

最新商场员工工作心得 商场营业员工作总结(实用5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

商场员工工作心得篇一

20x年已经过去，新的一年又在展开。作为一名商场服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予以指导建议。在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

- 1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。
- 2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。
- 3、配合手势向顾客推荐。
- 4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。
- 5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把

话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间when□穿着场合where□穿着对象who□穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上是我在工作中的小小心得，在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到最好。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为x服装商场的一名员工，我深切感到京华服装超市的蓬勃发展的态势，京华服装超市人的拼搏向上的精神。

祝愿京华服装超市20x年销售业绩更加兴旺!

商场员工工作心得篇二

我叫xx于20xx年xx月xx日来到这里工作，在这短短的几个月当中我了解到做为一名收银员的重要性，也了解到一名收银员的工作职责：

- 1、有强烈的工作责任心，遵守考勤制度，负责商场的收银工作。
- 2、以良好的仪表、仪容，饱满的精神向客人提供准确、快捷、礼貌的优质服务。
- 3、掌握现金、支票、信用卡、等结帐程序。
- 4、准确打印台号的各项收费帐单。
- 5、严格遵守财务制度，每天的现金收入必须及时上交，特殊情况需向管理人员汇报，做到款帐相符。
- 6、周转备用金必须每班核对，每天的营业收入现金未经专管人员批准，不得以任何借口借出给任何人，或私自挪用。
- 7、工作中需暂离岗位，应注意钱款安全，随时锁好抽屉和钱柜。
- 9、上班时间不得携带私人款项上岗操作。
- 9、熟练掌握面额现钞的鉴伪技术及验钞机的使用方法，防止伪钞收入。
- 10、在收款中做到快、准、礼貌，不错收、漏收客人款项。

- 11、熟悉电脑开机、关机过程及电脑日常故障的排除工作。
- 12、不得在收银台前与任何人闲谈，非工作人员不许进入收银台。
- 13、不得使用电脑做其它与收银无关的'工作。
- 14、不得向无关人员和外界泄露商场的营业收入情况、资料、程序及有关数据。

以上是我在试用期间的工作总结，在以后的工作当中还要继续努力学习业务知识，提升自己的业务技巧如，希望在以后的工作中有不足请各位领导多多指导。

商场员工工作心得篇三

时光匆匆，日月如梭，转眼间一年的收银工作进进了尾声，在收银主管和各层领导的支持帮助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的建立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在巴黎春天百货有限公司的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部分，做一位收银员要具有良好的思想品质和职业道德，酷爱本职，扎实工作。酷爱企业，保全大局。尊重顾客，踏实服务。勤于学习，进步技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热忱，耐心周到的服务思想，友善***的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操纵技能，往服务每位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的良好，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我每天在开业前要做好开业前的各项预备工作，确保收银工作的顺利进行：预备开早会，整理好自己的仪容

仪表，整理款台，开机登录，预备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，调好收款章日期，检查收银机是不是在联网的状态下，能否及时、正确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑问。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的vip贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是不是一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放进托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相干的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，盘点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可放工。晚班时要做好送宾工作，闭店时要盘点好货款，打出交款单，放进款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，封闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

二零xx年八月，我们的收银主管为全体收银员组织了一次信用卡国际卡的学习，在此次学习中，我对国际卡有了真实的认知，对各种国际卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的熟悉，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，此次的学习为我们增加了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利正确完成，避免给商场带来损失。

二零xx年玄月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情当选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时增进了顾客对商场的认知度，满意度，进步了商场的著名度。在新系统的运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款

项更正确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和熟悉，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的把握收银技能和业务知识，不断进步自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的出发点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。

商场员工工作心得篇四

我于xx年3月参加xxx一店工作，十个多月的工作回眸：在生鲜上班不足三月，工作需要，调经营鲜肉至今，时间不长，感受很深。从不懂到精通，是xx培养了我有一技之长，我很感谢xxx领导和店长，因此我在工作上任劳任怨，工作勤勤恳恳，忠实xxx事业多作贡献，想方设法把经营搞上去。销售量直线上升，收到很好的效益，同时也赢来顾客满意，得到领导好评。老实做人，诚信为本，不怕吃亏，协作共赢。

xxx工作人累瘦了，亲朋们看到眼里，疼在以上，有要我改行的，有要我跳龙门的，我都坚持在xxx□我想为人都有良心……只要开门见着顾客源源不断光临xx超市，就是我最大的安慰。

望xxx超市xx年更比xxx年强！

商场员工工作心得篇五

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，

更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将（艾酷：鞋的牌子）产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年里更上一层楼，更加兴旺。