

# 家居商场工作总结 商场月工作总结(大全9篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 家居商场工作总结 商场月工作总结篇一

20xx年6月底我被应聘到xx时代广场工作，在女装部担任主管。至今短短一个月的时间作为最基层的一名管理者，我深感自我更是一名最终端的经营者。虽然工作的时间不长，但经过一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我的事业时，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，就已经感觉到自我的确是十分的幸运。

- 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景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，但先入不必须为主。其中，在我们的同行业商圈中“xx商场”“xx商场”以及新开业的“xx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。所以，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。在纪律方面不能有异常，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，以敏锐的观察本事，良好的服务态度和说服本事，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，商品以次充好及供给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。对于卖场出现的情景及时记录、汇报，做出及时解决，并帮忙商户改善工作。

5、加强情感式营销，经过对商户进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理到达吸引客源，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，较好地履行了自我的工作职责，圆满完成了领导交给的各项工作任务。我必须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。

## 家居商场工作总结 商场月工作总结篇二

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20xx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20xx年整个年度的文化主题，对于20xx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20xx年第一季度工作的关键所在。借鉴万达的成功模式，在20xx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20xx年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□20xx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20xx年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。

## **家居商场工作总结 商场月工作总结篇三**

经过近一年在公司值班经理的工作，在领导和同事们的关照和指导下，及自身的不懈努力，让我在各方面都取得了长足的进步。在公司我学到的不仅是理论知识，更多的是自我综合素质方面的认识。最主要的是不仅让我学会了做事，还教会了我如何做人。对培养我的工作意识和提高我的综合素质有着特殊的意义。在此我由衷的感谢公司，给了我这么好的一次机会。现对一年来值班经理工作总结如下。

一年多的值班经理学习，让我学到更多的知识，也得到了更好的提升。综合理论课知识的学习，学到的是让自己能更好地指导每天的工作；现场工作的经验验证了学到的理论知识，更好地提高了工作效率，也让我明白了值班经理的职责所在。

值班经理，即为分部经理的助手。

畅销商品货源的跟进，滞销商品的处理。掌握谈判技巧，联合商家做促销活动，让利益最大化。掌握处理投诉技巧，解决顾客的投诉，受理顾客投诉、咨询、建议，并做好记录。掌握分部员工的情况。做好员工的动员，激励团队。做好员工的绩效面谈，有情况及时向分部经理汇报，并提出好的建议。要经营成功的事业，必先经营成功的团队。所以，管理好团队，为公司培养更多的人才，为公司创造最大化的利益。

必要时分担经理的工作，做好分部的销售管理：销售分析，找出销售差异的原因，并提出方案；做好促销，评估促销的结果。防损，盘点的跟进；商品的验收、防盗；报损及易耗品的控制；促销让利的分析。为分部开辟新的收入途径。商品、服务和环境，是现场管理的工作重点，商品的陈列、商品的质量、商品的价格、服务的到位（导购）、环境的卫生及顾客的满意度等。

做为一名零售企业的管理者，要时刻提高自身对市场竞争的敏感度。只有时刻掌握市场的变化，经过对变化的分析，然后采取相应有效的营销活动应对，才能为公司赢取更多的利益。市场竞争，时刻存在，如何在竞争中取得最大的优势，就是做为管理者的职责所在。作为一名管理人员，不但要时刻具备对市场的敏感度，更要时刻的提升自己的知识与业务技能。

所以，学习知识、提升自身的能力势在必行。xx模式的学习、应用及验证让我受益匪浅。让我懂得在工作中，好好应用xx。使自己的工作简单明了化，进一步提高工作效率。在以后的工作中，我会全情地投入去工作，让自己成为一名具有强烈责任感和使命感，有远大目标，在困难面前坚忍不拔的xx人。带领好团队，为公司创造更大的利益。

成功，每个人都渴望成功，但是真正成功的人却很少。成功

即为实现自我目标。想要实现自我目标，就要让自身得到提升。不断地学习，认真的思考，每天进步一点点，靠近成功一点点，就是最好的提升。

为推动商城发展，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。

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。

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，并及时把在第一线了解的情况汇报给班子，提早解决问题，保证了商城日常管理没有出现重大问题。

今年集团承包以后，各项工作都有了新的起色，但各部门各自为政，本位主义现象时有发生，影响集团整体工作效率。靠各部位员工自己协调很困难，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。

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。确保商城安全工作万无一失。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。

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。

## 家居商场工作总结 商场月工作总结篇四

第一条 为了加强管理，完善各项工作制度，促进公司发展壮大，提高经济效益，根据目公司具体情况及相关法律法规，特制订本管理大纲。

第二条 公司全体员工都必须遵守国家法律、法规及遵守公司的规章制度。

第三条 公司的财产属股东所有。禁止任何组织、个人利用任何手段侵占或破坏公司财产。

第四条 公司禁止任何入驻厂家、经营商户及个人损害公司的形象、声誉。以及为了小集体、个人利益而损害元瑞公司利益或破坏公司发展。

第五条 公司通过发挥全体员工的积极性、创造性和提高全体员工的技术、管理、经营水平，不断完善公司的经营、管理体系，不断壮大公司实力和提高经济效益。

第六条 公司提倡全体员工刻苦学习科学技术文化知识，公司为员工提供学习、深造的条件和机会，努力提高员工的素质和水平，造就一支思想和业务过硬的员工队伍。

第七条 公司鼓励员工发挥才能，多作贡献。对有突出贡献者，

公司予以奖励、表彰。

第八条 公司为员工提供平等的竞争环境和晋升机会，鼓励员工积极向上。

第九条 公司倡导员工团结互助，同舟共济，发扬团队合作和集体创造精神。

第十条 公司鼓励员工积极参与公司的决策和管理，欢迎员工就公司事务及发展提出合理化建议，对作出贡献者公司予以奖励、表彰。公司实行“按劳取酬”、“多劳多得”的分配制度。

第十四条 公司推行岗位责任制，实行考勤、考核制度，端正工作作风和提

高工作效率，反对办事拖拉和不负责任的工作态度。

第十五条 公司提倡厉行节约，反对铺张浪费；降低消耗，增加收入，提高效益。

第十七条 维护公司纪律，对任何人违反公司章程和各项制度的行为，都要予以追究。

## 财务管理

1、严格按公司的各项管理制度审核各种费用报销。

2、各种费用的审核程序是：费用使用者填写费用报销单，直接上级签字核查，然后交财务人员审核，总经理审批。

3、严格控制销售公司各种费用的使用情况，严格区分各种费用。

4、要建立相关财务台帐，明确收支数据，合理规避税务风险。

5、促销活动方案要严格把关，降低经营风险；每月进行一次成本核算，并报经理及总经理。

6、及时、准确、合理、公平的按照相关制度核算好员工的当月工资。

7、每月初给销售经理提供经营报表，包括市场各区域销售额、当月盈亏分析、各种费用明细等。

处理公司日常行政事务。

负责公司相关文件、制度、企业文化等撰写。

办公用品日常管理。

每日检查员工礼仪服饰。

检查员工的客服工作流程，确保服务质量。

做好顾客投诉和接待工作。

采购员岗位职责标准

负责收集一线家具商品的供货信息，产品价格，提交采购分析和总结报告。根据公司家具卖场的销售情况，拿出合理采购计划，按时按质按量完成家具商品的采购。

负责办理所采购家具的验收，运输入库，清点交接手续等。

负责公司在节假日做促销活动的促销商品采购。

严把采购质量关，选择供货厂家，协助营业员妥善处理解决销售过程中出现的家具质量问题。

积极开拓货源市场，或（价）比三家，选择物美价廉的家具

产品，努力降低采购成本，对供货厂家提出改进意见。

服务总台服务人员

为顾客提供咨询、商品捆扎、包装服务。

负责顾客遗失物品的收取、登记与上缴。

负责促销赠品的管理。

按公司规定管理和发放各类赠品。

导购人员（营业员）岗位职责标准

学习并掌握一定的销售礼仪与技术

用自己的导购技巧全力推销家具产品，做好销售工作。

负责自己展场清洁、家具的陈列和展示，保持家具商品及促销用品的整齐、清洁有序。

保持良好的服务心态，创造舒适的购物环境，积极热情地接待顾客，向顾客推荐商品，并帮助其做出恰当的择。

运用各种销售技巧，营造顾客在卖场的参与气氛，提高顾客的购买愿望，提升卖场的营业额。

通过你的服务，向顾客展示良好的企业形象，提高企业及品牌知名度。

及时妥善处理顾客抱怨，收集顾客对家具卖场的意见、建议和期望，并将信息反馈给企业，以帮助企业改善经营策略和服务水平。

收集竞争对手的产品、价格、市场等方面信息，并将信息反

馈给企业，为企业的经营决策提供参考。

按照规定完成日、周、月的报表填写工作，做好专柜销售记录和定期盘点库存，确保商品帐实相符。

提高安全防范意识，加强责任心，确保营业时间专柜货物的安全，严格履行商品防盗抢的职责。

认真清点货品数量，每天做好交接-班工作。

遵守企业的各项管理规定，切实履行企业的各项经营策略，出色完成上司交付的各项工作。

### 电工人员岗位职责标准

对主管负责，对商场的所有动力事务进行管理。

负责商场设备、设施的管理、维修和保养工作。

负责突发性设备障碍的处理与人员调度，并组织调查故障原因，制定预防措施。根据电力设备的特点，制定设备的年、季、月、周预防性检修、保养计划，并监督落实。

对经销商店面突发性障碍及时维修。

制定商场节能措施。

制定电工的日常工作维修计划。

对电工有关设备操作、基本原理等理论，实际操作进行不断培训。

### 保安部门岗位职责标准

要求着装整洁，仪容端庄，无体臭、口臭。女保安员要化淡

妆。

配戴腰带、肩章（有的商场不同）、对讲机等。配戴要整齐，执勤时要有精神，使顾客感到既庄重又温暖。

对顾客要有礼貌，语言要亲切。无论是干预或劝解，态度都要和蔼，决不可凶神恶煞，使人感到缺少教养。

要有高度的事业心和责任感，做到忠于职守。对治安安全保卫工作要有敏感性，自觉地、认真负责地做好治安安全保卫工作。

保安员要认真学习有关法规和各项政策纪律，增强法制观念和政策、纪律观念，自觉地遵纪守法。

### 商场正门前保安员的职责

门前保安员要不断学习、钻研保安业务，善于根据顾客的特点进行判断，以便提高工作质量。

根据商场的具体规定，放行顾客出入商场。对于一家开放的商场，一般只要不是精神病患者、衣衫褴褛者、衣冠不整者、形迹可疑者均可准予入店。

对来商场的顾客要彬彬有礼，无论是步行还是乘车来的顾客都要表示欢迎。对带有危险品、易燃易爆品入店的顾客，要劝其交保安部代为保管。对离店的顾客要表示欢送，欢迎他们再次光临。

部门教育，责其检讨，保安部可处以罚款或批评教育。

### 商场内保安员职责

在顾客购物时，要注意商品和顾客的钱包物品的安全。

开门前检查所有上锁门是否正常，在职值班保安员巡场检查关门清场，商场收市后，要督促检查商场职工是否已锁好货柜门和商场房间门、窗。更深夜静后要加强警卫，保证商场的安全。

商场巡逻保安员要提高警惕，做到勤巡、勤查，发现可疑的人要密切注意监视，防止其进行犯罪活动。

定期消防设备检查、消防隐患检查，制定火灾应变措施并组织执行，做好全员消防安全教育。

突发事件处理：买卖纠纷、盗窃、蓄意破坏、干扰、停水、停电、风灾、水灾、地震等应变及支援处理。

辅助工作：

保洁部门岗位职责标准

杂物应及时处理，随时保证商场内的清洁卫生。

上班时必须穿着清洁，按规定要求着装，并将工作卡端正戴在左胸前，不管在任何时候，任何工作场所都不得穿短裤、背心、拖鞋。

保洁人员在工作中有权劝阻、制止破坏公共卫生的行为，不能处理、解决时应立即向上级主管汇报，有权提出工作中的一些合理化建议。

必须小心谨慎，爱护公共设施及物品。

清扫地面时，要防止尘土飞扬，脏水四溢。

工作时勿发出较大的噪声或大声喧哗。

对客户或访客的询问，必须谦和礼貌，认真回答。

检查所辖范围的清洁成效：

主要走道、通道、店堂中厅，公司办公区域地面、墙面及相关设施的清洁情况。 扶梯及相关设施的清洁情况。

玻璃墙、玻璃柜、展台、护栏及灯箱等清洁情况。

卫生间的门墙、地面、镜面设备、洁具等清洁情况。

商场外公共地面、停车场、玻璃大门等清洁情况

销售经理岗位职责

依据公司经营计划，并配合公司对子营部的要求，拟订本部门的目标与工作计划，并随时予以追踪控制，以便有效执行。

以控制；并进行平衡、协调、督促检查考核。

对销售中的项目，应根据不同的客户群体，制定相宜的促销方案，修正确保销售目标的达成。

负责本部门员工的考核工作，审慎办理所属员工的考核、奖惩等事项，并力求处理公平合理。与公司配合，有计划地培训所属人员，以提高其工作能力与素质。建立健全销售档案，定期转存公司相关部门。

做好销售业绩的日（周、月）报工作，及时组织收取销售应达帐，确保帐款的安全、到位。

据市场需求的变化，及时向相关部门反馈市场信息。

销售主管岗位职责

负责把客户要求传递到公司相关部门；

负责与客户沟通双方在合作中出现的'问题，寻找最佳解决方案；

负责价格沟通；

实现或超额完成销售目标及促销目标。

管理及发展销售主管及销售代表。

访问客户，听取客户意见。

负责向销售经理提出自营部系统管理、发展的建议。

负责向销售经理回馈市场信息状况，协助经理制定自营部销售策略。 负责完成销售经理指派的行政工作。

负责对下属工作指导，并进行绩效考核；

负责对新上岗导购员进行业务培训。

定期拜访重要零售及批发客户，并讨论制定促销计划。。

通过销售主管，督促销售代表建立完善的市场及客户档案，并确保资料体系的完整及准确。

根据市场部的要求，协助市场部组织实施本地区的广告、宣传促销工作。 巡查区域内零售、分销市场。

导购员岗位职责

学习并掌握一定的销售礼仪与技术

用自己的导购技巧全力推销产品，做好销售工作。

负责店面清洁、商品的陈列和展示，保持商品促销用品的摆

放整齐、清洁有序。保持良好的服务心态，创造舒适的购物环境，积极热情地接待顾客，向顾客推荐商品，并帮助其做出恰当的择。

运用各种销售技巧，营造顾客在卖场的参与气氛，提高顾客的购买愿望，提升卖场的营业额。

通过你的服务，向顾客展示良好的企业形象，提高企业及品牌知名度。

及时妥善处理顾客抱怨，收集顾客对商品卖场的意见、建议和期望，并将信息反馈给企业，以帮助企业改善营策略和服务水平。

收集竞争对手的产品、价格、市场等方面信息，并将信息反馈给企业，为企业的经营决策提供参考。

按照规定完成日、周、月的报表填写工作，做好专柜销售记录和定期盘点库存，确保商品帐实相符。

提高安全防范意识，加强责任心，确保营业时间专柜货品的安全，严格履行商品防盗抢的职责。

认真清点货品数量，每天做好交接-班工作。

遵守企业的各项管理规定，切实履行企业的各项经营策略，出色完成上司交付的各项工作。

### 安装工（搬运工）岗位职责

热爱本职工作，遵守公司各项规章制度，爱护家具产品和仓库一起物品。

努力学习业务知识（对产品的型号、摆放位置、单据操作等），不断提高自己。搬运工人是负责（摆放）家具商品，

对所搬运（摆放）商品的数量，质量负责，有监督仓管员是否按单收、发商品的权力。

搬运工要根据仓库、场地的安排，整齐规范摆放商品。

搬运（摆放）工作要实行正确的方式，严禁野蛮操作。

大件商品搬运（摆放）必须两人或两人以上操作，家具商品严禁拖地操作，从高处下放，要用般放方式操作，严禁乱丢，乱放家具，严禁用家具作垫台下丢家具，根据各种不同家具的搬运（摆放）方式要求，严格执行各种不同的搬运（摆放）方式。

负责客户家具安装工作及家具保养知识的宣传。

负责客户家具维修及售后服务。

不允许在客户家中抽烟、乱丢垃圾与客户发生冲突。

员工 员工守则

遵纪守法，忠于职守，克己奉公。

维护公司声誉，保护公司利益。

服从领导，关心下属，团结互助。

爱护公物，节约开支，杜绝浪费。

努力学习，提高水平，精通业务。

积极进取，勇于开拓，创新贡献。

客户 客户的满意与成功是度量我们工作成绩最重要的标尺

长，员工的福利待遇及生活水平是公司经营业绩的具体体现

产品 不断创新的产品是公司发展的轨迹

质量 产品及服务质量是公司发展的生命线

品牌 是公司产品及服务的一面明镜

市场 寻找、开拓最适合我们的市场并力争取得最高占有率

管理 一切经营活动的基石 方针 专业化、集团化 口号 创新求是

企业目标 一流的产品、一流的管理、一流的服务、一流的人才

请谨记：你的一言一行塑造着公司的形象、你的工作状态影响着公司的发展 企业质量方针 真材实料件件精，顾客满意。

基本管理制度

转正员工需与公司签订劳动合同。劳动合同一经签订，不得随意解除，双方必须严格执行。

员工离职分为“辞职、解雇、开除、自动离职”四等（试用期内员工及公司双方均有权提出辞职或解雇，而不负担任何补偿。离职前须与公司结清各项手续但必须提前7天以书面形式申请批准）。

试用期过之后，职员辞职必需提前30天以书面形式通知公司，到职日期结算工资，但不结算任何福利。

凡无故擅自旷工三天以上者，均作自动离职论，不予结算任何工资、福利。工作期内，员工因工作表现、工作能力等因互不符合本公司要求，无法胜任本职，公司有权解雇，届时

结算工资及福利。

员工因触犯法律，严重违犯公司规章制度或犯严重过失者，即予革职开除，

第11/15页

## 违纪内容处罚办法

- 1 上班擅离职守、串岗 口头警告
- 2 上班时睡觉、吃零食、看无关书刊杂志 口头警告
- 3 未经批准，擅自变动一下班时间或缩短工作时间 口头警告
- 4 不服从主管指令、工作调动 书面警告
- 5 未经批准擅自休假 按旷工处理并书面警告
- 7 请假期间在外应聘其他工作 辞退或开除并追究经济损失
- 9 公共场所吵闹，干扰正常工作 口头警告
- 10 打架斗殴、妨碍执行公务 辞退或移送司法机关
- 11 盗窃公司财物 开除并追究经济损失
- 12 触犯国家法律 开除，追究经济损失并依法惩处

## 考勤制度

1、 考勤制度是保证企业进行正常运行的一项基本制度，全体员工都必须严格遵守。

第12/15页

4、 考勤表是每月支付工资的依据。按月计酬的员工采用打卡制，由打卡管-理-员工统计考勤表报财务科。

5、 打卡员如实考勤，按月填报考勤汇总表，并将各种假条附上。有弄虚作假者要追查责任。

员工仪表仪容：

（一） 员工在工作期间一律着工作服。工衣外不得着其他工作服，工衣内衣服下摆不得露除。

（二） 上班时间不宜短裤、短裙（膝上10厘米以上）以及无袖、露背、露-胸装。

（三） 员工工作期间一律佩带胸卡（左胸前）。

（四） 员工言行诚实、谦让、廉洁、勤勉，精神饱满，仪容着装保持整洁。

（五） 头发应修剪，保持干净。男士不得留长发、怪发。女士不得留怪异发型，不涂指甲，不画浓妆。

（六） 员工工作时间不得佩带首饰。

（七） 注意讲究个人卫生。

（八） 上班前不吃葱、蒜等异味食物，不喝含酒精的饮料，保证口腔清洁。

（九） 进入工作岗位之前应注意检查并及时整理个人仪表表情、言谈

（一） 接人待物时应注意保持微笑



- （一） 应在电话铃响三声之内接听电话。
- （二） 接听电话应先说：“您好，元瑞国际家居商城（或xx部门）。”
- （三） 通话过程中请对方等待时应主动致歉：“对不起，请稍候。”
- （四） 接到打错电话同样应以礼相待。
- （五） 拨打电话前应有所准备，通话简单明了，不准在电话上聊天。
- （六） 通话结束时应待顾客、客户或上级领导先挂电话，自己方可挂断。

第14/15页

- （七） 不得模仿他人说话的语气、语调，不开过分的玩笑，不传播不利于团结的言论。

## 家居商场工作总结 商场月工作总结篇五

- 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。

## 家居商场工作总结 商场月工作总结篇六

微笑是全世界的共同语言。所以在工作时只要你面带笑容，那么你今天的工作已经成功了一半。因为微笑可以传达一份亲切，一份热情，一份信任· · · · · ·良言一句三冬暖。工作中文明礼貌用语也非常重要。顾客来了说声：你好！共计多少钱，找您多少钱，慢走。这一套下来，做到唱收唱付。我相信几乎90%的顾客都会满意而归。

不伤害他人，也不要让他人伤害自己。真假货币的识别是非常重要的，通过两个月的工作经验我把识别假钞的步骤分为四步：一看、二摸、三听、四测。一看：迎光透视。真钞固定人像水印有立体感，非常清楚，白水印高透光反光性比较强，交印对应团组成了一个圆形方空前的图案。这三处均是迎光透视可以看见的’。假钞固定人像和水印则是不可迎光透视的。人像没有立体感。

骗术重重，如何制止。例如：（一）两位顾客在结账时。故意装作认识，给收银员制造一种二人认识，一起结账的假象。当扫描了一般时，前一位顾客将一部分已经装袋的商品拎走，当收银员扫描结束要收钱时，后一位顾客说收银员多收了钱，他与前一位顾客并不认识，前面的东西不是他买的。这样前一部分的商品就被骗走了，收银员也就要赔偿那一部分商品的金额。像是这种情况下收银员在结账时，已扫描单位付款的商品千万不要让它离开自己的视线，更不可在没有买单的情况下让顾客带走商品。（二）两位顾客买了一堆东西，趁过节商场拥挤，要求使用信用卡结账，但这张卡是坏卡，无法结算。顾客提出先将账单打出，然后回去拿钱，留下一个人帮忙看管商品。当一人去取钱时，看商品的顾客趁收银员忙时不注意但商品离开。这种情况收银员必须执行一手交钱一手交货的原则，把商品放进自己的收银台，等顾客去来钱时再将商品拿出进行交易。（三）一位顾客拿了一件10元的

商品来结账，当他付给收银员100元整并在收银员打开钱箱时又突然说有零钱并将这张百元纸币拿了回去。经过一番寻找后，该顾客说不好意思，没有零钱，那你找吧。如果这时收银员大意，就会在没有收款的同时，有“找零”。像是这种情况收银员首先要保持头脑清醒。其次，在顾客没有找出零钱之前，一定不要将整钱交给顾客。

- 1、将扫过的商品和未扫过的商品分开摆放，以免混淆。
- 2、留意特殊人群，如小孩，他们手里的东西是外带的还是本超市的，若是后者，应该礼貌的提醒家长付款。
- 3、在服务顾客的同时，也要留意其他的顾客从收银通道过去是否夹带商品。
- 4、有点顾客将商品拿在手上没又放在收银台上，也会造成漏扫（顾客有意，想侥幸过关）。
- 5、在大件商品里面夹带小件商品。
- 6、调包（短裤件数、价格、牙膏等小件商品）。
- 7、散称商品（称秤员误将贵的打成便宜的，或混淆）。

总之，随着我工作时间的加长我的工作经验也不断地积累。我深刻的体会到服务的重要性，由于社会竞争的日趋激烈，人们对服务质量的要求也就越来越高。当今个行业之间的竞争，实质也是服务质量的竞争。优质服务不仅能吸引客源，还能带来可观的经济效益。那什么才是优质的服务呢？怎样才能做到做到优质的服务？我个人认为最重要的要算是微笑服务了。微笑服务，它既是一种职业要求，又是服务水平高低的标志。同时也是个人素质的外在体现。每一位顾客都希望看到一张笑脸，享受热情周到的服务。如果服务没有微笑，它给人的印象只会是没有礼貌、没有素养。孔子曰：有朋自

远方来，不亦远乎？微笑时通向世界的护照，是打动顾客心弦的名片。而服务态度和服务精神首先就是从真诚的微笑开始的。

最后，我想说：由于我们提供微笑服务，是别人在精神和物质方面的需求得到满足，从而产生舒适感，同时给我们带来经济效益，所以微笑是优质服务的关键，我们应该将微笑服务坚持每一天，将其做到！为自己争光，为公司添彩！

## 家居商场工作总结 商场月工作总结篇七

九月份消防局举行了关于消防安全知识宣传教育四个能力演讲活动，我们去听了别的商场的演讲深受感动，在此之前我们还是“三个能力”“三懂、三会”从那以后实行贯彻消防局的意见，从“三个能力”“三懂、三会”发展到“四个能力，四懂，四会”让我们又学到了好多，紧接着每天的出操、消防演习，从中又学了好多知识和问题，在一次消防局的领导来检查我们的工作，我们在商场消防演习了，演习分两组：一组是组织灭火另一组是组织疏散逃生，消防局的领导看了之后很赞同认可！

二、商场开业前的商场保安工作总结准备1、所有人员集合，统一检查各通道，各卷闸有无异常，能否正常开启。2、按规定时间开放员工通道，让员工进入。3、按开业时间打开所有通道门，并维持门前的商场保安工作总结秩序，避免刚开业人员集中，发生拥挤现象。4、密切注视进出人员，因开业人员较杂，容易发生意外事件。

业务素质培训等。例如：1)保洁员主要负责卖场主要通道，商场门前卫生，厕所卫生，消防通道卫生等，按工作量进行卫生区划分。2)客流密集或敏感区域的卫生保……(4)当顾客的眼睛在搜寻时(顾客好象在找什么东西)第三天营业员工作规范为保证商场销售服务工作的连贯有序，避免工作出现遗漏或失误，特制定本工作规范，营业员应严格遵守本规范。

# 家居商场工作总结 商场月工作总结篇八

大家好！

首先，我说说我自己对公司的感受吧。

记得刚来xx的时候，在工作流程上觉得有很多问题，管理层分工不是很到位，而现在我明显感觉到公司在这一一年来的变化，工作安排上更加合理化，工作流程更加明晰，工作职责更加规范。这些好的决策都来自我们公司领导层好的领导方向。

其次，我总结下我这一年来，工作心得和体会。

我们每天都在不停的开展业务，不停的给经销商处销售方案，有时候总感觉吃力是吗？有时候方案总想不到好的思路，不知道从什么地方下手，那是因为我需要充实自己了，加强自己的专业知识的结构，提升专业能力是最好的办法。

## 展望20xx

第一：电子商务等新兴媒体崛起消费者与企业的距离进一步拉近

随着网络等新兴媒体尤其是电子商务的崛起，消费者不再是单打独斗的个体，而是慢慢形成了一个群体。消费者在消费上不再处于被动，他们已经开始与经销商对话，与企业对话，相信通过自己的力量能够改变自己被动的局面。消费者越来越不相信权威，更相信直觉与口碑，对产品会发表自己的看法。消费者群体的兴起预示着产销结合的时代已经到来，关注消费者的心声已经成为基础条件。

第二：新健康消费理念的崛起

受到各种负面事件的影响，尤其在食品安全问题上，激起了消费者对于健康对于生活环境的极度关注。哥本哈根环境会议的召开，又激起了消费者对于家居生活低碳健康环保的关注，消费者对于绿色环保的产品较为偏爱。xx家居若能树立起健康环保的品牌形象将会给产品销售带来更多的市场机会。

### 第三：中产阶级消费群体的出现

随着中国经济的快速发展，中国的中产阶级群体也逐渐壮大，他们逐渐成为了中高端产品的主要消费群体。对于这部分消费群体来讲，他们知道不一定要买高端品牌才能装饰自己的家居生活，很多时候，他们会有自己的选择，他们会在自己的家居生活中融入自己的想法。因为现在大家都知道，其实对于所谓的名牌与不名牌，就是广告打得多而已，产品品质都差不多。因此现在整体家居行业逐渐形成一个新的消费市场，即通过整体家居产品可以满足中等收入但是追求时尚的消费者心理，同时又符合他们的购买能力的市场。

### 第四，女性消费势力的崛起。

有关资料显示，在美国，女性掌控着80%左右的消费支出，这占了全国gdp的2/3。据我国第三次人口普查统计，女性占我国人口的48.7%，其中消费能力较强、对消费影响较大的20-50岁中青年女性，约占人口总数的21%。同时有调查显示，在家庭消费行为中，女性往往充当家庭的‘首席采购官’角色。尤其是在家居建材等消费品环节中，是由妻子担当主角的。

### 第五，消费者更加追求新感官主义与品牌体验。

如今，走进品牌的体验店，参与终端的体验活动成为消费者了解集成吊顶的重要举措，这也决定了目前终端店中对于产品陈列的要求日益提高，同时，卖场终端的体验型设计对于品牌的意义也越来越突出。

第六□xx家居自身情况需要完善。

1. 老客户的维护与服务良好。

2. 改进提高部分，

(1), 优资经销商数量需要提高;

(2) 业务经理个人素质需要提升;

(3) 中大型工程项目需要拓展;

(4) 区域市场开发力度不够深入，做精做透做细主要区域市场。

3. 业务经理及管理人员工作能力需要提高。第一梯队业务人员的管理能力并培养新员工，完全实现独立开发区域与项目运做的能力; 第二梯队业务人员，具备独立开发区域的能力，向独立项目运做的方向前进; 第三梯队业务经理，向独立开发区域的能力迈进，学习项目运做的经验。

4. 争取在川内市场开展5家经销商和直营店，川外市场2家经销商。整个业绩达到600万。

## 家居商场工作总结 商场月工作总结篇九

总结在一个时期、一个年度、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那么如何把总结写出新花样呢? 以下是小编精心整理的商场月工作总结，欢迎大家分享。

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可

来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每一天基本上是一种姿势坚持十多个小时，应对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。应对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么难道我的人生就不应当和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里十分感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应当这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才构成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自我走过的路程，这才是真正的英雄。

之后我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自我职责的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自我加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

应对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——做行业中最好的营业员！最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和职责心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们明白一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，仅有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。