

# 我的家族史论文大学(汇总5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 超市收银工作总结报告篇一

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\_\_服装超市的一名员工，我深切感到\_\_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20\_\_年销售业绩更加兴旺！

20\_\_年，我柜组在公司党委的统一领导和部署下，在兄弟柜组的支持下，经过全体会员的共同努力，顺利地完成了服装销售任务。现将超市销售工作年终总结范文有关工作总结如下：

我们作为服装超市的一个销售部门，部分员工，刚到超市时，包括我，对服装方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我们很快了解到公司的性质及其服装市场，以及消费对象和潜在的顾客。我组员工队伍整齐，认识统一，努力做好自己的本职工作。她们行为约束能力强，深刻认识到作为销售部中的一员身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了京华的形象。因此我柜组姐妹不断拓展专业知识，提高自身的素质，高标准的要求自己，在销售实践中积累一些工作经验，较好了解整个服装市场的动态，走在销售市场的前沿。经过这段时间的磨练，我柜组的同志个个成长为合格的销售人员，有的成为销售骨干，为完成20\_\_年销售工作计划立下了汗马功劳。

20\_\_年在公司领导的关心下，我从一个普通员工成长为\_\_柜的柜长，我觉得力不从心。一方面是我的专业知识贫乏，业务能力不强，另一方面是我觉得困难很多，社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，缺乏担当重任的勇气。在\_\_月份开始做柜长的时候，经理给我布置任务，由于胆怯的心理，害怕不能胜任，和经理争执起来。通过工作实践和学习，我了解到经理的良苦用心，她是为了给我们每一个人一个恰当的位置，给每个人一个发展空间。在工作中我也认识到人不是一生下来就什么都会的，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。因此领导给我布置任务，是为了锻炼我，而工作中姐妹的支持，销售业绩的顺利完成又增强了我的自信心。因为只有充满强烈的自信，服装销售人员才会认为自己一定会成功。在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结柜组一班人，努力学习服装销售技巧。我深知优秀的服装销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多。针对相同的问题，一般的业务人员可能需要查阅资料后才能回答，而成功的服装销售人员则能立刻对答如流，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。因此我和柜组姐妹多方了解产品特点，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。鼓励柜组姐妹充满自信去赢得顾客的信赖，去热情为顾客服务，去充分了解柜组服饰所需要的顾客属于哪一个阶层，充分了解顾客喜好，有的放矢搞销售。柜组成员热情的服务给顾客留下了的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

总之，我柜组全体员工以\_\_为家，牢固树立奉献在\_\_，满意在\_\_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。全体姐妹对待不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在服装品牌、档次、价位上的需要，热心为他们推荐时尚、健康、质优价

廉的商品。我柜组全体员工上下一心，发挥集体智慧和创造力，开拓进取，团结创优，兢兢业业，创造了柜组营销的佳绩。

20\_\_年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。20\_\_年我们柜组将继续本着“以人为本”的工作态度及“顾客的高度满意是我们的最终目标”的经营理念，全体姐妹将进一步凝聚我们的战斗力，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。根据顾客的需要去进货，根据季节的变化去调整产品，根据天气的变化去组织热销品种，根据面料的特点去组织货源。如我们\_\_的购物习惯仍然有着明显的天气效应：气温一降，冬令商品的销售就直线上升。羊绒衫、羊毛大衣、羽绒服等主打冬装，购买者络绎不绝，一些男式冬装，如毛料大衣，皮夹克等尽管价格不菲，但不少男顾客仍慷慨解囊。今后我们要做一些思考。我们还要努力学习转化顾客反对意见的技巧，克服服装销售市场竞争非常激烈的困难，抓住顾客的购买信号，让顾客精神上获得很高的满意度，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\_\_的理念进一步得到拓展，让\_\_美名誉满\_\_，让更多的顾客再来\_\_！

## 超市收银工作总结报告篇二

年终工作总结范文

年终总结开头及结尾

个人年终工作总结开头

个人年终总结及感想

员工年终工作总结

## 超市员工年终总结报告1

一转眼，我来超市做理货员也已经一年之久了！真是让人感慨不已啊！在这一年里，我终于在我所喜欢的超市工作了，就像图书管理员喜欢在图书馆码书一样，我喜欢在超市里面码货，每天只要一码货，一碰见那些可以吃的用的生活中常需要的东西，我的心情就大好。虽然我做这份工作的工资不怎么高，但我做着开心，做着做着就觉得生活有了幸福感。

### 一、不图钱，图开心

这是我第一次做自己真正想要做的工作，第一次上自己想要上的班，一方面要顶着别人对我施加的来自经济方面的压力，另一方面也要顶着自已衣食住行方面的来自生活的压力。的确，别人为我想的都是为我好的，但我在有这些生活压力的同时，却收获了我所喜爱的工作，把自己的时间花在了自己想要浪费的地方，这真的就是有舍才有得的体现吧！在今年的工作中，我不是为了图钱来到超市里做理货员，我是为了开心过好每天时间开支最大的几个小时来做的理货员，有了这份觉悟，也就真真正正的做到了开心工作，为自己，也为同事以及顾客带去了一份开心，这是我今年在务虚方面的作为。

### 二、工作上有的成绩

再说到实打实的工作的话，我这一年是有不错成绩的一年。在超市的理货工作中，我按时按量的完成了每日的工作、每月的工作以及每季度的工作，在这样循序渐进的工作中，我一整年的工作都完完全全的做完做好了。有很多时候，别的同事有事请假，我都会帮着把货全部都理清楚，别人以为我是在帮别人，其实我真是在做自己喜欢做的事情，甚至可以说是别人让了一个机会让我更亲近那些看着就让人欢喜的吃的用的，让我在一种心满意足的心境里度过了我的工作时间。也许正是我有着这样的喜好吧，以至于我的工作总是做的比别人要好，要快，要合领导的心意。时常在开会的时候，

受到领导的表扬，也在每个季度受到了超市发给我的奖状。

### 三、工作上也有不足

不过再怎么喜欢这份工作，我在工作的过程中还是有不足的。比如说，我有时候会在理一些自己非常好奇的生活用品时，理着理着就忘了自己是在理货了，把自己当成了来超市买东西的顾客，直到一起理货的同事过来提醒我，我才反应过来。虽然没有出神多长时间，但怎么着还是算工作失误吧！我在来年的工作中会注意这个方面，不让自己因为太过“投入”而走出了工作。

## 超市员工年终总结报告2

风风雨雨又是一年，转眼20\_\_年已经过去，回顾过去的一年里值得回忆和留恋的似乎不是太多，就在以为自己将无所事事的度过一年的时候，有幸来到朋友购物中心才让自己又重新找到了归宿感，回顾到公司的三个多月里，其工作感想主要有以下几个方面：

### 一、商品的管理

#### 1、商品品项的优化

我们的商品大多数以二三线品牌居多，一线的商品比较欠缺，这一点以休闲食品尤为突出，我们也在尽力改变，但因考虑到与厂商的合作故以销售完不再下单进货来优化品项，减少货架上商品的数量便于顾客选购，目前只有初步成效；同时引进畅销的品项，如后期引进的宋氏成、大白兔、多品种的调味盐等来满足顾客的需求，我们的卖场属较大型的卖场，应走中高等商品的路线，目前还有很多的品项是我们所欠缺的，如瓶装的蜜饯、干果系列、畅销的康师傅方便面系列、高档的调味品系列，这也是在新的一年里我应该去做的工作，尽量丰富我们产品的多样化。

## 2、商品分类及资料的调整

在我到岗后发现我们的商品分类比较混乱，很多商品放在了不该在的分类中，使得业绩的分析及货架的供献度以及分类商品的合理性不能正确的评估，商品的资料也有很多和实际商品不相付，经过多次的调整也得到了明显的改善，让员工能够更好的熟悉商品，但这一状况还没有得到完全改变，这也是接下来要继续做的工作。

## 3、商品的陈列调整

前期商品的陈列上没有按照分类来进行陈列，让顾客不能方便的选购商品也让员工不能很好的管理商品，有些商品放在仓库里而卖场里没有陈列出来的现象也比较的严重，经过调整和管理措施这一问题已全部得到解决；我还采用尽量将中间的货架降矮，靠墙的货架以放货或做场存区的方式拉出空间距离，让卖场不再感觉很压抑，给顾客提供一个较为舒适的购物环境。仓库也做了大规模的调整，按照分类堆放并贴上库存卡，让员工能方便的找到商品及时的补到货架上。但目前整齐度还达不到我想要的标准，这也是需要去完善的一个方面。

## 4、日常的商品管理

我制定了几个表单方便员工更有头绪的对卖场商品进行管理。缺货商品控管表：每日要求组长级以上的人员对卖场里不能满足基本陈列量的商品进行登记，然后在电脑中查讯这支商品的库存，有库存的及时告知到员工将此商品补齐，若此商品确实已无库存则告知到相关人员下单催货，避免商品已经卖完还没下订单的现象发生。临期商品控管表：将卖场保质期过半的商品进行登记，这样定期查看表单便知哪些商品在什么时候到期，提前做好准备工作。比如可以提前与厂商协商在卖场内做活动消化或依据下架时间表提前下架进行退货处理，避免造成商品过期的情况出现。这样也能更好的加强

与厂商之间的合作关系。

## 5□dm商品谈判

每个档期的海报都做不一样的商品，给顾客以新鲜的感觉，我个人认为任何一支商品都是有寿命的，如果连续的做，对顾客就不再具有吸引力，再畅销的商品也会做死；占组内业绩重头的几个分类必须有海报的商品，如休闲的糕点类、肉类、季节性的糖果类等；干杂的日常调味品、米、面、油等；每档期都要有惊爆的商品，能吸引顾客的商品，尤其以干杂米、面、油这些日常生活必需品为主；定价也要合理，基本上以市调的价格为依据，若前期竞争对手有做特价，那么本次特价定价就根据这个价格来进行谈判。

## 6、市调

前期我们基础商品的定价都很低，以此来吸引顾客，但我认为这是一种错误的判断，如果共同都有的商品只需要比竞争者低一些就可以了(除非是很畅销的商品)，不需要低太多这样只会白白损失毛利，我们现在还有一个很大的优势就是我们的商品比红旗的品项丰富，他们没有的商品就是我们可以赚毛利的商品，所以此类商品应该保够它应有的毛利点，当然此观点仅代表个人的想法，具体还是要以公司的要求为标准执行。通过市调后对部分商品进行了调价，目前干杂达到9个点的毛利点，休闲达到13个点的毛利点。

## 7、库存的控制

在前期我所管理的休闲组库存量偏高，很多库存量大的商品都不是畅销的商品，经过三个多月的处理，目前已有所好转，库存金额也由原来的60万降到了现在的30多万，但现在仍有很多多余的库存，而且很多商品又面临过期，这又是接下来要继续去完成的工作。

## 二、人员的管理

我个人认为一个公司最根本的在于人，没有人就没有事，所以对于员工的培养是很重要的。

### 1、专业知识的培训

现目前我们的很多员工在专业知识上还很欠缺，对商品不够熟悉，做事情没有清晰的思维和头绪。不知道自己该去做些什么，于是就造成了卖场打堆聊天的现象发生，总是要等到告知需要做什么才会去做。这主要的责任在于我们主管，是否将标准传达给了员工，让她们知道什么才是专业，带来的好处是什么，我将以前一些好的卖场的陈列照片与员工一同分享学习，当然不是看过一两次图片就可以将卖场陈列做好的，需要不断的通过卖场实践才能达到好的效果。在后期我会加强员工的专业知识的培训，争取让我们的员工在实践的过程中结合理论来做工作，成为即能做得到也能说得出的员工，也为我们后期的人才培养打基础。

### 2、责任心的培养

现我们多数人的责任心都不够强，缺少危机意识，总是觉得已经不错了，不能够严格的要求自己做得更好，我采用责任区域制来要求员工对商品的品质和保质期进行控管，货架上如果出现了过期的商品由员工自己买单来加强其责任心，取得了一定的效果，当然罚款不是我的最终目的，主要还是希望以此来加强员工的责任心。另我们在商品的进价上也需要同样的责任心，才能让我们所进的商品进价都是合理的，当然这是需要我们的主管要有足够的专业知识和对市场行情的充分了解，我自身来讲在这方面也还不够还需要有更多的学习。

责任心不够这是现在我们公司普遍存在的现象，上至主管经理下至员工促销。例如下的订单不能及时传给厂商造成卖场

缺货，变价的资料不能及时生效让顾客产生报怨，换档时的pop不能及时书写造成卖场无标价，这些都会对我们造成很大的影响，在前期我带领我部门员工一起巡卖场，让她们以顾客的眼光来看我们的卖场让她们自己去发现问题解决问题，我觉得很有效果，以后我也会继续这一工作。

### 三、财务方面

毛利部分，干杂毛利相对比较正常，休闲的毛利点虽然在13个点，但我觉得还是不够的，应该在15个点上才为合理，当然前期出清处理自采的商品也对毛利点产生了一定的影响，在后期我会通过市调尽可能的提升休闲的毛利。

现在我们就如蹒跚学步的婴儿，虽然遇到的困难和问题很多，但我相信在彭总和刘总的领导下我们会茁壮成长，在以后的工作中，我将认真执行公司的相关规定，充分发挥个人主观能动性，严格要求自己，不断学习新的知识，为公司的发展贡献自己的力量。

### 超市员工年终总结报告3

作为\_\_服装超市的一名员工，我深切感到\_\_服装超市的蓬勃发展的态势，\_\_服装超市人的拼搏向上的精神。祝愿\_\_服装超市\_\_年销售业绩更加兴旺！

废话就不多说了哈，现在我就我个人这学期工作中在超市管理方面出现的问题进行一个简要的总结：

1. 进货方面：应该多注意货品的生产日期和有效期限；因为得对这块的疏忽，让我偶在这一次去进酸奶的时候吃了大亏，最后导致在酸奶这块亏损了一部分钱。还有就是在贵娃子进货初期，在送货的时候有些货品在贵娃子是没有的，但他们还是用其他货品填补，导致我们的货品管理和售卖出现一些问题，经过一些交涉和处理后，这方面问题慢慢得到改善。

2. 招送货员方面：早期还没安置超市副主管一职时，送货员招聘是我负责的。由于我的失误，起初招到一些不合格的送货员，给明校网带来了一些负面影响。从这件事里，我试着慢慢去了解怎么在短时间内去看清一个人是否适合当一名超市送货员，是否会适应我们明校网发展的需求。

3. 上下级工作协调方面：酸奶促销的时候，由于自己对上下级的工作没协调到位，导致在工作中出现了一些工作脱节。经过一段时间的磨合以后，类似问题基本是杜绝了的。

4. 工作职责方面：有时可能会分不清超市副主管和超市主管的职责范围，可能会把自己的想法或意见强加到副主管头上，注意到这个问题了的，已经在改进当中了。当然也不会把职责划分得太清，因为一个团队的事，有时该做的还是要做，该统筹考虑的还是会统筹考虑的。

5. 超市亏损方面：这学期开学初期，在力天那边由于门下漏缝太大的原因，使得附近的猫时不时来袭击超市，前后造成近40元的损失；6月初期因酸奶期限短，造成了近50元的亏损；搬到星星水坊后，下水道的老鼠也来作恶，6月28日，发现被老鼠偷走的18支38g的火腿肠，亏损7.2元；随后7月4号又被老鼠遭殃，主要是肠类，亏损17.1元。第一期特价促销(6月22日)亏损99.8元，第二期赠品活动(7月2日)亏损22.1元。另外，下学期面临过期的商品有两包白糖，共约亏损5元。

6. 电话回访方面：这学期总共做了两次电话回访，主要反映的问题还是超市货品种类太少。

7. 关于明校网超市以后的发展：这学期由于各方面原因(资金不足、贵娃子货源不全)，下订单的同学普遍反映超市货品太少，以致一些同学在第一次下订单后就没有继续再在超市下单，而我每次进货也只是增加几个新货品。下学期资金已经到位了，我会把同类的货品牌子尽量增加以满足下单同学的需求。很多同学也在反映增加烟，这学期还不是一个成熟的

时机，下学期烟类肯定会加进去的。同时，尽力去联系一些价格低廉的经销商以满足超市的发展需求。

## 超市员工年终总结报告4

### 一、\_\_超市工作阶段

去年九月份因工作的需要，我被调到超市任店面主管。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了鑫国发华联超市这个大家庭，对鑫国发华联超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向专业人士请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通。在短时间内，负起了超市主管的职责。与分管经理一起对超市人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作四、不足方面与下年工作思路。

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间仅仅二年时间，具体开始超市的工作才近一年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对下半年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在以后的日子中我更加努力的投入到为之奋斗的超市

鑫国发华联事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。了调整，经过超市员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。后来我们又一起努力，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，超市的进步得到了公司的认可。

超市主管负责协调各项工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的超市主管。

## 二、人员管理培训工作

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理方面下了很大功夫。遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，鑫国发华联超市通过一次次对员工的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。得到了员工认可收到了一定的成效。

### 三、专业知识的学习与市场把控能力的提高

超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏。学习、学习、再学习是在工作之余时间不变的任务。一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的建议。

### 四、不足方面与下年工作思路

俗话说：冰冻三尺非一日之寒。必竟加入到零售行业的时间很短，具体开始超市的工作才近一年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

### 超市员工年终总结报告5

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，在超市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，我的成长来自超市这个大家庭，为超市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20\_\_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，更加认真熟悉百货每种商品的功能、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。同时认真的参加超市组织的各项培训，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\_\_超市感受到的，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、认真参加超市组织的各类活动

超市工作繁忙，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。

20\_\_年，我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！

超市员工年终总结报告

## 超市收银工作总结报告篇三

服务水平有了一些根本的提高，公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以\_\_为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

### 一、完善相关管理制度

在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20\_\_年\_\_月，总公司举行了全国\_\_人员上岗资格考试，我部全体人员\_\_人参加，合格\_\_人，持证率达\_\_%。此次全国系统的\_\_人员考试，加强了客服人员专业知识的学习，也提升

了客户服务部的服务质量。

## 二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。

从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

## 超市收银工作总结报告篇四

\_\_年，本人凭着自己的热情和理想应聘公司。几年来，我系统地学习了零售业概论、仓储式连锁超市管理概论、顾客消费心理学与销售技巧等基础知识，如饥似渴地吸收新型的零售业的知识，力图尽快融到家乐的发展中去。工作中，我无怨无悔，每天与员工奋战到深夜，直至开店。至此，我开始了开创唐山市场的征程。年初唐山路北店的销售额每天仅十余万元，经过半年的努力，市场终于打开，家乐在唐山的知名度提高，销售额提高了，顾客满意了，员工的脸充满了喜悦，这一年我被评为先进员工。

一年来，在这个陌生的城市，我利用一切人际关系，克服地域差别。了解唐山市场及各项政策规定，与合作方紧密配合，同相关政府部门建立了良好地合作关系。为了开拓唐山市场，我每天与员工一起工作，并听取各项合理化建议，以应对激

烈竞争的市场环境。目前，唐山有超市68多家左右，竞争对手们把店开在了家乐店的周边，面对这种环境，使唐山\_\_年任务的完成与提高是一种考验，员工们都存在担心的思想。为此，我对员工们提出\_\_年的工作中心是以服务促销售，以管理降成本。

一年来的服务规范的培训、管理者的培训。大家都不会忘记这个工作中心，这一条已经贯穿到商店每个管理者和员工的脑海中。只要做的好，就会吸引顾客，就能摆脱困境。一年来路北店销售和管理上实现了双盈利的目标，销售额超计划完成。比年增长了85%，连续三年完成了集团下达的任务。

面对闪光的成绩，我并不满足。我认真分析商品结构及市场需求，及时调整商品结构并合理控制库存，避免积压资金。因唐山路北店为外埠店，供货商又多为外地供货商，在一定程度上影响销售。

年初，公司在唐山成立商品组，由我担任组长，为了使店在唐山稳步发展，使其同竞争对手形成差异优势，我对商品组提出了重宽度、轻深度，重连锁、轻汰换的谈判原则，使商品组在完善唐山市场的同时，进一步形成了连锁的优势，汰换了不适合唐山市场的商品，并发展了部分本地特色商品，从根本上解决了蔬菜、水果不能连锁经营的问题。

年中，在我的带领下，唐山在商品经营上拓宽了电脑、手机、音像、图书、冰鲜、主食厨房等品种，真正形成了仓储超级大卖场。商品品种比去年增加了近一倍。品种的丰满带来了客流，管理的加强降低了成本，服务水平的提高赢得了顾客。年度市消协、工商、报社在民意测验中，唐山路北店被评为唐山市民最满意超市。

一年来，我在担任唐山路北店店长及唐山地区主管期间，面对店内外繁杂的工作，我开动脑筋想办法，大胆放权，竞聘上岗，充分调动各级管理人员和广大员工的工作积极性、创

造力。我认为员工是企业的资本，只有为他们提供机遇，才能充分发挥他们的才智，才能增强员工的凝聚力，企业才能长存。在我的领导下，唐山路北店逐步形成了各司其职，各负其责，严谨高效的工作格局。

## 超市收银工作总结报告篇五

年春节后，我依旧负责市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对市场进行了一定的布局调整。月份市场超市开始构想到月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店的指导下，市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识。同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在市场工作得到最大的收获。