

最新营运工作总结及计划 商场营运工作总结 总结(大全10篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇一

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人xxx既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害

客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇二

1、员工餐厅：与东升博展餐饮管理有限公司进行多次协商洽谈，东升公司相关经营和技术人员来我项目多次进行实地考察，今年下半年东升餐饮公司已经提交员工餐厅经营方案，目前双方已经基本达成合作意向，具体对接工作正在加紧落实。

3、泳池和健身项目：走访北安河环保局疗养基地实地考察，与会所负责人进行多次商洽，了解泳池等的经营思路 and 方案，寻求委托经营方案，建立了良好关系，一旦需要，可以借助其资源和管理经验启动展示中心的游泳项目。

4、为展示中心整体运营寻找经营方。经多方搜索洽商，与颐泉山庄取得了联系，并对其多次走访、商洽、实地考察。经过多轮洽谈，颐泉山庄已经向我公司提交了展示中心进行整体经营思路、方案和合作条件，可作为展示中心整体运行的备选方案。

园区初期入住率不明确、条件成熟需要时间，展示中心立足

于园区配套，以功能实用为主，立足于服务本园和周边。待周边成熟后，该商业配套可整体转型，提升档次和品质，追求商业效益，进而完成商业使命的转换。

二、客户的拜访、接待洽谈和调研工作

3、赴上海参加中国产业地产高峰论坛，拜访上海张江高科、苏州工业园、中关村生物医药园、环保园、东升科技园就科技园区的建设和招商进行深入考察；拜访北京生物技术和新医药产业促进中心张泽工副主任、中关村发展集团张严部长，并与中关村软件园招商人员座谈，借鉴园区招商和运营管理经验。

4、与百汇医疗进行洽谈合作事宜，并根据公司的要求为其收集整理了集团和项目相关资料，以用于其项目评估。

5、为海淀科委、北部办公室、高企协、百汇医疗等准备园区宣传介绍文件资料，根据最新情况不断对园区讲解ppt进行修改以形成良好的介绍效果，并在此基础上制作了园区初期的宣传彩页。

6、调研新材料创业大厦、永丰科技园、联东u谷等项目了解同类产品相关信息。

三、拓展客户资源、做好招商外围工作

1、投促局引荐的企业接待健能隆医药公司、宁夏伊品生物科技公司、华氏医药、赛尔网络等多家医药和高科技企业。

2、高新技术企业协会组织落实与中关村高新技术企业协会合作的宣传推广活动，面向3000多家会员企业发送电子宣传资料，并组织几十家会员企业前来我园区实地考察。

3、科技中介协会与科技中介协会进行多轮洽谈，双方达成签

订战略合作的协议共识，并将在招商和园区服务上进行更加紧密的合作，一方面将面向其下属会员机构进行园区宣传，一方面在园区交付后，将为入驻企业提供专业化的注册登记、法律、税务、投融资等多项增值服务。

4、北京浙江商会等知名商会与北京浙江商会积极联系，通过刊登商会会刊、参加会议等多种形式在商会会员中进行园区宣传推广。

5、中国国际住宅产业博览会组织在中国国际住宅产业博览会展会上的参展活动，搭建了12平米中关村翠湖科技园云中心标准展位，在展会上积极推荐园区产品，扩大影响。

四、运营服务方面

1、物业管理方面与中经物业公司联系洽谈，组织中景物业公司人员对测算物业收费标准、签订前期物业合同和物业管理规约等；安排青宇评估，按时完成物业评估报告的出具。

2、配合园区基金化工作提供园区规划前景资料、租金收益年度预测、并对基金成本收益情况进行反复测算和研讨。

五、起草向政府部门提交的相关文件文件

草拟关于温泉镇工业用地项目建设和招商工作的请示；根据杨志强副区长考察的精神，草拟中关村温泉科技园命名申请稿；赴海淀投促局参加园区招商研讨会，根据会议精神草拟温泉工业用地项目产业定位和招商工作要求的请示等。

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇三

一、认真贯彻落实会计基础管理工作会议精神，狠抓会计内控建设。

3、坚持值班制度，提高预警信息核销的及时性和真实性，充分发挥会计监控系统的监督作用。

州分行会计结算部分设后，我对会计监管系统的在线值班非常重视，明确责任到人并严格执行值班员每日在线值班监控预警信息，督促网点机构会计主管按时核销预警信息。对督办信息及时分配给包片监管员进行核实回复。节假日轮流值班，值班员轮班或休假交接时，通过“值班交接”功能进行交接。值班工作的加强，直接促进了我行预警信息核销效率的提高，更重要的是对会计人员产生了一种持续的强大的监督和震慑作用。

(1)、坚持以人为本，狠抓内控建设。“以人为本”，是科学发展观的本质和核心。银行会计工作要真正做到以人为本，把全面、协调、可持续的科学发展观深入贯彻落实到工作实践中去，最重要的就是要抓好内控建设，确保业务实现“又好又快”地发展。“好”是指质量、安全，“快”是指速度、效益。这是在强调内控优先，是一种发展观念的转变。对银行来讲，首先就是要讲风险、内控，然后才是效益、发展。(3)、坚持可持续发展，构建风险防控长效机制。会计工作要实现可持续发展，构建风险防控长效机制，必须坚持精细化管理和执行力建设。要坚决贯彻“内控优先”的理念，特别是在案件防控工作中，要“警钟长鸣”。人员管理要常抓不懈。要通过强化培训、完善“技防”措施、加大奖惩力度等多种手段，提高相关人员的风险识别能力。要强化问责，不断健全完善考核激励机制。

三、加强金库管理，规范金库运转。

此外，在分管领导的重视下，我行查库“飞行队”的工作得到加强，一是调整充实了人员，二是先后组织了20余次突击查库活动，检查了辖内大小所有金库，通过专项督导，诸如损伤券解缴人行、假币收缴流程不清、库存登记簿券别与实物券别不符等问题得到及时纠正，金库门不合规等问题得到

及时解决，进一步强化对全辖库款安全管理，健全金库管理制度。

四、配合风险资产管理部(资产处置部)做好不良资产剥离各环节工作，确保剥离数据准确无误，做到了应剥尽剥，顺利完成了上下级行之间剥离款项的清算。

根据财政部最后确定的剥离要求，财政部只对基准日本金支付对价款，对基准日表内外利息和基准日后新产生的表内外利息，都不再支付对价款，需要无偿剥离，并且基准日后收回的表内外利息需无偿剥给委托处置行。因此，要对系统已自动进行账务处理，但不符合财政部要求的部分账务进行冲正，同时，还要对系统未能自动完成账务处理的部分账务进行手工处理，才能最终完成不良资产剥离的全部账务处理。我和我部员工在资产处置部和各经营机构同事的配合支持下，在十分紧张的时限要求内，准确无误地完成了所有后续账务处理，顺利完成了上下级行之间剥离款项的清算，为剥离工作划上了一个完美的休止符。

五、做好外部审计信息申报表的填报和新会计准则报表转换工作 20xx里，总行继续聘请外部审计机构对我行20xx年年末和20xx年中期进行全面审计，因两轮外部审计不同于以往的外部审计，审计结果将对各项战略举措产生重要影响，其时间的要求是刚性的，贯穿于审计工作的计划、实施、汇总沟通等各阶段。时间紧、任务重，为了不给县支行及基层营业网点增加负担，我把绝大部分的信息申报表填报任务自己承担了下来，以高度的责任感和使命感，按时按质按量完成任务。

与此同时，实施新会计准则是我行完善公司治理结构、提高管理水平的重要举措，是当前我行股份制改革的重要基础性工作之一。20xx年，我一是按照上级行统一部署，完成20xx年度全行会计报表转换的信息采集工作。二是定期做好20xx年中期(季度、半年度)及年度会计报表转换。三是在四季度，

陆续完成了新旧准则差异的落账调整,实现在会计报告和会计核算层面与新准则对接。

为建立清晰、严明、规范、有效的会计核算新秩序,确保会计信息的真实、完整、合规,为股份公司发展奠定会计核算基础,同时也是落实外审管理建议,按照总行的统一部署,我积极组织辖内各县支行、各营业机构就存款、贷款等方面不规范、不真实的会计信息进行彻底整改,补充、完善和改进不完整、不精细的会计信息,提高会计核算工作的合规性、真实性。

针对基层网点“明码、飞卡”的问题,推广上线“柜员指纹认证系统”,实现柜员身份的活体认证,通过技术手段解决“明码、飞卡”问题。针对对账管理不到位,对账率偏低的问题,在对全州单位结算账户摸底清查的基础上,推广电子对账管理系统,进行集中对账,实现对账、记账的分离,提升对账管理层次,增强对账工作的及时性、真实性。

一、在政治思想方面 二、在学习及文体活动方面 三、工作完成情况

二是做好了全年区属退休教师差额工资待遇的发放工作。其一,做了大量年初的数据核对以及新增人员的待遇核定工作,为全年工资待遇发放打好了基础。其二,及时完成了按月足额正常发放及补发差额工资工作,并建立了工资发放汇总台账。其三,重点做好了退休教师个人及管理单位的来电来访来信的接待工作,避免了出现退休教师多跑腿、跑空趟的现象。其四,加强与财政厅企业处的沟通反馈,确保了区属教师个别特殊人员的待遇发放的及时性和准确性。

三是完成了城镇居民大额医疗保险的征缴、退费工作。其一,完成了全年大额医疗保险批量报盘提交银行的扣缴工作。其二,完成了各分局收缴报送的审核整理工作。其三,统一规范了业务流程,并分别建立了征缴、退费情况的电子台账,

定期与各分局核对。五是认真做好本职工作的同时，及时完成了领导交办的其他工作和任务，并积极发挥自己的长处协助同事处理力所能及的日常事务。

四、在生活作风方面 五、存在的问题和不足

工作取得了一些成绩，是与领导同事的信任和帮助是分不开的，同时也意识到自身还存在着许多不足之处，与大家的期望还有差距。一是虽然在思想上始终与党组织保持一致，但在行动上积极向党组织靠拢方面做得还不够好；二是在工作中存在一定失误，虽然都及时补救，但还是影响了工作效率；三是对工作的繁杂性有时出现厌倦情绪、畏难情绪，精神状态不够好，导致进度较慢，需要认真加以克服；四是记账对账受其他工作影响不够及时，同时，因为时间紧，工作任务多，对支出户未达账项的定期清理情况也不理想。五是因为基本在财务岗工作，对具体业务经办技能掌握较少，进而导致对各项业务政策的理解和掌握程度不够，需要进一步加强学习。

针对以上的问题和不足，我将在以后的工作中认真加以克服，同时进一步提高思想政治觉悟，通过不断的学习进行弥补，克服不良情绪，积极主动的做好本职工作。在工作过程中也请领导和同事多批评多指教，使我取得更大的进步。

一、xx年年财务经营成果概况

财务经营成果是企业连续的会计期间的经营情况的总揽和归纳，对于反映真实的经营情况，提高经营管理水平和提高决策的有效性有十分重要的意义，财务会计部严格按照会计准则和农发行财务会计制度的要求组织会计核算，提供真实可靠的财务状况说明，为决策者决策提供真实可靠的依据。同时，在总行制定的“将农发行建成以政策性金融为主、商业性金融为辅的可持续发展的政策性银行”的改革目标前提下，我行历来重视成本核算、盈利指标的实现情况和财务数据分析。以下是一年来，我行总体的收支情况和资产情况： 1、

收支情况xx年年我行各项收入总额为?元，其中贷款利息收入?元，金融机构往来收入?元，中间业务收入?元，手续费收入?元，营业外收入为0□xx年年我行各项支出总额为?元，其中存款及债券利息支出?元，金融机构往来支出?元，管理费用支出?元(其中固定资产折旧支出?元)，主营业务税金及附加?元，其他支出?元。收支相抵xx年年我行纯损/益?元。

2、存款情况及构成截至xx年年?月?日，我行存款总额?元，其中企业存款?元(含保证金存款?元)，财政专项存款?元，其他存款?元。

3、贷款发放和收回情况xx年年年初我行贷款总额?元，全年累计发放贷款?元，累计收回贷款?元，年末贷款总额?元□xx年年我行仅发放了30001流转粮食收购贷款，所以xx年年贷款的发放和收回累计金额全部由流转粮食收购贷款构成。

1、在准备阶段，每周安排特定的时间学习管理会计理论，一方面充实会计员工的理论知识，建立大会计的思维框架，另一方面，为管理会计理论的实施铺平道路。

2、计划制定阶段，会计部门根据自身的业务情况，建立了“制定计划—实施记录—分析考评”机制来实现对会计工作的管理和控制。

3、盈利能力分析—决策管理辅助阶段，管理会计的一大特性就是对决策的辅助功能，通过对企业经营状况及责任目标的考核分析，及时调整工作策略，以增收节支，提高经营效益。自xx年年下半年以来，整套机制在会计管理工作中发挥了应有的价值和作用，会计员工深切地体会到现代银行会计不仅仅是所谓的“帐房先生”，会计工作的管理职能得到了贯彻和认可。

1、强化库房管理今年我行与保安公司签订了现金押运工作和

守库工作的责任合同，押运和守库的具体工作不再属于会计部门，但对押运和守库的管理我行一直没有松懈，库款的安全是全行的命脉所在，强化库房管理，保证现金收付业务安全有序进行，是全体会计工作人员义不容辞的责任。我行完全按照《中国xx银行出纳制度》的规定进行库房管理，坚持四双制度，内勤主任卡把验收入库制度和定期查库制度，全年对外现金收付额?万元，内部现金调拨?万元，实现全年现金业务收付安全无事故。

3、重点落实银企对账工作银企对账在银行财务会计内控制度中具有重要地位□xx年年我行贯彻执行了对账单发放和收回相分离以及“账账见面”规定。截止11月末，我行全年对账单回收率100%。

三、xx年年财务会计工作新亮点

伴随着会计大系统的逐步熟练应用和软件的不断完善，财务会计工作的基础工作也从根本上改变了旧有面貌，在会计档案管理、固定资产管理、人民币结算帐户管理等方面□xx财会计人不断推陈出新，走改革创新之路，取得了不俗的成绩，多次受到上级行领导的赞扬和肯定。其中会计档案管理工作的成熟方法和经验已经在全区得到推广，在下一年度，市行财务会计科将就固定资产管理方法和人民币账户管理系统的管理方法在xx举行全区现场会，这无疑是xx财务会计工作的无上荣耀。

1、会计档案管理工作的新面貌会计档案管理工作是财务会计的基础工作之一，是银行各项经营活动的最终体现物，其重要性不容忽视。我行的会计档案管理工作历经几代档案管理人员的努力才有了今天的面貌。尤其在新会计系统应用和新凭证统一使用以来，会计档案管理工作从本质上发生了变化。首先，会计应用系统使凭证和帐簿的添制实现了从手写到机打的飞跃，每一张凭证，每一页帐簿都变得规范、美观，这

从基础上改变了会计档案的管理方法。其次，新凭证的统一使用使得会计档案的装订和保管变得统一、快捷和方便。最后，档案装订和管理人员的认真负责和独具匠心在会计档案管理工作中起到了画龙点睛的作用，这是xx会计档案管理工作在全区同类工作中出类拔萃的关键之处。

(1)我行按照两次次固定资产清查结果，根据固定资产分散购置，分散入账，分散保管的特点，根据每项固定资产的实际情况印刷添制了固定资产管理档案，同时为每一项固定资产进行拍照，将照片和固定资产入账票据一同贴附于固定资产档案。这项工作在全区尚属首创，受到了市行主管行长、主管科长的高度赞扬。

(2)固定资产清查结束后，我行根据综合业务会计应用系统固定资产管理子系统数据和固定资产实际使用保管情况，按照中国xx银行视觉形象识别系统——固定资产卡片的规范形式印制了固定资产管理卡，并粘贴于实物之上，除房屋、车辆等固定资产外，真正达到了“一物一卡”，清晰明了。

3、中国人民银行人民币结算账户管理系统的管理工作的优秀经验这是xx年年xx财务会计工作的又一亮点，中国人民银行人民币结算账户管理系统是全国金融系统的大事，人民银行、银监会、农发行各级行对此高度重视。在开户资料采集的第一阶段□xx农发行开户企业的开户资料的全面性真实性就已经得到了人民银行检查人员和农发行财务会计督导员的肯定和表扬。在中国人民银行人民币结算账户管理系统的二期工程阶段，系统管理员再次核查了采集信息的真实性和准确性，制作了开户企业信息目录和封面，首创“一户企业一个档案”的管理方法，这项管理方法2016年又将在全区会计战线全面推广。这是xx财会人的又一项荣耀。

四、阶段性工作的顺利完成1、信贷管理系统cmxx上线前的数据采集、核对和检查工作xx年年信贷管理系统cmxx是全国

农发行大小机构的焦点工作，是所有工作的重中之重。信贷管理系统cmxx上线前的贷款数据、利息记录核对工作的重任落在了财务会计部门肩上。一方面会计日常繁重的业务量，以及会计工作人员的短缺，为数据采集核对工作增加了难度，另一方面数据采集核对工作本身数量巨大，信息散乱繁琐，又在相当程度上增加了工作难度。为了保证信贷管理系统cmxx的顺利上线运行，全体财务会计部门一方面组织特定工作人员配合客户部门执行数据的采集核对工作，另一方面又利用工作的间隙、午休时间以及下班后的两个小时组织全体会计人员参与利息的采集核对工作，经过两个星期的高强度工作，数据采集核对工作顺利完成。5月11日xx市农发行信贷管理系统cmxx数据采集工作推磨式检查开始，经过2天的检查工作□xx信贷管理系统cmxx上线数据采集核对工作取得了满分的高度评价，完全满足信贷管理系统cmxx上线运行的要求。鉴于xx支行数据采集核对工作的出色完成，5月18日，省行抽调会计部主任李海燕赴伊春参加全省地区级别的信贷管理系统cmxx数据采集的检查工作。

2、支票影像系统暨方正奥德验印系统、公安机关联网核查系统和反洗钱数据监测与上报系统的上线运行

支票影像系统可以使银行和银行之间通过交换支票的影像来达到清算，因为交换的是影像，而不需要传递实物支票，所以支票清算的范围扩大到了全国，使支票的通用型可以跨行跨地区，丰富了支付手段和功能。6月7日，省行组织了专门的学习班，培训支票影像系统的操作流程和安装方法。6月18日，支票影像系统正式在我行上线运行。中国人民银行会同laji建成的联网核查系统，全国各银行业金融机构都加入到了这个系统。银行机构在办理银行账户业务以及支付结算、信贷等业务时，可以通过该系统核查相关个人的公民身份信息，从而方便、快捷地验证客户出示的居民身份证的真实性，是我国在银行账户实名制方面取得突破性进展。6月29日该系统在我行正式运行使用。构建反洗钱系统是我国打击经济、刑事犯罪，维护国家经济金融秩序和金融安全的重要手段。继xx年反洗钱工作在我行展开了全面宣传和严格的贯彻执行以来，反洗钱工作一直得到了上级领

导的高度重视。这次的反洗钱数据监测与上报系统作为打击洗钱等犯罪活动的重要手段，在我行的上线运行表明了我行对人民银行和公安机关反洗钱工作的支持与协作。

3、根据黑农发银发[xx年]353号文件的指示精神，我行自?月?日起开始对xx贷款和xx贷款，自xx年年1月1日起多记的利息进行冲正，共冲正表内利息xx元，表外利息xx元，保证了我行会计核算工作的真实准确。

4、人员变更和对外交流的交接工作组织在抽调我部人员至外地检查以及工作变动之前我部都履行了相应的交接手续，交接工作在相应授权人员的监督下完成，一切手续齐备，并且上缴了ic卡，登记了交接登记簿，保证了会计核算工作的有序进行。

五、财务会计工作中存在的不足之处

金无足赤，人无完人。在日常的会计工作中，财务会计部的部分工作人员还是存在着一定的不足，期望在未来的工作生活中得到改善和弥补。1、我行财务会计部缺少业务人员一名。这不符合内控制度的要求。这一点我行已经上报上级行，要求按会计制度规定配齐人员。2、业务操作中存在一定的盲目性。在发生新业务时，未能仔细阅读操作规程，按照“想当然”进行操作，造成了操作失误。在今后的工作中，要以更加谨慎细致的态度对待工作，对待每一项业务。

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇四

对于经营多年超市还是要求总部对其超市的环境卫生，产品摆放陈列等基本的超市经营管理理念和陈列模式反复一再地提出要求和规范，关于这些基本常识和管理要求的问题不应该再出现在这些超市里。对此总部应该对其提出批评并进一步加强基础知识的培训和管理考核的要求，卫生环境和产品

陈列等基本考核同超市店长的工资直接挂钩，结合考核结果制定工资标准形成一定的工资落差，让环境卫生、产品陈列等一些细节性管理成为一种企业文化，成为塑造企业形象的基础要求。甚至进一步做到培训并出卷考核，形成一种共同学习的气氛，为了加强管理调动干部的积极性，培养和提高管理、经营水平可以将其考核成绩同季度奖金和年度奖金直接挂钩，促进干部带头加强业务知识学习，同时自主为单位培训出优秀的店面员工，带出优秀的干部为企业进一步发展作储备。购物的环境卫生、产品品类的特色，超市的自主产品品牌经营都是作为超市在消费者心目中的树立和宣传企业文化和树立店面自我形象的方式。总部运转部应该从简单的环境卫生的检查、产品陈列的督查以及超市员工的个人素质考查中走出去，重点进行企业文化产品品类形象的设计宣传，干部员工的业绩考核，节假日等全年促销活动的安排和部分店面的促销收集汇总，对于个店促销活动的评估，对于一些管理到位经营业绩优秀的店面组织干部人员或一些储备干部人员学习参考等。检查中的超市整体效果还是不错的，下面我就将11月份的督导结果通报一下。

一、 卫生问题

部分门店的卫生做得不够彻底，那些不太引人注意的角落卫生较差，比如空调机的灰尘较多，堆头筐、货架下面的堆放垃圾杂物等，一些细节性的地方没能引起店内足够的重视。另外，店面的玻璃门窗擦得不够干净，透明效果不够好。当然也有一些做的比较好的门店，例如柳新店。空调机擦拭的干干净净，而且用空调罩盖上。

连锁超市 运转部文件-2011-11-003 从这一细节就能看出店长的管理水平。

二、 陈列问题

大多数门店的商品陈列不是很规范，没有严格按照商品陈列

的原则进行，导致商品陈列不丰满，分类不明确，关联性不强等问题，不能够迎合消费群体的消费心理，导致企业销售人气的上升。南京徐总对郑集二店的陈列给予了很高的评价，希望各门店店长都能够有时间去参观和学习。

三、季节性商品问题

到什么季节卖什么货，我们的商品和陈列要随着季节的更替进行调整，而我们有的门店的店长就没能意识到、做到这一点。季节性商品做到及时调整更换的门店有郑集二店、张庄店。例如棉拖鞋、保暖内衣、羊毛裤、电暖气、加湿器等都做了突出陈列，引导顾客，抢占销售先机。

四、管理问题

管理上是否合理和到位从方方面面均能体现出来。比如：卫生、纪律、商品、陈列、库存、销售、促销活动、形象及人员业务素质等。

我们的门店店长有哪个人敢拍着胸脯说，我以上所有的方面都做好了？既然没做好，就该严格要求自己争取做好，把自己的门店的管理搞上去。

五、生鲜问题

生鲜是最带动人气的，生鲜做得好坏直接关系到整个店的销售额。我们的部分门店的生鲜做的还是不错的，例如：郑集二店、柳新店、三堡店、欢口店、郭集店、中心店和黄集三店。其中郭集店的水产品销售尝试还是成功的，也是我们所有门店里唯一一个有水产品销售的店面。

六、考评结果与表扬

连锁超市 运转部文件-2011-11-003 抓管理，从卫生到商品、

再到人员纪律都有了很大的进步。希望其他做的不够好的门店认真对待，积极改进，向王店长学习，向河口店学习。

2、对吕梁店和郭集店提出表扬。生鲜的亮点在个别门店越来越明显，也有很多店长意识到了这一点，并努力摸索，总结经验教训。其中吕梁店的李国店长和郭集店的郭华德店长在这方面做得不错。

七、涉及到圣诞节、元旦等问题

因商业机密暂时保密，恕不可奉告！需要进一步加强处于消费群体有购买力位路的部分超市“菜篮子惠民”工程，提升和塑造一些形象店的建设，树立苏果连锁超市的品牌，为企业进一步有大的发展打下基础和创造条件。各位店长年底每人写一份总结述职报告，可以将自己的成功的管理心得和管理经验写稿上报总部，同时将优秀的管理经验传给各个门店学习与参考；要求每个店长自己的一年来的业绩贡献和自身店面的不足、需要改进的地方提出来形成文字，制订出自己明年的销售目标和参照管理要求自定自身店面管理目标作为每年的考核参照标准。总部根据报告和工作检查等对于做出突出贡献的优秀干部给予一定物资奖励，对于年度业绩较差的干部进行一定的经济制裁，督促其对不足的地方及时改正，2012年拿出好的成绩单回报企业。

连锁运转部：吴金凤

二〇一一年十一月二十九日

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇五

一、目标管理

1、目标与绩效考评管理

根据公司的20xx年的整体发展规划，拟定了20xx年度欣锐公司团队绩效指标，经与集团经管部沟通与协调，组织了公司团队经营目标责任书的签订。

根据公司团队经营目标责任书，组织各部门签订了部门年度经营目标责任书，并制定了对应的考评指标，目前正按照《绩效管理辦法》对各部门月度及管理职季度工作业绩作出公平、公正的评价。

2、经营分析

为更全面的获取公司生产经营过程的信息，完善了各部门月度业绩汇报模板，督导各部门按照要求及时完成经营分析，准时向集团经管部与军工集团提交了相关的分析报告和报表；组织公司领导定期召开月度经营分析会，全面揭示公司经营状况，并出具会议纪要。

目前，经营分析的分析方法还不够全面、分析层面还不够深入、分析工具还有待加强，信息的获取亦非常有限，故分析报告可完善与提升的空间很大。

3、公司固定资产经营及存货监控

上半年，主要组织与精密公司（1-2月份固定资产）租凭协议、我公司20xx年度与原虹欣公司租凭协议的签订。下半年将对半年度盘存中发现的问题进行核实，对需外卖的组织外卖准备。

介于公司目前存货金额居高不下的状况，上半年运营管理部组织相关部门对公司库位的存货进行了全面清理，制定了相应的消化、处理措施，以减少公司积压资金的占用，但从上半年的处理进度来看进度缓慢。

4、对外物流管理

通过减少单边发空车与增加回程车次数，上半年降低了公司物流费用率；

但目前的工作中，主要存在用车申请流程不规范、信息沟通不及时及单据保管不完善的现象。

二、信息化建设

1、运作维护支持

以“服务”为理念，保证广元工业园区的正常生产运营，增加信息系统的巡查制度，及时发现各种系统运行故障，降低系统运行风险，从而提高工作效率。

在通讯方面，与广元电信签订了优惠合作协议，每年为公司节约通讯费用约4-5万元。

2、制度建设与流程规范

20xx年是公司信息化工作走向规范的一年。在过去的半年时间里，我们针对现有业务情况，先后制定了《信息系统周巡检制度》、《日维护汇总制度》、《月简报制度》、《物资使用登记制度》、《重大故障登记制度》、《办公仪表实物管理制度》等，同时对各种账户办理流程进行了规范。通过规范各种流程，提高了工作效率，最大程度地为公司生产经营服务。

作为长虹集团的子公司，我们的信息化进程必须与集团的信息化发展规划保持同步。因此在上半年，我们充分与虹信公司人员沟通，同时参考了集团在广东、合肥、江西等地的工业园区建设方案，结合广元工业园实际情况，制定了未来两到三年（也就是欣锐公司二期信息化建设）发展规划方案，并报集团公司经管部信息管理处审核通过，现在已处于具体实施阶段。

3 ppco项目推进

我公司ppco项目于20xx年1月25日开始，至20xx年4月30日结束。其中参与项目的业务单元有生产、计划、采购、财务、工程、研发，每个业务单元都有一致两名关键用户全程参与其中。在顾问组的建议和支持下，项目组关键用户一起进行各阶段的推进工作，主要过程体现为：文档交付件71份、关键用户测试天、数据初始化3821条、上线支持30天。

上半年系统在运行中，还存在许多流程上的问题，通过与技术顾问的及时沟通，均已及时得到解决。但ppco项目，作为公司这个生产系统的运作机制，不可避免的将会在实际操作过程中随时出现新的障碍，影响操作效率。

三、经营革新

革新管理因人员未到位还未进行管理创新课题的开展，目前主要进行了流程优化与制度建设、合理化建议管理、技改项目推进等工作。

1、流程优化与制度建设

参照集团及其他成熟子公司管理手册，清理与完善了欣锐公司管理手册

目前部门已发布了公司《绩效管理办法》，拟定了《订单监控管理办法》、《经营分析管理办法》、《降本系统管理办法》，已发相关部门进行意见收集；在过程推进中，主要体现出各部门对该项工作的长远意义重视不够，相关业务部门未充分参与到评审工作中去，造成管理文件缺乏中业务衔接不连贯，内容存在交叉、盲区等管理缺陷，为流程优化带来障碍。

2、合理化建议管理

截至目前为止，各部门上半年累计申报建议xx9条，经审查采纳并已经实施的有16条，为公司创造效益预计29.25余万元。

该项管理工作自20xx年7月份开始开展后，根据实际情况完善了《合理化建议管理办法》。但整体来说，目前该项工作的开展还未真正达到全员参与、主动参与的程度，各部门更多的是将此作为一项任务来完成，而未将该项工作开展的实际意义在员工层面进行广泛宣传与贯彻。

3、技改项目推进

截至目前为止20xx年固定资产累计预算金额达到：8578.66万元，实际投资金额：2503.66万元，已付款金额：571.78万元，预计下半年付款金额将达.55万元，故下半年我公司面临的资金周转压力较大。

目前，我部门尚无固定资产系统查询权限，不能及时、准确地对项目推进的全程跟踪，现有的推进模式非常被动。同时，在立项过程中，还存在项目资产购路重复、数据不准确、部门信息沟通不到位、手续不健全等问题，下半年运营管理部将通过权限申请、流程规范以及相应的考核机制，强力推动技改项目的进度，并定期对投资情况进行清理与监控。

下半年工作计划

20xx年上半年部门整体工作开展面还不够全面，业务渗透力还需在下半年持续加强，这就需要部门所有成员在加强自身学习的同时，随时总结工作的得与失，通过实际工作的历练，促进个人业务能力的提升，共同推动部门工作的不断进步，为公司下半年经营业绩的达成作出应有的贡献！

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇六

经过为期一年的资产运营，我部门基本顺利完成了企业下达

的资产运营工作任务。通过一年的实际工作，使得我部门员工充分认识到了资产经营对于公司的长期发展具有的重要意义。

在过去的一年时间里，我们能够积极采取主动完成领导交办的工作和任务。在领导和同事的帮助下，我们工作中遇到的困难喝问题都得到了积极、有效的处理。

我企业资产运营部门在工作中努力学习业务知识，认真积累工作经验，熟练掌握工作方法。由于我企业资产运营部门属于公务部门，日常资产运作任务繁多，程序复杂，业务领域范围。我们在积极学习业务知识的同时，也努力提高工作能力。在办理各种手续问题的时候努力减少浪费，少走弯路，不仅节省了时间，也提高了工作效率。

这半年期间，企业重点资产运作是十处房地产的资本运营任务。我企业资产运营部门开展分支操作，多种经营模式相结合，根据实际情况运作资本，取得了良好的运作效果，也取得了相当出色的业绩。对于缓解公司资金紧张压力，发挥了积极作用。

因为我企业的性质与历史原因，一部分海外业务处理遇到较多的政策问题，一部分工作不能保证及时完成。

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇七

一、工作回顾

1、坚持贯彻超市的策略，围绕公司策划的促销活动，有效的提高了业绩。不断向员工输入超市的策略，使他们了解要怎么去做，怎么做才会更好。

2、坚持市调对市调情况进行了解，即时与供应商沟通调整卖场商

品价格。淘汰滞销商品优化商品组合，并根据情况对卖场布局进行了调整。处理好各部门之间员工的关系，员工都需要关怀。虽然，有时候我们也会为工作上的一些事情争吵。但是随着下班时的一句“一路平安”一切不愉快都烟消云散了。

3、时不时的对员工进行培训，如销售礼仪，服务技能、商品知识、卖场叫卖、以及卖场商品陈列等等。

4、严格控制成本，对卖场用电、生鲜耗材、进行合理的控制。对店内员工进行定岗定员，合理分配。

5、做好安全消防工作，对卖场员工进行消防培训。

6、经过车站店员工的共同努力20__年完成：销售__万、毛利完成185万、耗材45831、水电77948元。

二、工作中的不足及需要改进的地方

虽然有很大的进步但是仍然感到有不少不足之处：

1、经验不足沟通不够

我比较偏向直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的这方面的能力。

2、心思不够细致缺乏创新

我对工作的态度较谨慎，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。

以上列举的不足之处，是我自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在以后的工作中我将努力改进自

己的不足，争取获得更好的成绩。

三、工作计划

- 1、了解员工，完善规章制度听取员工意见和建议，让员工了解我尊重我不是怕我。
- 2、店面管理店内日常小事常抓不懈，才能为店面经营管理奠定良好的基础，所以店面管理应放在首位。建立逐级管理制度，岗位职责分工细化。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。
- 3、注重店内人员的培训工作，培养员工的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到、懂业务、会管理的高素质人才。
- 4、建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。
- 5、利用各种合理的、能够利用的条件，创造、布置良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽最大努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受购物的乐趣。以“为您服务我最佳”为宗旨，在提高人员服务水平，加强服务意识教育的同时，注重员工的言、谈、举止等综合素质的提高，更好的全心全意为顾客着想，减少投拆。
- 6、重视安全工作，防火、防盗，将危险隐患消灭在萌芽之中，杜绝因此给公司带来不必要的损失。
- 7、加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于合理化。

8、知己知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。稳定老顾客、发展新的客流群。

9、明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每个部门，并进行相关的数据分析。积极参与公司的各项促销活动，充分做好宣传及布置的工作。

10、尽可能的降低成本，开源节流，以减少开支。

人生能有几回搏，在今后的日子里，我要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。望领导给予指正，不吝赐教。

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇八

部门名称：营运部 人员编制：

人

岗位设置：经理、主管、助理、干事

一、工作概要：

负责公司整体营运管理工作，分析销售数据，制定销售策略、计划，指导门店营运工作，促进销售增长，对门店经营管理中存在的问题提出对策和建议，规范营运管理制度，规划门店卖场布局、动线设计，向公司领导反馈门店经营管理情况。

二、具体工作职责：

1、负责对门店销售数据进行分析，并对门店商品结构进行分析、调整；

5、负责规范门店商品陈列，对门店商品陈列资源进行分析、整理；

10、负责制定公司营运手册并定期进行修改；

11、负责对门店盘点工作的安排、管理，分析、考核门店盘点结果；

14、负责处理有关营运投诉，并提出处理意见； 三、工作权限

1、有权对违规门店提出进行处罚的建议权，并提出整改要求的权力；

2、有对突出业绩的门店进行奖励的建议权； 3、有对门店营运工作进行检查的权力； 有调查门店销售数据、销售报表等资料的权力。

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇九

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够给人努力工作的动力，因此十分有必须要写一份总结哦。那么我们该怎么去写总结呢？以下是小编精心整理的营运部工作总结，欢迎阅读与收藏。

1. 全年应收水电费510万已收490万完成96%。

2. 全年应收租金、运营费805万已收600万完成75%。

3. 上交广告宣传场地促销费33910元。

对楼面管理人员4人次进行了使用恒丰联合卡的培训，均能独立完成刷卡操作，网管员不定期的对网络设施、设备进行巡

视和维护，报修问题立即上门解决，并将出现的疑难问题及时上报。

楼面每日工作巡视记录，做好工作交接，维护正常的经营秩序。全年下发书面整改通知书76份，整改到位率达90%以上，罚款3例，有效制止和纠正商户的违规经营行为，调整了商户的行为规范，协调解决商户与第三方的大小纠纷180余起。

本部门人员全力以赴，不计报酬，加班加点，配合公司各工作部门做好各项活动。上门沟通商户，出礼品、让折扣，参与互动，营造广场商业氛围。

对进退场的商户，我部按照工作流程，审核清算应缴费用，并对施工装修进行监管，商场内杜绝明火，确保用电安全，向商户发放防火、防盗温馨提示300多份，清剿火患《八条铁规》和消防安全《四个能力》600多份，张贴各类宣传通知1000多张。

在正常楼面管理工作中，大事集中统一调配，常态化工作分为二个班，责任到人，做好工作对接。掌握了解经营动态，测量各区域的人客流，购物流，做好数据分析，维护公共设施的正常使用及公共卫生。

总之，要把恒丰时代广场做大、做强、使之兴旺发展，我部尽一切努力去做，但广场内仍存在诸多问题急待我们去解决，最明显的是占道经营现象，跟货、追货，经营《租赁合同》以外的商品超出经营范围现象，广告张贴杂乱无章现象等。愿我部在新的一年里，在公司领导的带领下，携手商家，总结经验，找出差距，共同努力把恒丰时代广场做的更好。

营运工作总结及计划 商场营运工作总结篇十

我村及时召开了干部会议，深化认识，统一思想，把“打非

治违”专项行动纳入重要议事日程，在充分调查摸底的基础上，制定出了针对性和操作性都非常强的《实施方案》，明确了检查重点及工作职责，成立了“打非治违专项行动”领导小组。由村委主任潘军锋任组长，村委副主任栗卫军任副组长，其余村委委员、各企业单位负责人、各村民组组长为成员。严格落实行政首长安全生产第一责任人、领导班子成员“一岗双责”的责任。对全村的隐患点实行了“一名领导、一套人马、一个实施方案、一抓到底”的工作机制。

为切实搞好专项行动的舆论引导，做到上下互动，干民积极参与的良好局面，我村紧紧围绕《实施方案》要求，结合我村实际，制订切实可行的阶段性宣传报道计划，在全村集中宣传了打击非法营运车辆等到了交通安全和水上交通安全、非煤矿山非法开采、建筑施工非法作业及消防等安全，为“打非治违”集中行动营造良好的舆论氛围。村委会建立了日常值班巡查机制，要求全体村干部把深入到村组和群众中去，及时掌握非法违法生产动态，对专项行动的进展情况、查处结果及时上报，进行公布，处理到位，并建立好隐患排查档案。同时，设立公开举报电话，专人负责24小时收听举报电话，对群众的来信来访来电认真进行接待和处理，对群众反映的问题在调查核实的基础上，建立工作台帐，分类进行立案查处。

专项行动开展以来，我村根据主动检查和群众举报，按照边宣传、边检查、边发现、边处理的原则，组织相关单位，抽调了素质高、能力强的党员干部组成排查组，分赴全村各村民组采取断电、下发书面拆除设备文书、拆除电线等手段，重点对非煤矿山采砂、建筑施工、道路交通、烟花爆竹、人员密集场所消防安全等领域进行了认真排查。截至目前，我村排查隐患，整改率达100%。

我村将继续深入开展大检查工作，加大巡查力度，发现一起打击一起，做到边检查、边整改，对达不到限期整改的，坚决上报有关部门依法予以处罚，并对已检查过的企业单位进

行相关政策法规教育，建立推行定期回访制度。同时，结合这次专项行动，深入开展安全生产法等方面的法制宣传教育活动，搞好舆论引导，坚持正面宣传，维护社会稳定，维护广大群众的合法权益，力争此次“专项行动”深入扎实地搞好，不留死角，达到预期效果。