

# 最新商场导购年终总结(精选8篇)

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，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 商场导购年终总结篇一

为了让我们更全面地了解业务要求，把工作经验更好地在实践中运用，我们大厦商场的姚总于8月27号对各部门新老员工及实习生做了5个多小时的业务技能培训。

作为实习生的我能参加此次的培训感到十分荣幸，通过这次深入详细的培训，使我对相关业务方面的知识在原来基础上又有了新的了解和提高。此次培训共分为两个部分，第一讲姚总以商品陈列为主题，第二讲是关于核心店铺的介绍。

在第一讲中，姚总首先以“酸奶”“啤酒与尿布”两个小故事作为开篇，点、出商品陈列技巧在整个实际销售中的重要性及必要性。

整场培训姚总围绕商品陈列的概念意义以及目的、引用的原理与思考方式以及固定货架优位陈列等三个方面内容进行详细讲解。培训的过程中，在谈到商品集中陈列的区别化问题上，姚总重点以尤妮佳苏菲标准陈列为例，在日常门店维护的过程中要做到无纺布在上方，干爽在下面，左边日用装，夜用装在右侧的基本原则。我作为苏菲产品苏果渠道的实习生，在拜访门店的过程中也注意到苏菲产品在陈列布局上是统一的。

我们小组理货员在每天走访门店的同时，其中有一项就是保

证门店商品排面的整齐与各品项、型号的齐全，这里所说的整齐就是培训中所提到的陈列要求，由此可以看出商品陈列区分化对于销售业绩尤为重要。

接着姚总详细列举了一些普遍使用的货架种类

固定货架；外部地堆；端架、端头；形象包柱、地堆。随后我们又补充了一些创意“货架”，比如挂篮、电梯两侧、收银台、花篮、购物车等利用了小空间与低成本制作而成的货架。之后姚总重点阐述了固定货架的优位陈列，作为优位陈列，它包含了齐备的商品、排面、归类与位路。货架上要有品项齐全的商品是毋庸置疑的。与此同时，重点产品的摆放也是有讲究的，主推产品一定要摆放在消费者容易看到、方便选取的位路，这就是所谓的——黄金线。

然后姚总还强调注重位路固然重要，但产品的排面数也不能轻视，总结得出遵循先中后右，最次左的原则。联系我所处部门，对于苏果渠道的苏菲来说，它的排面要紧随宝洁产品，宝洁排第一，苏菲必须第二。我认为商品品项的增加与维护是检验一名合格业务员的标准之一，商场食批的魏浩就是一个成功例子，实现了亨氏品项在苏果门店从零到有的过程。从他的成功可以归纳为几点：1. 了解产品，包括自身与竞争对手；2. 了解门店，门店对自身产品的需求；3. 寻找空间，从竞争对手的弱点，与自身的优势出发，做到扬长避短；4. 准备阶段，了解负责人的情况，先从情感入手，攻其心；5. 商谈，以双方利益为重点，分析单品的贡献率，以双赢为目标；6. 门店的调整给陈列面的调整带来机会等。

第二讲，是以围绕核心店铺为重点展开。姚总首先详细介绍了ka□nka□zka的概念。

接着谈到实现销售预实一致是回访核心门店的目的。在于店铺之间建立信赖关系必须做到以下几点；1. 规范的服饰以及形象，因为你代表的是整个公司；2. 通过接触，增加彼此的

好感度；3。注重礼节，俗话说礼多人不怪，比如用敬语交流。

同时姚总又强调作为中山商场的销售代表要给对方带来快乐。平时与门店的商谈也是有章可循的。比如在准备阶段，要对本次商谈资料的准备，设定事先路径，回顾前一次拜访的内容及现状等；在商谈阶段，要站在对方的立场上思考问题，简明易懂地题案；离店时，做好详细的记录汇报。

在商谈中为了攻克核心，店铺一定要知道产品的种类；价格设定变化以及频率等。在实际运用中，我们在与门店沟通时，相关细节也很重要。细节是一种习惯，是一种积累，细节实际上是一种长期的准备，从而获得的一种机遇。

“要以准则来做出自我的转化，用他山之石来把自己雕刻成一块美玉。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。实践是检验真理的惟一标准，同样，真理也需要在实践中论证，平时在处理问题时，针对不同的环境，我们要学会因地制宜，有益论网学会变通，这样才能使自己的职业生涯越走越宽，越走越广。

经过此次培训让我对商品陈列与核心店铺有了更深的了解，更重要的是让我深刻地明白学习是永无止境的，对于苏菲在苏果渠道方面的知识我还有很多值得学习提高改进的地方，未来的路还很长。不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江河；每天多做一点，并不是语言上的自我表白，而是行动上的真实体现。

在今后的工作，我将发扬自己好的传统，扬长避短，查漏补缺，再接再厉，切实为公司谋效益，从各个角度提高自己。

最后感谢商场的领导在百忙中给我们提供培训指导。

## 商场导购年终总结篇二

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

x月初公司安排我去x考察督导工作的基本事宜，用了两天时间，我对开元的督导做了细致的观察，基本了解了他们的工作内容和工作方法及工作范畴。于x月x日开始着手准备督导部门筹建资料，这个任务对初入商场，对商场认知一片空白的我来说是有很大压力的，在郑经理的鼓励和支持下，我借助网络和卖场各位同事的帮忙，于x月x日完成了成立督导部的策划方案，在此过程中，我学到了很多知识，视野得到了很大的拓展。

20xx年x月x日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间□x经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对x逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进x更好的发展。

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理

对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

### **商场导购年终总结篇三**

一、不迟到、不早退、不旷工、少请假，国家法定节假日不允许歇班。凡有事必须提前打招呼，否则一律按旷工处理（旷工一次50，二次100，三次按自动离职处理）。

二、员工不得与店长发生正面冲突，上班时间不能说脏话，不能嬉戏、打闹，同事之间杜绝发生矛盾，如有问题可找店长解决。

三、未经店长同意，不得随意将商品赊欠，不得私自将商品拿出卖场，如有发现当即辞退并受罚。

四、员工在上班期间一律以普通话为准，接待顾客时，要面带微笑使用敬语，不得有厌恶的表情和不敬的言语，举止要文雅，行为得体，不得与客户发生争执，做到来有迎声，去有别声，问有回声。

五、上班时间必须穿工服，着装干净整洁，佩戴工牌，女员工化淡妆长发挽于后脑，不得披发，不准拖拉鞋，不能穿短裤。

六、上班时间不允许吃零食，如口香糖等等。不允许吃生葱、辣蒜、韭菜等带有刺激性气味的食物。

七、如在销售过程中因个人疏忽给铺位造成的经济损失自行承担（如拿错只、卖错价、拿错色等）。

八、工作期间不得擅自离职，有事离开卖场必须签到。

九、发扬团队精神，员工之间互相尊重，密切配合，团结协作，努力提升业务水平和销售技巧，严格遵守卖场的各项规章制度，维护本铺位的形象和利益。

十、以上如有违规者一次罚款10元，第二次20元，以此类推。希望各位员工严格遵守本铺位的规章制度！！

## 商场导购年终总结篇四

在递交这份辞职时，我的心情十分沉重。现在品牌的发展需要大家竭尽全力，现在由于我的一些个人原因的影响，无法为公司做出相应的贡献。因此请求允许离开。

当前医院正处于繁忙的阶段，同事都是斗志昂扬，壮志满怀，而我在这时候却因个人原因无法为医院分忧，实在是深感歉意。

我希望领导在百忙之中抽出时间商量一下工作交接问题。本人在20xx年x月xx日申请离职！

感谢诸位在我在公司期间给予我的信任和支持，并祝所有同事和朋友们在工作和活动中取得更大的成绩和收益！

此致

敬礼！

辞职人：

20xx年xx月xx日

## 商场导购年终总结篇五

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。

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。

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！

## 商场导购年终总结篇六

1、引进大连几家专业从事展览器材及展品租赁的供应商，以节省20\_\_年商场美陈的投入；对3月份店庆时期举办的“中国船文化”主题展览做好提前量工作，确保整个展具和展品的按时到位。

3、确定20\_\_年整个年度的文化主题，对于20\_\_年几个重要节日（如春节、三八、五一、国庆、元旦等），将围绕年度文化主题确定各大节日的主题，同时增加了“七一”和“八一”两大节日。组织各种革命历史题材的主题展览，致力于打造非盈利性的文化互动体验平台，以拉伸品牌形象，强化品牌的正能量。

二、多方企划，举办有益购物广场发展的文化主题巡展活动，提高购物广场知名度，提升购物广场品牌价值。

纵观全国大型商业广场及连锁集团的商业营销模式，几乎千篇一律。如何在众多商家、众多活动中做出突破，吸引更多的消费者，创造更多价值才是我们20\_\_年第一季度工作的关键所在。借鉴万达的成功模式，在20\_\_年第一季度，借助商场店庆契机举办文化主题巡展活动，以提高商场知名度，达到促进销售的目的。

三、策划工作具体规划：

1、整体策划以4t商业营销模式为基础，在策划方案中融入各种展览，旅游，文化教育等诸多元素。并将原来的美陈的投资大量压缩，全部展具采用租赁的模式。

2、3月份是购物广场两周年庆典，企划部主要围绕文化主题巡展活动开展工作，以周年店庆为契机，推出“中国船文

化”主题展览活动，旨在将以往的以直接利益为主导的策划重心，转向以公益性服务为重心的休闲体验模式。以文化贯穿商场店庆活动始终，并巧妙的植入品牌营销，通过文化整合，营造出一个轻松愉悦的休闲体验购物环境，提升商场的知名度，促进销售。待店庆活动结束后再对活动进行分析总结，为2020\_\_年度文化主题巡展活动的策划提供依据。

3、整体dp点美化原计划在广告公司的订做，目前通过友好协商已解除合同。我们正在拟定计划，派人去大连协商进行统一采购，经过测算比原计划投资节省一半。

5、整顿购物广场广告：20\_\_年2月大部分商户的合同需要续签，3月开始针对商场内部和外部的所有广告位进行清点，对已经到期的进行续签，撤场的进行转售，破旧的进行更换。提升商场的形象，增加商场的广告收入。

## 6、创办《文化新世界》杂志

企划部与大连展览公司合作，以4t商业营销模式为基础，以2020\_\_年度文化主题巡展活动为题材，出版发行《文化新世界》杂志，服务商场商户，提升商场在行业的影响力。

四、完善购物广场各项规章制度，健全各项管理制度，增强团队凝聚力，加大对优秀人才的储备。

1、完成对劳动合同已到期员工的续签工作，完善公司的用人制度，根据公司组织架构适时招聘优秀人才，加大人才储备。

2、完善工装管理制度，确保工装制度的执行力度。

3、完成对社会保险的年审工作，按时制作公司考勤表及薪酬支付表，完善绩效考核制度，完成领导交办的其他工作。

4、适时组织员工培训及户外活动，增强团队凝聚力，加强企

业文化的建设。

五、加强消防安全意识，完善购物广场治安管理制度，及时更新维护商场相关设备，确保一切活动正常运转。

1、物业部协助企划部做好3月份商场庆典的各项工作。保证在文化主题巡展举办期间各项设施设备的正常运行。并配合好商场展陈布置工作。活动期间与路政，执法部门的协调。

2、做好商场节日期间的消防安全检查，对商场进行全方位的消防隐患的检查并督促其即使整改和排除。

3、提前检查商场44台空调机组的检查，管道的清理。

4、日常各项办公设备设施的维修和更换。

## 商场导购年终总结篇七

我很遗憾自己在这个时候向公司正式提出辞职。

来到公司一年多，作为一名服装导购员，该工作使我学到了很多知识、积累了一定的经验，对此我深怀感激，感谢公司领导给我提供了一个发展舞，感谢各位领导的教导和照顾。

最近我感觉到自己不适合做这份工作，同时也想换一下环境，经过深刻冷静的思考后，郑重的向公司提出辞职申请。

对于由此给公司造成的不便，我深感抱歉，但是同时希望公司能体恤我的个人实际情况，对我的申请予以考虑并批准为盼。我考虑在此辞呈递交之后的2—4周内离开公司，这样您将有时间去寻找适合人选，来填补因我离职而造成的空缺。

祝愿公司在往后的发展中更上一层楼，事业蒸蒸日上！

辞职人□xxx

日期□xx年xx月xx日

## 商场导购年终总结篇八

各位尊敬的领导 亲爱的同事们：

1. 名表区：帝舵、天梭、飞亚达、卡西欧、天王、梅花、依波路、爱其华、雷诺等品牌的重装调整工作。

严格按照公司现场管理各项标准执行管理工作，针对违纪现象能够做到查明原因再做处理决定，观察、掌握员工的思想动态，通过与员工之间的交流沟通，传达给员工积极的工作态度，增强每一位员工的主人翁意识、责任感、使命感，使员工真正做到视职业为事业。

2. 商品管理方面：

一年来我楼层严格按照公司及国家相关标准严把商品质量关。对所辖卖场各品牌商品手续不定期进行检查，并将各品牌五证二书做备案存档，并做好相应登记，对本商场各品牌证书、手续完善情况能够做到心中有数并及时索证。针对商品出入库管理，严格按照公司相关管理规定，开展相关工作，并定期对各专厅商品标识、价签、证书等进行检查，以确保本商场所出售的商品均为质量放心商品。

3. 营销活动方面：

一、十一的大型买返活动、还是会员月积分返利活动都取得了很好的效果。对整体销售目标的达成，和会员底盘的扩充都起到了举足轻重的作用。而本楼层在经理的带领下，也成功的举办了第二届春季化妆品节、冬季化妆品节、第四届百盛彩妆节、首届珠宝名表节、各品牌为更好的拉动销售也相

继推出了引人眼球的促销活动，周大生翡翠巡展、瑞恩大钻展、嘉乐琥珀巡展、欧莱雅、丸美、资生堂、自然堂等品牌的搭台大促，都为商场整体销售目标的达成起到了推动作用，在活动中无论是员工还是管理人员都更加注重细节的完善，活动前对活动方案和实施细则的加强学习，活动中对服务细节和销售流程的加强完善，以及活动后对各项工作的认真总结都为我们突破一个又一个新的目标奠定了良好的基础。

#### 4. 售后方面：

在销售突飞猛进的同时，售后事件也随之增加，在处理顾客投诉时首先站在顾客的角度倾听、安慰、给予理解是打消顾客怨气的最好办法，而真正查明客诉原因协调顾客与商家之间的矛盾，来帮助顾客寻求最好的解决办法。顾客的满意是对我们最好的奖励，而对待投诉顾客要比对待购买顾客更加热情细心，才能真正赢得更多顾客的信赖和口碑，正如王总所说，我们的企业要想长远发展，我们不仅要五年、十年的企业、我们还要朝着五十年的企业、一百年的企业去努力。所以更需要我们去做好每一项服务细节，争取达到每一位顾客的满意，实现服务一百，满意一百的目标，实现零售后、零投诉的理想。

#### 三. 学习培训及员工培训工作：

公司一直秉承着集团公司打造魅力团队的要求，围绕着团队建设弘扬企业文化开展一系列文体活动，成功的组织了2011年新春文艺晚会、春季趣味运动会、秋季趣味运动会、第二届阳光服务月、共青团员游山庄、演讲比赛、管理人员野外拓展训练等活动，并且积极的参加了集团公司组织的，五四青年节游园，集团乒乓球篮球比赛、七一党的生日合唱比赛等活动，以上这些文体活动的成功举办，更多的加强了员工的集体荣誉感和归属感，使员工从根本上与企业融为一体，真正心系企业发展，关心企业命运，使“忠于企业 服务企业”指导思想深入到每一位员工的心中。五. 日常工作： 及

时准确的上报市调报告、集团报征文、每月优秀员工先进集体评选结果及员工考勤，做好本楼层各品牌五证二书等相关手续的检查跟进工作。积极主动参加公司组织的培训学习、座谈研讨等方面的活动，并能够利用早会第一时间将学习内容及会议精神传达给员工，在员工中形成良好的学习氛围。通过不断加强学习，提升自身业务水平，使领导交付的各项工作能够及时准确的开展。

作为一名入职将近三年的老主管，应该将日常工作事事想在前头，做好各项工作计划，而不是遇事临时抱佛脚，造成简单的工作复杂化。

三. 加强学习完善自身不足：伴着商场的不断发展对于管理人员的素质水平要求也在随之提高，想要跟着企业的步伐不掉队，加强提升自身素质是唯一的途径，在今后的工作生活中，利用业余时间学习先进的管理理念，完善工作细节，更好的投身于工作之中。

严格按照公司和国家相关管理规定，对所辖卖场商品及相关手续进行检查和规范，不定期抽查商品内外标、价签、销售小票、及来货返货票。严把商品质量关，坚决杜绝私收现金和商品偷漏柜现象的产生。

三. 加强自身素质修养和学习创新观念：

通过与各部门领导和同事学习先进的管理理念，利用市场调研机会学习竞争对手的优势优点，结合实际运用到工作中。多看书看报，通过网络、电视了解时尚资讯，提升自身综合能力。在工作中总结经验探索方法，加强创新管理意识，从本质上改善工作效率，强化自身核心竞争力。

四. 担当承上启下好桥梁：

做好日工作、周汇报、月总结，对领导交付的工作能够做到

及时完成及时反馈。加强日常工作的计划性，合理规划工作时间，工作中遇到困难及时与领导沟通，寻求好的解决方法，更好的提高工作效率。六. 坚持贯彻“忠于企业 服务企业”中心指导思想，使员工中形成爱岗敬业、爱企如家的良好工作氛围。

在百盛工作近三年的时间，让我获取了人生中最大的一笔财富“责任与信任”，与同事之间建立了深厚情感和友谊，领导和同事的认可和鼓励更加坚定了我努力工作实现人生理想的信心。百盛为我提供展示自我才能的舞台，给了我更开阔的视野和更丰富的物质生活。我会加倍努力提升自身业务水平和工作能力，以优异的工作业绩来回馈企业和领导对我的培养，为百盛购物广场更加辉煌的明天不懈努力！