

便利店年度工作总结 便利店营业员工作总结 总结(大全9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

便利店年度工作总结篇一

超市从创业至今已有四年了，一个广为传诵、受人爱戴的名字，一个经过千锤百炼、经历了风风雨雨的企业，它是我心中的首选。

进入超市的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。有些人会觉得超市的工作最累、最脏、最忙，都想找份轻松、干净的工作，以至于从开业到现在中间有好多员工走走留留。走了许多人才，都是为超市出力不少的人才，这是超市的损失，也是我们的遗憾。我们有过叹息，但留下的也都是精英和骨干，将继续为超市贡献着自己的青春和心血！我们不由得为他们骄傲，他们永远是我们心中的模范和榜样。

说起来，超市的规矩也确实比其他超市严，但是“严师出高徒”。这样也未尝不是一件好事，既可以锻炼我们，使我们走向成熟、走向社会、走向人生，也可以教我们学许多社会上、学校里学不到的东西，这是最难能可贵的。这点我们都深有体会，在此也发自内心地感谢超市对我们的培养。

超市是由一个超市逐渐发展成九个门店的大型连锁性企业，其规模大、设备齐全、设施先进等许多优势都是其他小型超市不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。超市一直把对社会的贡献、对顾客的利益作为企业理念，创新、落实、敬业、团队作为口号，为员工也创造了就业、锻炼、提升的机会，在社会上赢得了群众的良好口碑。

作为超市一名普通的员工，我为超市的辉煌而骄傲，我为自己是一个超市人而自豪。我真心祝福超市走向希望的明天！走向美好的未来！

便利店年度工作总结篇二

20____年，是酒店稳步成长的一年，是酒店提升管理服务的一年，也是成绩辉煌的一年。在这个即将过去的年度里，财务部紧紧围绕xxx强化经营能力、拓展营销渠道、完善制度流程、控制成本能耗、提升服务水平xxx的经营思路，遵照领导关于xxx严格制度、完善流程、加强监督、提高质量xxx的要求，在成长中努力拼搏，内部管理紧抓工作难点、重点，不断提高员工自身素质和服务技能，克服种种困难，完成了各项工作任务，取得了一年更比一年好的骄人战绩。现对今年完成的会计工作进行总结。

一、经营管理方面

20____年，在领导的关心指导下，财务部员工基本能够完成各项工作任务，按月进行财务核算，坚持完成各项日常工作，服从酒店工作安排，配合完成酒店新员工入职培训，积极组织参与酒店各次各项活动，随做好各种财务保障工作，全年无安全事故发生，保证了酒店全年整体安全生产的顺利进行。一年来，我们对酒店财务制度和 workflows 进行了重新修订，明确了各自岗位职责，完善各种流程工作，加强各流程的可操作性，并根据岗位需求设计、制作、印刷各类经营用表单，使部门内部、部门之间、部门与监管部门的流程运作顺畅，

为经营决策提供了准确、详实的依据。

通过服务销售奖的制定、核算、执行发放，体现同岗不同酬，多劳多得的竞争薪酬制度，合理地配合了酒店工资薪酬改革。借助____内审查账的时机，财务部首先进行了问题自查，后又针对内审查出的问题及时认真地进行处理和改正，拼弃原有的问题和存在的不足，而达到整体账务的规范性；并结合经营的需要制定了新的更适用的会计科目，逐月进行账务规范，以更好地完整地核算经营状况。根据经营需要，合理改变报表格式及内容，以便更明确反映各种收入项目；对各季度经营情况进行总结和分析，了解处理存在的问题，为以后经营提供有力借鉴和参考依据。

二、制度完善方面

制定完善相应的应收应付账款归集和传递程序及加以表格规范，理清每月应收账款数量，防止死账、呆账发生，加快资金回笼；加强与供应商的联系和协作，保障酒店物资供应，提供后备经营需求。严格监督控制酒店财务政策和财务程序的执行情况，对任何违反酒店财务制度并使酒店遭受损失的任何行为及时坚决予以制止，切实保证酒店利益不受损害。合理节能降耗，管理各种材料物资，有效控制成本，合理核算各种收入成本，监督各种材料物资的购进、发出和保管，建立起各种相关流程和明细台账及记录，加强仓库物资清理整顿和管理，加强出入库手续管理，建立物品存放、使用等程序。

树立安全防范意识，安全事故无大小，件件危害皆大，增强安全检查力度，防范各类安全隐患，做到季季大查、月月小查、处处细查、各方面盘查，涉及财物、食品、卫生、办公、操作、环境、人身等各种安全，防患于未然，制定了部门安全检查规范，保证了财务部安全经营，全年无安全事故发生。依靠本酒店有利办公条件，加强系统操作，加强日常经营系统审核监督，严格监管酒店管理系统的操作及流程操作，认

真执行各种表单的操作规程，审查各种收入支出账单，严格按照财务制度要求进行监控和审查原始凭证、现金和物资的出入等；规范系统账户设置，为开展贵宾卡业务和其它新业务奠定基础，使酒店操作、管理再上新台阶。

三、今后努力的方向

要发扬团队精神，酒店经营不是个人行为，个人能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。要学会与部门、领导之间的沟通，财务部牵带着酒店每一个点和面，日常业务和每个部门打交道。多听听部门意见与建议，及时发现纠正问题，充分有效发挥会计的监督职能，及时反馈信息给领导层，变被动为主动。还要不断学习业务，多方学习会计新涉及的金融、税务、计算机应用、酒店法、企业管理等诸多领域，才能更利于今后的工作。

总的来说，我们财务部做为酒店的后勤部门，我们积极并刻配合着酒店的各种工作。虽然我们进行了很多方面工作，但由于有些制度流程还在探索使用中，有些流程虽然建立了但操作还不够顺畅，还有些流程还要顺应经营进行适时调整，虽然我们也在不断地开展民主评议和员工座谈会，促进企业民主管理，但我们还有许多地方做得不到位。

在以后新的年度里，我们会继续加强学习，努力地不断完善理顺基础制度流程，加大监管力度，合理控制成本能耗，不断提高我们的服务质量，增强管理参与力度，提高我们的管理水平，制定岗位量化考核标准，体现各岗位实时工作状态，督促岗位尽职尽责地投入工作当中去，让我们紧密团结起来，共同努力，让我们的酒店蒸蒸日上地持续发展，永远立于不败之地。

便利店年度工作总结篇三

有时候真的觉得做营业员很辛苦，特别是做便利店的营业员。

在日新月异的`产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间，以下是今年的工作总结。

我做了四年的xx便利店营业员，从未看到过像今年这样的情况，生意出奇的难做，各大连锁卖场怪招连连活动不断，对我的冲击很大，在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用激情去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

作为一名营业员，我的职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立足于不败之地。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀激情，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。

我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。便利店产品换代很快，尤其是xx□每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

我一直为我们便利店城这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领军人的作用，我从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此！大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是

激情而主动的。

对于过去，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的便利店里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成今后的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

便利店年度工作总结篇四

在火辣辣的x月份又迎来了我大学时期的第二个非常时期暑假。怀着异样的心情，我期待而又害怕着x月x号这一天的到来。因为从这一天开始，我将迎来我人生中的第一份相对正式的社会工作。

终于等到了我正式上岗的这一天，我手里拽着那张工作分配单和聘用合同，站在xx便利连锁店xx分店门前深吸了一口气，强压下心里陡然生起的恐惧和无措。要知道，早在收到录用确认通知的那前一周，我就开始幻想踏进那道门后可能面对的种种情况并想好了相应的应急措施。然而，做再多的准备还是枉然，我现在光站在门外就感觉神经紧绷了，手心也冒出了丝丝冷汗，那时居然还有了要放弃的想法。不过，回想起当初为了得到这么一个机会所做的努力，我坚定地迈进了店里。迎接我的就是一声热情的“欢迎光临”和一张年轻的男性笑脸，虽从未有机会光顾该连锁便利店，但其良好的服务态度和服务品质是早有耳闻的，看来并非徒得虚名啊。看到只有这一位看起来年纪与我相仿的男店员在打理着店面，我稍微松了一口气，并跟他说明了我的来意。接着他往后房叫出了店里的经理，一个瘦高的年轻男子。接受过程简单得超乎我的想象，他只是接过我带来的资料然后告诉我第二天的上班时间就让我回去了，跟我之前设想到的怎么应对百般刁难的老上司的情况相差甚远。我为之备战已久的第一天“相工”就这样草草收场。

x月x号，我正式开始上班的日子，为了给同事和上司一个良

好印象，我提前了半个小时来到店铺，而他们显然对我的早到有点吃惊。在换上工作服、打卡并聆听了经理的关照后，他微笑着对我说“以后准时来上班就可以啦，其实不用来那么早的。”之后的情况就可想而知了，我几乎每天都是踩着秒针进门的，连他们也不得不佩服我的计时功力。不过令他们满意和我自己自豪的是我从未迟到过。潜移默化地，守时早已成了我的生活习惯和人生原则之一。尤其是经过这一个月的工作，更让我懂得了守时对塑造自身良好形象的重要性。

在便利店的工作看起来非常简单，但对我这从未试过连续工作八个小时的新手来说却是耐力和体力的挑战。按照公司规定，上班期间不允许坐下休息其实也没椅子之类的东西可以坐，不允许员工间闲话家常，不允许在工作区域内吃东西或打电话……对于诸多的行为约束，刚开始我是满腹牢骚、颇为不满，然而渐渐地我就体会到，作为服务业中的一个成功典范，其良好的信誉就是通过其员工的良好素质和提供优质服务建立起来的，而优秀的员工也应该是得益于公司严格的管理制度和规范吧。慢慢地，我适应了下来，同时也了解到了那些最基层的但也是我们日常生活中最不可缺的服务工作人员的辛酸与寂寞。因此，当我站得脚底长水泡的时候，我也要忍着保持最佳状态为顾客提供最满意的服务，因为这是我的职责所在；当我对每天都吃的快餐和面包感到反胃的时候，我也得忍着那些无谓的抱怨，因为我知道这只不过是诸。

便利店年度工作总结篇五

20xx年是江苏药房连锁有限公司具有里程碑意义的一年，国药控股国大药房有限公司收购全部自然人股权，以的股权控股江苏药房连锁有限公司，使成为国大药房的一个控股子公司，为稳定、快速、健康发展提供了良好的契机。一年来，尽管内部矛盾突显，千头万绪，纷繁复杂，外部医药零售市场竞争激烈，形势严峻，我们能够正确面对困难和挑战，今年重新设置了内部组织架构，出台了多项管理制度，更新了微机程序、统一了国大编码，快速开发了多家连锁直营店，

成立了自己的配送中心，取得了经营管理的良好业绩。

1. 加盟国药控股国大药房有限公司，完成股权转让

今年，公司顺利完成了自然人股权转让，并于6月28日成功召开了第二届第一次股东会、董事会、监事会，企业更名为江苏药房连锁有限公司，成为国药控股国大药房有限公司的一个控股子公司。这一具有里程碑意义的重大事件为长远、稳定、快速、健康发展提供了良好契机。

2. 实现“批零分离”、整合组织架构

按照国药控股“批零分离”的要求，上半年与江苏公司整体分离，并重新整合了内部组织架构，组建了营运管理部、综合管理部、财务部、采购部、物流部、门店管理部、门店开发部等。

3. 强化内部管理，健全规章制度

综合管理部是今年刚组建的部门，是管理服务并重的职能部门，他们在强化内部管理，健全有关规章制度的同时，做好经营的后勤服务工作。

1) 狠抓制度建设：今年来制定“20xx年发展目标规划”、“三年(20xx-20xx年)发展目标规划”“20xx年分配制度及绩效考核办法”，逐步完善内部激励机制，体现“按绩取酬”、“多劳多得”的分配原则。为规范促销费管理，制定了“关于加强厂方终端促销费管理的有关规定”。

2) 细抓行政管理：建立健全了各项基础台账，收发文登记、档案保管、公章使用登记等。对固定资产进行彻底的清查核对、登记造册，并建立了电子文档。及时完成新老门店的装修、改造任务。积极配合门店开发部对新增门店的考察、选址、设计、装修及货柜货架等设备的购置工作，保证新开门

店的顺利开业。建立了内容全面的房屋租赁合同电子文档，统一管理房屋租赁合同，配合门店开发部、门店管理部做好门店续租协议等工作。及时完成各类证照变更登记工作，为申报了中华老字号积极收集、整理、申报相关材料，为确保任务按质、按时完成，节假日加班是非常正常的事情。

3) 实抓安全工作：连锁门店众多，分布面广，安全工作丝毫不能松懈。一是健全了安全制度，出台了“安全生产管理”制度及“安全工作责任制”；二是配齐配全安全器材，如报警器、灭火机等；三是开展经常性的安全检查工作；四是排查安全隐患，发现问题及时解决，从而确保了全年无重大安全事故。

4) 狠抓质量管理，巩固gsp成果。我们严格按照gsp规程操作，质检人员严格把关，经常督促检查各环节有无质量管理回潮现象，发现问题及时纠正，确保了台账完整规范，手续完备无缺，巩固了gsp成果。

5) 强化人力资源管理。今年综合管理部在优化人力资源，提高人员素质，绩效考核，员工培训等方面做了许多工作：一是及时考核，发放岗薪工资；二是根据企业发展需要适时招聘各类技术人员；三是进行了执业药师、从业药师继续教育，员工上岗培训；四配合收购高邮、宝应、邗江连锁店做好人力资源统筹安排。五是正常申报各项社会劳动保险。

4. 完善信息系统，保证经营工作的顺利开展

今年信息系统进行了三次较大的调整，一是批零兼营程序调整，二是部分品种独立采购时程序调整，三是彻底独立后程序调整，三次调整我们信息人员均花费了大量的时间和精力，加班加点，及时完成程序调整，保证了三次调整的顺利进行。

今年新开门店的不断增加，信息人员在不增加的情况下，完成了所有门店的计算机新增、系统安装及维护工作，为门店

销售任务的完成提供了保障。同时还为领导及各职能部门及时，准确的提供各类分析数据。

5. 保障货源供应，追求成本最低化

批零分离后，采购部逐步担负起保障各门店货源供应的艰巨任务，并为追求成本最低化作出了艰苦努力。一是新增自行采购品种1500条(个);二是不断更新t类品种，由年初的11种现已增加到40x个品种;三是进行比对采购，虽然今年国家进行了四次较大范围的降价的情况下，商品毛利率不但没有降低，而由去年的上升到今年的，上升了0.百分点。四是积极与供应厂商沟通，多方寻求供应商的支持，全年争取到返利10x元，其他收入(如进场费、端架费等)11x元，为提高企业经济效益作出了努力。

6. 强化财务管理，准确财务核算

财务部在财务管理方面做了大量的基础工作。特别是按照国大药房的新要求，在合理调拨使用资金，严格财务把关等方面起到了一定作用。特别是今年新开门店的会计核算，不仅增加手工帐，还要去所属地税务机关申报纳税，工作量大大增加，财务部基本完成任务。大量、复杂的20xx年经营、财务预算报表也按时完成上报。

7. 门店开发紧锣密鼓，连锁规模迅速扩大

按照国大药房长远发展战略，开发新门店的任务很重，门店开发部克服困难，放弃许多休息日频繁奔波在扬泰地区、南通、苏州、镇江地区，进行考察、选址，招聘人员、办理证照，举办开业活动。

一是新选址、考察、开业连锁直营店。二是整体收购加盟店为直营店2。特别是高邮、宝应等加盟店由于矛盾突出、遗留问题较多，开发部的人员想方设法，认真细致的逐个做有关

人员的思想工作，切实解决实际问题，取得明显效果。三是吸取社会药店为加盟店，对于志愿在进货，并付给一定加盟管理费的证照齐全的合法社会药店，经变更名称、签订协议后发展为加盟店，对于名不符实的原邗江各乡、镇加盟店1药店按加盟要求，重新签订了加盟协议，对加盟店加强了监督、管理。

8. 开展多项促销活动，狠抓t类产品销售

门店管理部针对社会药店越来越多，规模越来越大，市场竞争更加激烈的严峻形势，认真研究对策、积极拓展市场、提高应变能力、注重细节管理、强化优质服务、提升品牌形象上做出了应有努力，较好的完成了销售和利润任务。

一是层层动员较早地落实销售、利润任务，并分解到各地区门店；二是正确面对挑战，坚持每周召开一次地区经理会议，分析形势、检查进度、研究对策，及时解决门店遇到的新问题；三是加强品类管理、加大“t”类商品的销售力度，及时实现奖励政策，促进了“t”类产品的销售，其销售比例由去年的上升到今年的10；四是积极开展多种形式的促销活动，利用黄金周、节假日，及“”绿色消费活动、下社区宣传活动，促进了销售任务的完成；五是弘扬企业文化，培养知识型员工，对新进员工及厂商联合举办的以营销技巧为主题培训达110x人，支持和鼓励参加考试，有效地提升了员工素质；六是与扬州晚报社联合举办了“健康与保健”、“安全月”、“我心中的放心药店”，为主题的第二届“杯”有奖征文活动，进一步提升了知名品牌形象；七是强化优质服务，增强企业竞争力，积极开展十多项便民服务项目，全年送药上门200，电话预约购药316，代客切片852，代客煎药1246，夜间售药1242(14.)，增强了企业竞争力，取得了市民良好的口碑。

便利店年度工作总结篇六

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在便利店这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自便利店这个大家庭，为便利店明年更好的发展尽自己的全力是义不容辞的责任。现将自己20xx的工作总结如下：

一、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加便利店组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

二、端正态度认真工作，积极做好本职工作

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报；从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……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，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在便利店感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己

在工作中存在的不足，并积极改正。

三、认真参加便利店组织的各类活动

便利店工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

20xx年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作。

1、严格遵守新乐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，严格遵守新乐的管理制度，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

进一步积极参加便利店组织的培训，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，便利店是个大家庭，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，为便利店的发展做出应有的贡献！

便利店年度工作总结篇七

时光飞快，转眼间在服务区愉快的工作快x个月了。这几个月里，在*主管、*店长等领导 and 同事的教导下，我学会了从最初不了解服务区工作是如何开展的到现在每天能够从容、熟练地和其他员工一起愉快的工作。短短x个月的服务区实习经历对我以后工作的开展具有很大的帮助。现在我就把这x个月的实习经验和感受总结一下：

刚入职的第x个月初在***培训了五天，我就被安排到***服务区做便利店实习营业员。目的是让我能有更好的机会在一线工作岗位上有所体验，让我明白便利店的营业管理运转机制以及熟悉其中的规章与制度，为日后的工作积累经验和教训。另外与老员工们谈谈心，了解他们工作和生活所需，收集他们对服务区管理的看法和建议并向有关领导反映，还有向同事传达领导的指示和要求，与他们一起创造一个上下级、同事之间相处和睦融洽的，充满激情的生活工作环境。

作为便利店的营业员，首先我必须了解到营业员每天的岗位职责，诸如每次上班都得严格按照要求着装整齐的按时上岗，不迟到不早退，更不可有旷工等违纪现象，严禁擅自离岗或者串岗，工作时必须时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，切忌做与工作无关的事情。上班提前十五分钟参加班前会议，班会后认真搞好店面的卫生。上班过程中除了对顾客做好导购、推销商品的工作，还需要及时补充货架上的商品。时刻保持店面卫生的整洁，并做好防盗工作，预防和消除一切纠纷，让所有顾客有个良好的购物和中途休息的舒适环境。

每天所接触的顾客形形色色，良莠不齐，当然有很多的顾客

是理解和支持我们的工作，也有的顾客却因某些原因一肚子怨气，满腹牢骚、怪话、更有的是骂骂咧咧。遇到这些出口不逊的顾客，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作。在工作的这段时间里，虽然遇到几次因退货和兑奖的纠纷，但是在我们合理而及时的调解下终得到有效的解决。

为了更快更好了解和适应便利店工作，在上班过程中遇到困惑的问题就主动请教同事，因为他们都很热情很乐意帮助我。而我有好的建议或者了解到有存在可以改善的地方就与领班或同事商量哪怕最后不一定被采纳。班后我也常常找老员工或者和我一起进来的另外两位同学甚至其他服务区的同学谈心交换一下有关工作上的经验，以便我们进一步自己的工作效率。

由于x月份在便利店勤学苦练、不懂就问，很快就能独自熟练操作的缘故，加上期间工作表现得到领导和同事的充分肯定，x月份我就经领导允许被领班安排作为便利店的实习收银员。

作为收银员，每天大概所要做的 workflows 如下：

首先到财务室领取备用金钱箱（点好备用金）。待确认一切无误后由当班cse管理员陪同下安全来到便利店。接着参加由领班主持的班前会议包括背诵礼貌用语、检查仪容仪表、总结前一天或前一班的工作情况并布置当班的任务、强调需要注意的其他事项等等。正确开启收银电脑，整理好备用金。查看交班本明确当天任务。班前营业的盘点和核对库存（也可以和营业员共同完成）。接待顾客、认真做好收银工作。下班时的盘点以及写好交班本。做好班结（每天最后一个班还需做日结）。整理好当班的收款并联系值班的cse管理员，在cse管理员的陪同下安全回到财务室。上交当班收款以及兑

换第二天的备用零钱。把备用钱箱放到规定的保险柜。

作为收银员，特别是在假期节日里，除了提高自己的工作效率外还需要认真验钞防止收到假钞。认真的做好收银的工作，唱收唱找，一为防止个别顾客的欺骗；二为消除长短款的出现；三为避免买卖纠纷的出现。短短的一个月的收银经历，让我明白到收银岗位的重要性和保管收款安全的必要性。不管在哪个岗位都要认真细心和负责！

经过大约x个月的便利店实习，基本了解便利店的运转情况之后，根据培训提出的轮岗实习要求，x月初就安排到行政部门学习。但由于之前所学专业的限制，其实主要学习的内容是行政文员，仓管，便利店长，cse管理等非有关计算机方面的。

在这阶段的前期实习，我的主要任务是协助行政文员做好每天的例行工作，了解行政文员每天、每周、每月所必须做的事情。

总的来说，在这x个月里面我明白了很多的事情并不一定能如自己所愿，很多时候只要我们换一个位置或一个角度去思考，就会发觉事情并非自己先前所想那样，若是换了自己去做也并不一定能做得更好也许做的还不如现在。所以我觉得现在改变不了外部环境但可以改变自己以适应这服务区工作和生活环境。

当然除了做好自己的本分工作外，还积极参加服务区举行的培训与活动，参加公司总部的培训。尽管如此，我知道，无论在哪个方面我都离领导的要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合服务区工作，通过不断学习来提升自己业务水平和业务能力，提高自身素质，做一名爱岗敬业的合格型员工。

便利店年度工作总结篇八

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为xx便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴！

四年来我认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在xx服务为顾客的营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各环节的落实。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通，推销商品要与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我知道xx是xxx自己的品牌，员工的一举一动代表的是xxx的形象，所以为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。

随着上级公司对我们的要求越来越严格，我越来越感觉到业务知识的缺乏：一是专业知识的贫乏，二是仍然存在其他一些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备的营销知识，这些知识为便利店工作的顺利开展打下了坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结加油站的员工，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，言简意赅，准确地提供客户想知道的信息，在最短的时间内给出满意的答复。因此我认真了解产品的特点，在销售工作中忙而不乱，能迅速、精确地找出不同顾客的购买需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、

好的解说技巧、善于处理反对意见、跟踪顾客和收款作为常规业务去学习。同时，我用热情的服务给顾客留下了最好的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

我的日常工作主要有以下几个方面：

1、要货收货。要货是保证便利店商品丰富、吸引顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论联系实际的方式进行系统要货。收货是保证商品数量质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我都认真核对实物、到货单以及系统单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。

2、销售商品。销售商品除了需要热情的服务、主动的推荐等一些营销手段之外，我还需注意了一些容易疏漏的工作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

3、整理商品。每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品的同时，对临期商品进行登记，对过期商品进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。

4、清洁卫生。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好的消费氛围，可以提升顾客的购买欲望，所以，我坚持每日打扫便利店卫生。

5、核对销售数据与交款金额。每日定点、足额将款项上交银行，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内的销售金额与上交金额的一致性，防止了财务漏洞的出现。

6、报送手续。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。

7、月底盘点。每个月底系统结帐后，对便利店实物库存进行盘点，与系统核对无误后，将盘点数据录入系统内，进行系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

四年来，我本着xx为家的信念，牢固树立奉献在xx□满意在xx的职业理念，爱岗敬业，团结协作，以饱满的热情迎接顾客，以周到的服务对待顾客，以真诚的微笑送别顾客。对不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在商品、档次、价位上的需要，热心为他们推荐所需商品，创造了xx便利店营销的佳绩。

20xx年我将以集团公司提出的“精细严谨、务实创新”作为今后工作的准则，将“顾客的高度满意”作为我的目标，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在xx的理念进一步得到拓展，让xx这个品牌更加牢固！

便利店年度工作总结篇九

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在便利店这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自便利店这个大家庭，为便利店明年更好的发展尽自己的全力是义不容辞的责任。现将自己20xx的工作总结如下：

一、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加便利店组织的各项培训，

深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

二、端正态度认真工作，积极做好本职工作

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报。从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……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，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在便利店感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

三、认真参加便利店组织的各类活动

便利店工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

20xx年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作：

- 1、严格遵守新乐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，严格遵守新乐的管理制度，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。进一步积极参加便利店组织的培训，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，便利店是个大家庭，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，为便利店的发展做出应有的贡献！

在便利店的工作看起来非常简单，但对我这从未试过连续工作八个小时的新手来说却是耐力和体力的挑战。下面是小编为大家整理的“便利店营业员工作总结20__”，欢迎大家阅读，仅供参考。