影响公司的形象、和声誉)

## 一. 市场分析

市场是良好的，形势是严峻的。通过今年自主品牌汽车的销量下滑，厂一定会调整应对的策略。明年是大有作为的一年，我们一定要内强素质，外塑形象。用铁的纪律，打造铁的团队，打一场漂亮的伏击战。假如在明年一年内没有把销售做好，我们很可能会失去这个发展的机会。

## 二. 2012年工作计划

1) 建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切的销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。只有通过高素质高效率的销售人员不但能提高车的销量，而且能把保险、上户、装潢等附加值上

一个新的台阶。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓。

## 2) 完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是企业的老大难题，销售人员的出勤、见客户时处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

## 3) 提高人员的素质、业务能力。

培养销售人员发现题，总结题目的目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现题总结题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

## 4) 建立新的销售模式与渠道。

把握好制定好保险与装潢的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源做好店内销售与电话销售、邀约销售、车展销售等之间的配合。

根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售顾身上，再分解到每月，每周，每日；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我们将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

## 5) 顾全大局服从公司战略。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质、公司的战略方针、厂的政策扶持、和个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支“亮-剑”的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们销售部在2012年有信心，

有决心为公司再创新的辉煌！

**\*\*市\*\*党委：** 我现担任\*\*集团\*\*股份有限公司副总经理、\*\*商城\*\*总经理、\*\*集团\*\*总部综合管理领导小组组长。分管商城经营管理及集团四防安全工作。一年多来，在市社的正确领导和支持下，我与党委一班人和全体干部职工一道，认真履行岗位职责，完成了全年各项年度工作任务。现作如下述职： 一、一年来的工作情况（一）从调研着手，认知和解决商城的实际问题 我从1994年应聘到\*\*，2000年我就任\*\*集团\*\*股份有限公司副总经理、\*\*商城\*\*总经理。几年来，我经历了\*\*从无到有、从小到大兴旺的全过程。可随着经济的发展和形势的变化，市场出现萎缩，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。一年多来，在集团党委的正确指导下，我先后组织了商城处级以上干部、商城各处室的考察、调研活动。通过这些调查，了解了我市流通领域现状及我们商城目前所处的实际情况，梳理了在新形势下推进商城建设的思路；对潜在的危机有了更清楚的认识，增强了风险意识，为规避和化解危机，提供了有益的帮助。

（二）围绕中心做好本职工作 一年多来，通过市社的正确指导和帮助，我紧紧围绕\*\*集团\*\*总部的工作中心，重点开展了以下几项工作： ——支持商城发展，致力宏观调控与监督。为推动商城发展，2016年\*\*集团\*\*总部内部进行机制改革，实行分散承包制。为了能让这种机制充分发挥效用，避免各自为政现象的发生，集团成立了综合管理领导小组，我担任组长。由于试行新的经营机制，各部位对经济指标、管理目标及日常管理进行承包经营。此时，制定科学合理、切实可行的考核办法显得尤为重要。因此我带领综合管理领导小组成员制定了详细的《考核办法及细则》，作为日常管理考核的依据。并要求各部位制定了工作制度、工作标准、明确分工、划分责任。并坚持季考核、季兑现的办法，较好地完成了调控工作。 ——运用经营商城经验，支持各项改革。参与各承包部位指标的划分。年初与财务部一起对所有承包部位

的经营指标、费用指标进行逐一核定、分解，为总部制定承包合同提供合理依据。

——坚持宏观调控，确保租金收入。通过目标责任划分，强化宏观管理，把好调控关，确保了商城2016年各承包部位都完成租金收入，2016年共实现租金收入970万元。特别是\*\*家电城的发展，我倾注更多的心血。因为家电城是在我全力打造下发展起来的，众所周知的原因，家电业的竞争非常激烈，而我们家电城从各方面讲都不占优势，可以说经营举步为艰，因此我重点帮助家电城巩固市场，招商促销，最后艰难完成了经济指标。

——加大监管力度，完善日常管理工作。为实现商城经营秩序井然，推进商城文明化进程。我们通过制定的考核细则，严格考核，并与经济利益挂钩。通过制度约束，达到预期目的；作为商城的总经理，深知自己责任重大，因此我坚持每天到各城巡查，及时发现问题及时解决，并及时把在第一时间了解的情况汇报给班子，提早解决问题，保证了商城2016年度日常管理没有出现重大问题。

——积极协调外部关系，争取政策支持。\*\*商城发展到今天，已在\*\*市享有很高的声誉，因此各行业、各职能部门都盯上了商城。本来现在市场正处在低迷阶段，费用的增加又加重了广大业户的负担，同时也扰乱商城的经营秩序，影响商城的稳定。因此我与有关部门协调配合，通过多渠道、多途径地做工作，极力为业户争取政策，维护他们的利益，确保商城的稳定。

工自己协调很困难，作为集团的副经理、综合领导小组组长，我充分发挥领导职能，积极协调部门之间的关系，理顺工作程序，不断提高工作效率。

——注重宣传的导向作用，举办有特色的宣传活动。组织第二届电脑节和旺季商品展销月活动及家电城“五.一”、“十.

一”、春节期间优惠大酬宾活动，极好地营造了商业氛围，提高商城的知名度。

——培树龙头企业，提高商城的核心竞争力。\*商城的前身是从小家小户起步的，实力有限，参与竞争，抵抗风险的能力差。因此，商城提出了培树龙头企业的方针，并制定相关政策，旨在培养大户、树立典型，让其起到带动、烘托的作用，以促进商城的稳定与繁荣。在2016年度商城在原有龙头企业五户的基础上，又培树龙头企业四户。这些龙头企业带动了几十个小户的发展，达到我们预期的目的。同时商城还坚持评选“文明业户”的活动，年终予以奖励。“龙头企业”与“文明业户”的招牌为这些业户带来预想不到的利益，其他业户积极努力争取，一时以来商城的文明化得到了发展，商城的实力也大大增强。

——加大保卫工作力度，做好服务保障。安全工作一直是责任重于泰山。尤其是我们商城这一级防火部门，如果出现问题，损失将是无法估量的。作为分管这一工作的领导，我深感自身责任重大，因此，我是每会必讲，强化安全意识；落实责任，防患于未然。确保商城在2016年度安全工作万无一失。商城被市局评为“先进单位”，我被评为“先进个人”。

上述工作的开展得到了集团班子成员及广大干部员工的大力支持，各项工作取得可喜进展。一年来，我们结合“三讲”和“三个代表”教育，解放思想、更新观念，审时度势，开拓创新。特别是中国加入世界贸易组织，全球经济正在走向一体化，更加激烈的市场竞争要求我们必须超越自我，创新思维，给自己一个准确定位，摆脱困扰企业发展的的问题，使企业在发展过程中更加具备战略性、创新性、应变性。

二、存在问题及整改措施 一年多来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了努力，但仍存在诸多不足：一是对理论钻研不够。过去的一年，是国际、国内形势变化莫测的一年，面对形势，需商城做出反应的一年，但对我来说，适应环境，

熟悉业务还需要过程，应付日常事务性工作多，对经济理论钻研少。致使业务工作上头疼顾头，脚痛顾脚，不时陷于被动之中。虽然为解决商城面临危机的现实问题开展了一些调研活动，但调研成果转化不力，调研的深度和广度仍有待进一步拓展。二是工作开拓创新不够。事业的发展需要创新，但由于顾虑到改革创新必然带来利益的调整，担心引发一些不必要的矛盾和问题，且无现成的经验可供借鉴，求稳怕乱，以致于创新步子迈的不大。三是在队伍建设和干部教育上一般性号召多，过细的思想政治工作做的少。过于相信制度管理，相信干部的自我约束，工作不全面、不细致，对一些苗头缺乏警觉，未及时进行批评教育。

针对上述问题，我将从以下几方面着手，予以整改：一是加强学习，进一步提高自身素质。对商城业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对邓小平理论、市场经济理论、国家法律、法规以及业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题，驾驭商城-管理工作的能力。同时，要进一步加强商城调研工作，身体力行，模范带头，促进商城调研上水平、上档次，做到理论与实际结合，更好地推动业务工作。二是在工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好商城工作中社会反映强烈，群众呼声大的突出问题。加快商城改革步伐。对群众反映的突出问题要坚持原则，树正气，压歪风，不回避矛盾，不姑息迁就，做到抓大事，抓落实。三是采取过硬措施，保证监督力度。建立激励机制，充分调动商城员工的积极性。四是加大商城宣传力度，寻求社会理解支持。坚持定期向党委、汇报商城工作的制度，对商城工作中的难点、焦点问题随时报告，以求得领导的支持；采用多种形式对商城形势作及时地报道宣传，为齐心协力、齐抓共管、共渡难关营造良好的社会氛围。五是加强作风建设，塑造干部良好形象。作为领导者，自己要带好头，率先垂范，并真诚希望大家监督。在此基础上，明确责任，层层负责，一级抓一级。

在内部管理上，要认真吸取过去的教训，举一反三，进行整

改，强化纪律约束，定期地对各项制度的贯彻执行情况进行考核检查，发现问题及时纠正。要改进思想政治工作，抓苗头，抓动态，将问题解决在萌芽状态；关心群众生活，注意工作方法，增强服务观念，提高工作效率，促进工作作风根本好转。衷心感谢各位领导一年来对我工作的支持、监督、指导及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足，以百倍的信心，饱满的工作热情，与班子成员一道，团结全体干部职工，勤奋工作，顽强拼搏，为物华经济发展和振兴做出应有的贡献。

报告人：\*\*\*

## 一、认真履行职责，扎实开展工作

自xx年9月受命以来，我就以高度的责任心、务实的精神全身心投入到项目的筹建中。一来到长沙，就和其他班子成员一起马不停蹄地开始进行市场调研，构思项目的经营思路和方向。新项目的筹备可谓困难重重：项目规模体态大，工程建设复杂，地段较偏；长沙地处内地，采购中心鞭长莫及，导致项目招商难度较大；异地观念文化的差异及项目遗留的诸如动拆迁、商铺回租等棘手问题接踵而至，在这种情况下，我和其他班子成员一起，想方设法寻求解决的最佳途径，必胜的信念和共同的目标是我们强有力的支撑。为确保试营业如期进行，我和其他班子成员一样，放弃节假日休息，长期驻守长沙，不分昼夜奋战在一线，抓进度，保质量，身先士卒，带领骨干员工一道克服恶劣环境，团结一致，有序推动各项筹备工作的进程。在上级领导的大力支持下，全体同仁众志成城，百联东方广场终于在xx年9月16日震撼开幕。并以其档次最高、环境最好的良好形象获得了各大媒体、市民的高度肯定和评价，不仅填补了长沙真正意义上“高档”购物中心的空白，也在长沙市民心中形成了良好的口碑。

## 二、统筹兼顾，有序推进项目进程

新项目的筹建千头万绪，在全面熟悉项目的情况下，我和其他班子成员经常协调沟通，抓重点、抓关键、有计划、有步骤地推进各项工作进程。

## 1、完善经营规划

经营规划的准确与否是项目成功的关键，对项目未来的发展方向起着决定性的作用。经营定位较高，前期的规划布局十分重要。我们在认真吸取外地开店成功经验的基础上，通过对当地市场深入的调研及对竞争对手和不同业态的分析比较，多方汲取行家的意见和建议，大胆提出把最初考虑的“纯百货”业态调整为“购物中心”业态，同时对每一个楼层的业态组合、品牌组合、细节处理都提出了一个完整的规划。我和其他班子成员针对商场布局规划进行了反复讨论和论证，最终确定走中、高档路线，以知名品牌为基础，以功能设施为优势。将百联东方广场打造成湖南规模最大、档次最高、场地最新、服务最优、功能性配套最齐的现代都市时尚百货作为我们长远的发展方向。

## 2、项目工程建设

### 免费 分享 创新

本次工程具有一定的特殊性，在严重缺少资金、长期拖欠款项的情况下要同时面对上海长沙两地的两个设计单位、八家主要施工单位、两个监理单位，管理的难度与协调的内容远远超过常规的工程项目。为了保证项目的正常进行，我采用主动沟通、刚柔并济等多种手段，以大量的时间精力为代价，经常在股份公司、施工单位、业主之间协调，保证工程款的到位，推进工程管理的正常开展，保证工程进度的到位。采取招标、比价等方式，通过业主和我公司双方的相互牵制，监控工程造价。同时我还经常深入工地，检查工程进度，控制工程质量。

### 3、推进品牌招商

项目自招商以来，就先后在上海、长沙两地举办了品牌招商会。我一直都非常重视，精心准备，去年11月和今年1月分别在长沙华天大酒店和上海新锦江饭店召开的供应商招商会，由于前期准备充分，在会上我们全面展示了项目优势和前景，获得各大品牌供应商的一致认可。除了积极配合采购总部的招商外，还在长沙独立自主开展招商工作，通过努力先后引进了如肯德基、尚食坊、元祖、振雄音像、蝴蝶·树、梦洁等本地知名品牌。

### 4、打造管理团队

在任何企业，人都是摆在第一位的。对于外派员工我采取“观念整合、充分使用、严格管理”的方式合理安排工作岗位，以发挥各人所长。同时我也非常重视对当地精心挑选出来的主管进行培养，考虑到地区观念及文化的差异，特意安排主管到上海接受培训，以加快团队的融合，加强对企业的忠诚度，提高凝聚力。共同的目标让这些骨干力量很快融合在一起，形成了一股坚不可摧的力量。

### 5、搞好公共关系

城-管局、公安局交-警支队、园林局等，在极短的时间内便完成了绿化带开口改建、公交站点移位、站名更改、加划斑马线、开设掉头口、优化车流组织、设立禁停及车流导向标志、金满地商业街招牌拆除、破损书报亭迁移等工作，优化了外部环境，保证了商场如期试营业，提升了商圈的整体档次。

### 6、创新营销理念

对一个新的市场、新的企业，对外宣传至关重要，我非常注重媒体的宣传推广，成功运用了媒体的“软炒作”，通过软

文宣传的形式，结合新闻发布会一定程度上对公司的经营定位、经营思路进行推广，媒体的宣传为公司建立了良好的品牌，在市民中形成了一定的影响力。

为配合整体的经营定位，营造一流舒适的购物环境，公司在店招、导购标识设计制作，绿化布置等店内装饰方面下了很多功夫，整体搭配力求简洁统一。

在一楼名品及大部分化妆品未到位的前提下，公司大胆举办了“东方之最”奢侈品展系列活动，通过展示不仅弥补了开业之初品牌缺位遗憾，丰实了高场布局，而且准确地向顾客传达了公司的经营定位，赢得了良好的品牌。

## 7、加强成本控制

在成本控制方面，我一直强调节约意识，并将这一项作为重要的考核要素。通过合理调整照明、选择节能产品等措施节能降耗，并加强检查，培养全员良好的节约习惯。物料采购和工程制作方面坚持“比价”原则，降低采购成本。通过内域网优势全面推行无纸化办公，并严格控制各项差旅费、业务费用的支出。

## 三、加强招商、细化考核、深化管理

公司开业以后即面临严峻的竞争，和我司同期开业的香港新世界百货采用“轰炸式”广告投放吸引大量人气，与此同时当地的竞争对手如平和堂、王府井、春天百货等都开展了一系列的促销活动，在名品、化妆品、功能缺位的情况下，经营十分艰难。但是我始终抱着必胜的信念，剖析项目前景，鼓舞员工斗志，同时制定了一系列的经营措施并实施。

### 1、加快名品入驻，推进商品调整

为加快一线品牌的进场，公司主动配合品牌供应商各项工作

的开展，带供应商看场地、联系装修事宜、办理相关手续等等，在公司的主动配合下，一线品牌如cerruti1881、gieves&hawkes、piombo、dc、雅格狮丹、k&c、万宝龙、马飞仕图、momo等从9月底开始已陆续开店迎客。

根据前期市场反映，针对商品丰满度不高，分布密度低实际情况，在采购

总部的配合下，公司对长沙、武汉两地展开了市场调查，通过对同行的考察和深入了解分析，提出商品调整方案并落实。

通过和武汉中介公司接触，开始积极推进大型功能餐饮的合作事宜。

## 2、加大营销力度，提高公司知名度

营销始终是公司工作的重心，为扩大公司影响，公司制定了营销战略，从武汉等商业城市引进专业营销人才，为迎接12月份正式开业，开始实施一系列营销举措。同时，我们还积极向省市推荐将公司列为重点对外观光介绍单位，以提高公司知名度及美誉度。

## 3、制定激励机制，全面推进考核

为做到科学管理，全面调动全员的主观能动性，我和其他班子成员通过认真讨论，拟定abcd考核办法，采用经济指标与管理指标相结合，按标准对各商场、各部室实行全面考核，考核结果与个人经济收入直接挂钩。

为提升团队凝聚力，形成良好的企业文化氛围，我们成立了党支部，目前正在加紧进行工会的筹建。在集团党委精神指导下，我们组织开展了“弘扬百联精神，成就百联事业”的主题实践活动，全体员工均积极参与，通过宣传栏、晨会等形式让员工加深了对企业的认识。

## 四、加强自身学习，注重班子建设

各项工作的高效运转。

## 五、存在的不足

新的市场环境和强烈的竞争，使本来体态大的项目更加困难重重，我深知任重道远，总结不足之处主要有三个：经营管理能力存在一定的差距，有待提高；还需加强政治学习和业务学习，认真借鉴各兄弟单位的优秀经验，拓宽思路以争创佳绩；在严格要求属下员工的同时还要多关心员工生活，营造良好的工作氛围。

上级让我担任百联东方商厦有限公司总经理，这不是权力的象征，而是赋予我一种责任。因此，这次述职对我来说是一次非常难得的受教育过程。感谢领导对我的关心，我一定虚心接受批评，认真对照整改，加倍努力工作。虽然百联东方广场实际工作中还困难重重，但我将始终以一名党员干部的标准来严格要求自己，始终以高度的责任感，保持锐意进取、勇于创新、与时俱进的精神状态，挑战风险、迎难而上、勤奋敬业，为百联东方广场的未来，奉献自己的力量。

资料来源□<http://data/sbcl/>

### 一、管好商场的服务

商场零售业的社会职能就是服务，服务是商场行业本职工作。因此，做好商场管理首要就是要从服务入手，要改变传统的管理方法和管理模式，要把顾客都当做朋友，要切实解决顾客的需求，解决在经营中出现的问题。

### 二、做好参谋

何为商场参谋？商场参谋就是指提供灵通的消息和市场信息

并未生产厂家和品牌商提供决策参考。因此，商场管理人员要好好地利用商场这个信息平台 and 零售终端，并且要使用现代的管理手段和信息技术对销售数据和市场需求进行分析，努力当好品牌商和生产企业的参谋。商场管理人员还要凭借相关的商品和服务等专业知识，为顾客或指导销售服务人员为顾客做好选择商品和服务的参谋。商场管理人员同时还要做好基层销售服务人员的参谋和教练，指导他们做好销售服务工作。

### 三、搭建共赢平台

商业经营管理模式会随着零售服务业的发展变化而改变，其所有权和经营权要具备多层次化，这样不仅可以强化商场与消费者融洽的互动关系，还能强化商场与品牌商的加盟共赢关系。因此要想做好商场管理就必须解决和搭建好商场于消费者、品牌商的共赢平台，这样才能确保双方的共赢。

### 四、人员管理

1. 制定规范的人员管理制度，并不折不扣的执行，包括人员的出勤、交接班、排班制度，实行统一的绩效考核管理，统一的薪酬福利管理，统一的岗位晋升管理。
2. 加强人才的培训，人才是一个企业销售的根本。对新老员工进行入职培训、岗位培训、商品知识培训，让新员工能迅速进入工作状态，老员工更专业化和职业化，有一定的发展空间成为部门的能手。

### 五、商品管理

1. 商品陈列 所有商品陈列的大前提就是清洁感，首先要给进柜的顾客留下明亮、整洁的印象，保证商品的清洁和货架的丰满，各商品按品类陈列，划分好区域。对于那些库存较大的特价商品和活动商品应采取大堆量陈列，并标有明显的

价格牌和促销标识，使顾客第一眼就能够看到商品的价值，觉得物超所值，提高购买欲望。其次还要加大广播力度，使顾客产生购买欲望，最终达成销售。

## 六、销售管理

门店的最终目的是有一个好的销售业绩，从人员管理到商品管理最终都是为销售做准备，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行特价商品的促销活动，以更好的提升销售。

回顾一年来的工作，自己仍很多方面存在着不足。首先，在工作中由于经验不太丰富，工作方法有些简单；其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。这些不足，有待于在以后工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同事学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，不断提高自身的管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，加大执行力度，提高完成工作的标准。为公司在新年度的工作中再上新台阶、更上一层楼贡献出自己的微薄力量。谢谢大家！

## 商场主管上半年工作总结 商场主管工作计划篇七

我从2011年7月被提升到恒邦购物广场管理部，担任楼层主管，感谢公司领导能给我一个创造、提升自我的平台。深感自己是一名管理者。主要职责是，维护整个商场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，较好地履行了自己的工作职责，并接管了商品管理的各项流程。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。这也就需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。

1、大型市调共六次，参加市调柜台37个，市调单品共4696个，需调价194个，已调162个，以下柜13个，未调32个，已售完20个。小型市调三次，对国美家电与我商场家电相比，进行调价处理。

2、商场共进新品商品404个，窜货33起，同意上柜8起，退货13起，12起卖完不再进货。

3、对商品质检374个

4、对21个柜台商品资质的跟换

二、我计划以工作战略

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。作为商场的主管，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，晓之以礼、动之以情，做好员工的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助员工改进工作。

5、加强情感式营销，通过对员工进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，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。

### 三、自身的不足：

在近半年的工作中，自我感觉也出现了很多问题，主要有以下几个方面。

#### 1、忙忙碌碌

每天在公司上班总是觉得忙忙碌碌，但是每天回首一天的工作，总觉得是一无所获，感觉只是一个忙字，但是具体干了什么，却也说不出个所以然，通过周经理多次的指导，发现主要是因为沒有处理好紧急但是不重要的事情和不紧急也不重要的问题，每天大量的时间都化在了处理这些事情上，所以感觉到一天忙忙碌碌但是总觉得一无所获，在新的一年里，我准备按照周经理所教的，把每天该做的和要做的事情分清轻重缓急，合理安排和利用自己的时间。

#### 2、缺少经验

在工作过程中，做的最多的就是和人打交道，而且都是和顾客和业务员打交道，经常遇到些一时难以解决问题。到这种时候我都感觉到自己有些力不从心，因为这种时候需要多方面的知识和经验以及很多的专业理论知识，所以，我要在明年的工作过程中，总结今年的不足，随时给自己充电，同时也希望公司能多给一些这方面的培训机会，让我快速的成长起来。能更好的为公司工作。

#### 3、缺少激情

在以上总结的经验中，平时在执行的时候有时不能够百分百做到，总有缺少工作激情时候，希望领导在以后的工作过程

中能够经常给予指正。

各位领导，同事，2011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。正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在2012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业务员，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！

管理部：马仙莲2011年12月25日