

商场主管年度总结与计划 商场主管工作计划(优秀5篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

商场主管年度总结与计划 商场主管工作计划篇一

2、熟悉本楼层的管理人员及员工，向他们了解他们所在工作岗位的情况；

3、熟悉本楼层的所有专柜，包括专柜名称、具体位置、经营商品的性质、经营方式及经营状态。

3、了解本楼层专柜经营中需要解决的问题，例如灯光照明、商品陈列、库存积压等等。

3、与各专柜沟通协调，解决其需要帮助解决的问题。

管理本楼层销售工作；清楚掌握本楼层各专柜销售及货品、人员情况；负责柜长、营业员工作分配、考勤、仪容仪表、行为规范；帮助下属解决工作上的问题；培训下属并跟进检查培训效果；处理顾客投诉；严格执行公司各项规章制度；及时准确地将商品信息及顾客需求和建议反馈公司；负责楼层环境清洁、灯光、道具、维修、安全；按时更换、检查卖场陈列；跟进公司促销活动的执行、宣导；负责每月楼层盘点；定期检查、抽盘后仓货品；根据卖场实际情况，做适当人员调备；负责下属工作质量及工作进度；负责本楼层物料陈列、道具、管理；拟定市场调查工作计划及实施；对各专柜按公司制度进行管理并与其业主沟通协调来处理好双方的不同意见；销售业绩分析工作。

商场主管年度总结与计划 商场主管工作计划篇二

随着我国房地产业市场竞争的日益加剧，房地产的开发经营与管理工作成为了企业提高市场竞争的重点。房地产的开发经营与管理是指房地产开发企业为顺利完成工程项目的开发而对公司内部的人事、财务、工程、销售及后勤部门进行的组织和管理，主要内容包括规划设计管理、开发管理、项目施工管理、物业管理。为了企业的平稳发展和促进企业经济效益的提高，企业应以完善的管理体系为基础，运用现代化企业管理理论来开展房地产企业的开发经营与管理工作。

一、规划设计管理

规划设计管理就是对建筑工程规划设计过程的管理，房地产开发商将所承包的建筑工程的规划设计任务委托给相应的设计单位完成，必然要对建筑工程涉及的成本、进度及目标进行相应的控制和管理。房地产企业可通过建立完善的规划管理系统来对规划设计进行管理。

规划管理和规划设计的关系相当密切，规划管理系统的建设就是为了提高对规划设计成果的审查和管理水平。规划管理系统与规划设计关系的核心是：保证规划设计成果满足工程项目规划的要求，通过计算机提供的各种审查工具，提高规划设计管理的水平。房地产开发项目是否成功主要取决于前期的规划设计，规划设计的一个重要环节是要根据客户的需要，收集他们的意见，建立起买家意见与建筑工程规划、设计、建造之间的良好联系。

建筑工程的规划设计管理首先要从工程规划设计抓起，通过对市场细致的调研，建立起多方案的经济比较。其次是施工图的设计，房屋产品质量得到保证的第一步是从精确的设计开始的，万丈高楼平地起，因此，规划设计管理的核心环节就是要选出最优的设计方案，对客户需要的户型、内部体系、结构功能、空间利用等都要有创新优化的设计。

二、开发管理

房地产的开发管理是指房地产开发商为了顺利完成工程项目的开发而对企业内部的人事、财务及建筑工程、销售、后勤部门进行的组织控制和管理，也是企业为成功实现规划设计管理、项目施工管理及物业管理所采取的经营手段。

工程开发管理的主要内容是房地产开发用地规划管理、房地产开发工程管理与房地产开发项目风险管理，这三项管理的内容在房地产开发管理中处于重要地位。房地产开发用地规划管理包括土地使用权出让过程中的规划和房地产开发过程中的规划管理。然而这一规划管理体制的不完善导致了我国房地产开发用地规划管理中的一系列问题，如土地开发商盲目圈地囤地严重、旧城改造的进展缓慢、保障性住房严重供应不足等。为了避免上述问题的出现，就要求房地产开发商应重新界定管理规划体制并充分运用管理中的规划职能，同时明确规划管理的内容，使土地结构利用更加合理。

房地产开发工程管理也是房地产开发管理的重要工作之一，它是现代房地产开发企业管理工作的重点。房地产开发管理企业工程项目管理人员必须具有房地产开发过程各方面工作的知识基础和经验，然后基于这个基础开展工程管理工作，以保障项目开发的经济效益。

房地产开发项目风险是指房地产开发商从事房地产投资而造成的损失可能性大小。由于受房地产开发竞争对手的竞争使得市场竞争越发激烈、银行利率升高、房地产投资风险增大等一系列因素的影响，房地产开发过程中会有开发风险的产生。因此房地产开发商要注意分析风险产生的原因，加大对房地产开发项目风险管理过程和方法的关注力度，再运用合适的方法来应对项目风险，这样才能提高企业的效益。

三、项目施工管理

所谓项目施工管理就是对建筑工程项目施工建设过程的管理。其中质量、投资及进度管理是项目施工阶段的三大控制。技术质量管理，是提高房产质量的核心环节和重点，包括施工技术管理和现场施工管理两个方面。施工的技术质量管理，包括对施工队伍及监理队伍的选择，施工材料、配件和设备的采办，动力供应和后勤服务等方面，直接关系到施工质量和房产质量。现场施工的技术质量管理，是确保提高房产质量的核心，在其管理过程中，应把握好三点：一是必须强化施工队伍的质量意识；二是应不断强化施工队伍的技术培训。强化施工队伍的技术培训，方法多种多样，既可以采取“请进来，送出去”的形式学习，先进技术和先进经验，也可以在施工现场扎实的普及基本知识，强化技能提高；三是强化施工现场的技术质量管理。

对房地产开发商而言，项目施工管理模式可以采取不同的形式，但是目的都是在合理的施工成本下，以最快的速度完成高质量的工程项目。为了达到这个目的，开发商需要通过施工资质验证、招标投标、现场施工检查、监理单位的监督、工程款的有序发放等措施，充分发挥施工质量控制、进度控制以及成本控制的重要作用，以达到高质量、低成本的最终目标。

四、物业管理

为了使建成后的工程设施能够正常运行，并实现建筑设施稳定持续的增值，同时为住户提供必要的安全、保洁、维修等服务，高质量的物业管理是必不可少的。一般说来，房地产开发商自己的物业管理公司是住宅小区或商务楼房物业管理的主要经营者。高质量的物业管理服务会成为房地产企业竞争市场的又一张王牌，而这就需要房地产企业以顾客的满意度作为服务管理中的基本准则。为了保证高质量的物业管理，房地产企业应该以高素质的人才来建构企业的核心力量，并建立规范化的物业管理流程和制度，制定合理的物业管理费用、并实行财务透明制，创造人性化的生活空间。物业管理

是房地产企业开发经营过程中的一项重要内容，是为客户提供长期服务，也是房地产开发企业在激烈的市场竞争中获胜的前提条件。服务的质量同产品的质量一样具有决定性的作用。

房地产的开发经营与管理包括上述的规划管理、开发管理、施工管理和物业管理，如果只是单独完成其中一项工程是远远不够的，只有将这四个方面进行整合协调才能够实现目标。因此，协调这四个管理内容之间的关系，并使之相互整合是建筑开发企业的核心工作。

房地产开发中的建筑规划设计与施工管理的相互脱节虽然有利于各自专业化水平的提升，但是规划设计与施工的脱节也带来了许多严重问题，比如规划设计者不了解施工工艺，从而使所设计的设计方案局限于理论指导，导致施工困难，影响了项目建设的成本和进度。为了解决这类问题，工程管理中常采用可施工性分析的管理方法。可施工性分析是将施工知识和经验应用到项目的规划、设计、开发和现场实施中，以实现项目总体目标的最优化。在房地产开发经营管理中，设计者应根据开发商的要求规划设计出满足计划目标的经济可行的方案；项目的开发管理人员依据该方案，整合所有人力、材料、施工设备的调度和使用时间，提出最佳的进度计划；施工管理人员应根据自身的施工经验对该方案采用适当的材料和方法，在规划设计阶段对设计者给出相关建议，从而避免浪费及施工上的困难。可施工性分析强调建筑工程施工的可行性和易行性，可施工性研究就是对有关的建筑工程设计内容进行讨论、分析并提出改进的办法。

1、房地产开发商的大力支持。作为建筑工程的投资者，房地产开发商应该把可施工性研究及规划设计的研究放在核心的位置上，定期组织工程规划设计人员、施工人员、相关专家、协调人员召开研究会议，通过有效的沟通讨论和研究，系统化、专业化地完成工程项目的目标。

2、可施工性分析的尽早实施。在工程项目开发的早期，项目决策的成本很少，但这些决策却能够影响项目的整体成本，可施工性研究对工程成本的影响从规划设计阶段、开发阶段到施工阶段、物业管理阶段成递减趋势，产生的经济效益也逐渐减少。建筑工程的施工图纸及设计说明一旦提交要更改就比较困难了，因此开发商和施工单位应该尽早将可施工性分析尽早实施，并做好前期的项目决策。

3、在建设过程中持续开展研究。可施工性分析强调在项目实施的全过程中进行系统化的研究，充分发挥研究人员的知识和经验。另一方面，通过系统的计划和总结，将研究过程中的经验和教训进行完整的纪录并改进，将业务流程中无序的知识进行系统化的有序管理，使之成为可利用的再生资源，实现知识的共享和再利用。

六、结语

现代城市规划的不断进步与我国房地产市场的进一步扩大，不但加速改善了我国居民住房条件，也为房地产开发提供了巨大的发展空间。房地产开发商想要获取长期的竞争优势，就需要以高素质的人力资源为基础、以不断创新的施工技术为基础、运用专业化的管理模式为核心，在房地产开发经营的全过程中实行以顾客满意度优先为宗旨的服务管理理念，不断提供让顾客满意的产品和服务。

参考文献

商场主管年度总结与计划 商场主管工作计划篇三

一、修改和制定有关的管理文件

1、管理规约。商业广场物业及其设备，服务设施的管理、保养、保险以及维护所订立的规定，达到对该物业的统一管理，以保证该物业的所有业主和租户有效地使用其物业单元，并

规定各业主和租户对该物业的管理及公共开支所需负责的适当比例、以及权利、义务。

2、用户手册。方便各业主及租户进一步了解商业广场的物业情况和管理运作规定，旨在保障商业广场全体业户和租户的利益而制定的手册。

3、装修指南。向各业主及租户详细介绍各业户在自己单元内进行装修、改造等工程必须遵守的规定和必办的手续，以及介绍广场物业设施情况，以协助和指引各业户进行内部装修时不影响整个物业的公共设备、设施、中央系统、楼宇结构和其它业户单元的正常使用。

二、制定各项管理程序及规定

1、商铺物业交收程序；

2、商铺装修的报批和验收程序；

3、商铺装修的监控程序；

4、公共地方的清洁、绿化的监管和监控的程序和规定；

5、公共设备设施的监管维护和报修程序；

6、投诉处理的程序；

7、意外和紧急情况处理的程序；

8、非办公时间出入商场的管理规定；

9、货物出入的管理规定和大宗物品放行的规定；

10、日常运作的物业管理程序和物业状况的管理规定。

三、物业管理服务质量的控制和制度

2、各岗位的部门纪律制度；

3、各岗位服务标准；

4、考核制度和持续改进的措施。

1、参照商场的图纸设计，为商场日后管理的方便与完善，提早设计及更改有关设备设施及有关的功能布局，以避免重复投资或浪费资源。

2、根据我们的专业管理经验，向发展商早期提出合理化建议。如设备设施的选择，管理设施的设置等等。

3、早期熟悉商场设备设施情况，协助发展商监督设备安装及调试，监控有关工程质量，并对商场的隐蔽工程进行早期的验收。

五、验收和接管

1、对隐蔽工程验收和接管；

2、对楼宇工程质量的验收和接管；

3、对设备和设施的验收和接管；

4、对装修质量的验收和接管；

6、所有交付给业户的商场物业单元，均由物业管理公司先验收接管后，再代表发展商交付给业户，并代业户跟进各项收铺时查出的遗漏工程问题。

六、接管后的物业管理工作

1、代表发展商向业户进行商场物业交收工作，并跟进收铺后的遗漏工程的完善工作。

2、跟进商业广场工程的土建、机电设备设施、智能化项目、公共设施的各项遗漏工程，督促承建商完善各项遗漏项目。

3、执行日常的保安管理：

利用先进的硬件设施，如电子巡更系统、对讲系统、闭路电视监控系统、烟感报警安全防范系统等，对商业广场商场物业实行24小时无间断的安全管理。制定合适的各项安全管理制度，如每小时巡楼几次，做好安全管理，力求无罪案发生率。制定合适的消防工作计划和制度，确保商业广场物业的防火工作安全可靠。

商场主管年度总结与计划 商场主管工作计划篇四

客服是企业最直接的形象，客服都是与客户紧密联系的第一线工作人员，做好客服工作计划，是保证客户满意度的基础。

在时间里忙碌，在忙碌里度过，新的一年已经过去一个多月，伴随着春节的到来，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中告别去年圆满，迎接新的一年以及工作中的一些小细节没能做到很完美。

(1)与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。

多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。

语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。通话过程中要亲切，委婉，音色要柔和，悦耳，发音要准确，语言要简练，不罗嗦，通话过程中应保持微笑的精神状态，声音应就有亲和力。禁止使用质问的口气。

(2) 接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话。

全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性问题和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要准确的为客户解答。

(1) 因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2) 工作人员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

商场主管年度总结与计划 商场主管工作计划篇五

一、进一步熟悉工作环境

2、熟悉本楼层的管理人员及员工，向他们了解他们所在工作岗位的情况；

3、熟悉本楼层的所有专柜，包括专柜名称、具体位置、经营商品的性质、经营方式及经营状态。

二、发现当前工作中的问题

3、了解本楼层专柜经营中需要解决的问题，例如灯光照明、商品陈列、库存积压等等。

三、解决当前工作中的问题

3、与各专柜沟通协调，解决其需要帮助解决的问题。

四、日常工作管理

管理本楼层销售工作；清楚掌握本楼层各专柜销售及货品、人员情况；负责柜长、营业员工作分配、考勤、仪容仪表、行为规范；帮助下属解决工作上的问题；培训下属并跟进检查培训效果；处理顾客投诉；严格执行公司各项规章制度；及时准确地将商品信息及顾客需求和建议反馈公司；负责楼层环境清洁、灯光、道具、维修、安全；按时更换、检查卖场陈列；跟进公司促销活动的执行、宣导；负责每月楼层盘点；定期检查、抽盘后仓货品；根据卖场实际情况，做适当人员调备；负责下属工作质量及工作进度；负责本楼层物料陈列、道具、管理；拟定市场调查工作计划及实施；对各专柜按公司制度进行管理并与其业主沟通协调来处理好双方的不同意见；销售业绩分析工作。