

# 商场年终工作总结(通用6篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 商场年终工作总结篇一

xxxx年春节后，我依旧负责xxxx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xxxx市场进行了一定的布局调整。3月份xxxx市场超市开始构想到4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□xxxx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xxxx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xxxx市场的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然xxxx市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但xxxx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xxxx市场工作得到的最深刻认识。同时□xxxx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xxxx市场工作得到最大的收获。

6月份因工作的需要，我被调到xxxx超市任店面经理兼非食品经理。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xxxx超市这个大家庭，对xxxx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，虚心向刘总李店请教。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，与非食品组长文娟深入交流。在短时间内与相关主管建立了融洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，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，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，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，作一名称职的店面经理。

## 商场年终工作总结篇二

时光飞逝，我已经来到超市这个大家庭x了。这两个月里，我

有过欢喜，也有过失落。我不知道专业知识学会了多少，但在与人的交往上我确实有了不少的进步。卖场的工作我也能够应付自如了，或许这话有些自满，但当有状况发生时，组里的人总是向我询问，这使我心中不禁万分感动。

这x中我依然持续着刚上班时的激情，心态上也是平和为主。我的组长一旦有了烦心的事打不起精神时，她总会向我倾诉一下，而后问一句：“丁丁同志，你的热情什么时候才能减少一些？”这时我总以“我的激情不灭！”来回答她。组里人说看着我好像没有什么烦心的事，整天笑呵呵的。但我深深地知道，作为一名卖场工作人员，坚决不能够把个人情感带到工作中来。顾客永远是对的，这是我工作以来一向信奉的，因此我总会以会心的微笑应对顾客，纵然顾客有时候无理取闹。比如说，有一次，一位女顾客对我说：“哎，那服务员你给我套一把这睡衣。”我说：“对不起，您能够自己套一下。您套没关联，但我们作为员工是不能试卖场的衣服的。”结果那位女顾客却说：“真有意思，这东西也没有洗过，我不爱往身上套，我嫌脏。”待那位女顾客离开，同事过来说：“有病吧，这人，她不爱套，她是人！”我说：“算了，顾客永远是对的，咱们是服务行业。”

细致活。我从秋衣筐走过了两次，看了一下表，6：35，心想太好了，下班了，让别人去整理它吧。当我要下班的时候，再一次走过秋衣筐的时候，我发现堆筐下方也是乱七八糟，垃圾很多，于是我径直走向库房，拿出了扫帚，告诫自己，这种活你不干谁干？这个堆筐的形象太影响卖场的形象了。我又开始把秋衣筐依次装袋整理，使堆筐恢复了原貌。店长这时走过来了，说：“这秋衣太容易乱了，这会儿都七点多了，你还没走？”我说：“其实我也是下了两次的决心才过来叠的。”店长说：“你倒是挺诚实！”说完我们都笑了。想想这细致的活有什么啊？店长问我最近工作怎样样，有所得吗？我对她说：“我此刻跟别人开玩笑说，我到达高境界了，我是已经不知道自己会什么了！”店长说：“其实卖场的工作还很多，改天你单独按盘点流程做一下盘点。”店长这一席话对我启

发很大，我才哪到哪，对商海来说，我学到的但是是沧海一粟。因此革命尚未成功，同志仍需发奋。第二天我又以饱满的热情投入了工作。高兴的是，此刻我能够协助组长做一些力所能及的事情了，比如说查库存、查销量、分析负库存、负毛利，以及各种日常工作的处理。我常在心里朗诵李白的那句：“仰天大笑出门去，我辈岂为蓬蒿人。”人长大后就难免丧失生活的激情，每个人都难以例外。我很喜爱西方文学批评中一个术语，叫做“陌生化”。小孩见到花会讶异于其美丽，而大人对此却很木然。正因花对于小孩有陌生的效果，或者说，小孩有陌生化的目光。因此我也要有陌生化的心态，于是我依然见到同事都打招呼，无论她理不理我。对任何与我共同完成工作的人，我都诚挚的说“谢谢”，无论这是不是她分内的事情。成长是不容易的，从一个大学生到商业人、社会人的转变也是带着些许失落和疼痛的。但这痛苦就像铁犁拉过心田，虽然痛苦，但那是在播种。在这个大家庭，我收获的远远超过我失去的。感谢工作带给我的一切。

下方的这些推荐是我在工作中自己发现、思考和总结的，也许有不成熟的地方，但我真的期望每一天，我和广缘都能以更加崭新的形象应对顾客。

1. 断货问题我们的电脑系统是否能够设置一下低库存警戒。当库存到达警戒线时，电脑会做出自身的提示。正因在日常的工作中，经常发生理货员看货架订货，经常经常发生价签与货物不符，订错货或者库房还有存活却重复订货的现象。有了电脑的低库存警戒线，坚信这些问题就会迎刃而解了。最起码在我们超市方面解决了断货的可能。

2. 品牌商品少针服组可能只有港莎算是一个子，我日前对金原超市、家惠超市河北店进行了市场调研。比如说内衣区，蝶安芬算是内裤行业的大品牌，金原和家惠都有，而且品种齐全，但我们店却没有。我们虽然引进了金利来，却正因价格高昂，销路不畅。对此，是否能够推荐采购多采购一些敏感品牌商品，而且在品牌的效应上对此予以重视。品牌上去

了，我们超市整体水平就必然有所提高。

3. 客服退货 客服退货就应提高效率，而且就应果断。只要顾客的退货要求是合理的，就应及时简单的予以退货。我们此刻的做法是，即使是我们的商品有残缺，贴合退货的条件，仍然需要顾客再上楼退货。这样办事没有效率而且影响不好。

4. 上岗培训 推荐我们超市是否能够让基层员工参加入职或者上岗培训。培训能够使员工更有职责感，更有团队意识。此刻状况并不乐观，许多的员工团队意识较差，习惯于以自我为中心。尤为严重的是工作不专业，比如一种商品断货，他们会直接把临近的商品拉出一个排面，这是不科学的。

就应分析一下，找出一种高毛利的又相对畅销的商品来补排面。另外，订货时只是把该货的dms写在订货本上，但并不做分析。有时dms高，它可能是由于有促销造成的，那接下来没有促销了就不能定太多货。但有了专业培训这一切将有所改观。接下来是我在超市工作的第三个月了，我会一如既往的发奋工作，用心学习，与同事搞好关联。把零养到无穷，始终是我不懈追求的目标。

## 商场年终工作总结篇三

时间过得很快，转眼间一年就快要过去了。首先，多谢公司领导，给我这个学习技术的机会和这段时间以来同事的帮助与支持。回顾这一年以来的学习，工作虽累，但并不阻碍我那颗“阳光之心”去享受工作中的点点滴滴。“用心”体会的工作过程中，我受益匪浅，以下是我今年的工作总结。

在学习过程中，我感触最深的一句话是：纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。理论知识与实际操作还是有一定的差距的，通过此次学习，能够巩固汽车构造的理念知识，能让我感性的接触实物，并提高了自己的动手能力。现在我已经知道保养的工作流程，并能做些简单的汽模具维护。

在闷热的天气中，我仍能坚持按时学习，磨炼了自己的意志，并让其变得更加坚强。在工作的过程中，我明白了要以怎样的心态去面对新环境新工作；要怎样提高自己的适应能力，才能更快地成为一名正式的技术人员；怎样与同事(群体)交流，尽量减少能量的内耗等。

xx实业的每位同事都能明确自己的岗位现职。在维修工作中，忘记午餐时间已经是常事，就算是已经下班，都是能尽责、认真地对待手头上的工作。在维修的过程中，他们的那份责任心、认真、严谨深深地感染了我。我们一起在车间中挥洒汗水，为的是生产线上正常生产。

良好的企业文化可以带动员工工作的积极性。“将困难留给我们，将方便留给顾客”这样的标语在公司每个显眼的位置都可以看到，可见公司对企业文化的重视。我们的口号是：全力以赴、超越自我、追求卓越、超越目标。这口号鞭策着我们每位追求更加的目标，共创佳绩。

良好的沟通能达到统一战线的目的。学组员之间的沟通、模修工与生产线上人员的沟通、机修人员与上产线上人员的沟通、模修工与机修人员的沟通，这些同级沟通有利于各位工作人员明确自己当前的任务，进而提高工作效率。而领导与工作人员之间的沟通，主要得益于公司优秀的管理制度。通过开早会、培训、技术交流会、员工大会等，其既能提高其办事交流，又能主各位员工都站在统一的战线上，协同管理好公司，我相信：在这种优秀的管理制度之下，只要“万众一心，众志成城”□xx实业会越来越好，实行飞越式发展。

或许对于xx实业而言，我只是一个普普通通的过客；但对我而言□xx实业是我人生道路中一道不可替代的风景□xx实业在各位工作人员的共同努力之下，会发展得更好。而我也会跟xx实业一样，天天进步。

## 商场年终工作总结篇四

\_\_商场在总部的正确领导下，在商场经理的带领下，认真贯彻执行商场的各项管理制度，'紧紧围绕'安全第一、服务至上、诚信发展'开展工作，一切从维护商场的根本利益出发为重点，以全心全意为业户提供服务为切入点，全面开展楼层管理工作。通过一年的努力，二楼的各项管理明显提高，各项工作规范有序，给商场的大繁荣、大发展奠定基础，使二楼呈现出人心稳定、积极向上、和谐发展的大好局面，并取得可喜成效。

### 1、安全管理

按照商场安全管理制度，定期检查消防设施，对重点部位一天一次查看，并形成记录。对消防通道及时检查、巡视，发现问题及时整改，向领导及有关人员反馈，使不安全隐患在第一时间内得到解决，全年没出现任何安全事故，保证了商场正常营业。

### 2、卫生管理

保洁员克服人员少，楼道杂、任务繁、早来、晚走进行清扫，保证了商场卫生要求，耐心说服业户养成良好卫生习惯，确保了二楼辖区卫生清洁，给业户、顾客提供方便。

### 3、经营管理

解决多年没能解决的占道经营，出高间、摆放商品和模特，使二楼经营环境得到了明显改善，体现了环境优雅、方便群众的经营新格局。

### 4、收费管理

通过二年的收费管理模式，今年管理费收缴、转让费(合同违

约金)收取都按时缴纳,没有拖交现象发生,确保了商场资金运营。

## 5、交接班管理

认真执行商场规定的交接班工作制度,有衔接、有记录,确保交接期间无差错发生。

## 6、出勤管理

工作人员都能按照商场规定上下班和休班,全年没出现迟到、早退现象。

## 7、完成交办任务

能够及时完成商场交办的各项工作任务,今年圆满地完成商场收租,在收款中没出现任何差错。

以上取得的点滴成效,源于商场领导厚爱与帮助,源于各楼层、后勤、电工、夜班等的大力支持和协作所取得的。但在工作中也存有一定不足和问题:一是管理的主观能动性不够积极,二是工作存有忧虑不够胆大,三是主动向领导汇报问题做的不够。这些问题有待于在今后工作中加以认真解决。

## 商场年终工作总结篇五

在全体队员的共同努力下,在各部门的.团结协作下,围绕我市场安全生产标准化的总体目标,按照“四星级文明规范市场”要求,认真贯彻“安全第一,预防为主,全员参与,综合治理”的安全生产方针,始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线,积极做好市场消防安全防范工作,维护市场良好的治安秩序,较圆满地完成了公司各项安保任务。过去的一年,安保部的各项工作基本步入正规,发展趋势良好,与上一年相比有了很大的提升。但在实际工作中,

不足之处也在所难免，在规范部门正规化建设的同时，也深刻查找工作中的不足。现将一年来的工作总结如下：

市场安全是市场经营的最基本保证，与市场的发展休戚相关，消防安全是市场安全的重要组成部分，消防工作自始至终都是公司工作的重点。为了把消防工作做好，让公司领导放心，我部门根据“预防为主，防消结合”的消防工作方针，制定了一系列工作计划和安全应急预案。每天都要对所有消防器材及设施进行检查，发现问题及时解决，保证设备的合格率及正常运行能力。

## 1. 隐患排查

在公司领导的指导下，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保市场安全万无一失。针对重点区域及重点部位实行重点监控。每天指定专人严格执行每两小时防火巡查制度以及每月防火巡查制度。全年累计查处各类消防安全隐患279起，其中灯未关144起，比上一年减少16起，门未锁68起，同比上年增加22起，门缝过大18起，同比上年减少25起，衣物未收49起，同比上年增加29起。

加大市场控烟力度，全年累计查处违规抽烟21起，（其中商户抽烟9起，装修工人抽烟12起）同比上年减少11起，开具提示单报市场部处以违约金处理，累计收取违约金400元整。在总经办牵头下，三部门联合安全隐患大排查2次，共查处隐患138起，并全部整改到位，直至复查验收合格，确保了市场消防安全。其他安全隐患排查中，共查处大客户单位安全隐患5起，开具安全隐患整改单3份，压力不足灭火器37具，发生故障的应急灯2只。对所有隐患都进行跟踪整改，直至隐患消除。全年未发生火灾（含未遂火灾），完成了上一年度制定的消防安全生产目标——火灾事故率为零。

## 2. 装修监管

严格按照《消防法》相关条款执行监管，杜绝使用易燃材料或三无产品。对进场施工单位进行严格管控，不具有装修资质或无相关操作证件者，一律不准进场施工。对符合要求的装修公司或个体，实行备案登记，统一管理，杜绝了无证装修行为。截止20xx年x月x日，安保部共装修审批144家，验收合格144家。装修留电275批次，并做好装修监管；动火审批9起，自x月x日，装修审批交予市场部执行，安保部一如既往做好装修监管工作，确保市场安全。

### 3. 设施设备

安保部历来重视消防设施设备的管理，每天检查消防设施设备完好情况，由于消防基础设施设备落后，加之年限已久，很多消防设施设备出现问题，影响正常使用，安保部及时联系维保单位进行维修保养，一年来共更换烟感11只，控制模块1只，消火栓手报一只，手动报警按钮1只，消防主机回路板1套，充灌干粉灭火器2kg726具，4kg167具。每月定期对消防设施设备进行维护保养，每年定期对消防设施设备进行年度检测。通过对消防设施设备的维护、保养、维修、更换，以完善消防基础设施设备建设，更好地实现安全生产标准化，确保了市场自动消防设施设备的正常运行。

### 4. 软件建设

依照消防大队户籍化管理制度规定，每月定期对市场“四个能力”建设进行自查自改，每天更新消防重点单位的电子录入系统。结合消防主题月活动，加强市场消防知识宣传；增设各类消防标识，安全出口标志，消防地贴标识及禁烟标识，一年来，共更换消防地贴标识275张，安全警示地贴40卷，进行消防知识培训5批次，受益员工或商户680余人次。灭火应急疏散演练2次，参与人数涉及到全体员工及大部分商户。

在防盗方面，部门也制定了一系列应对措施，除了加强市场的巡逻频次以外，也充分利用广播系统及各种温馨提示，及

时提醒广大商户和顾客严加防范。另外，要求各个队员从思想上引起重视，时刻绷紧“安全”这根弦，经过全体队员的共同努力，一年来没有重大的盗窃案件发生。全年共发生打架事件2起，比上一年减少2起；报警数381起，发案数101起，同比上年报警数减少70起，下降了16%；发案数减少27起，下降21%。数字下降了，但总体不容乐观，与上一年度治安防范要求相差甚远，未完成年初工作计划。

在突发事件处路方面，安保部制定了详细的突发事件应急预案，加强商贸城的治安防范，一年来共有效阻止或报警处路打架斗殴、酗酒滋事等社会治安案件30余起。确保了商贸城四星级文明市场的良好经营秩序。

在应对自然灾害性天气方面，安保部制定了防台防汛应急预案，并让全体队员工熟知应对程序，当灾害性天气到来时，能够及时有效地应对，将自然灾害损失降低到最小程度。根据商贸城建筑结构特点，每逢汛期，百货区漏水现象严重，全体保安做到有备无患，一旦发生险情，便能第一时间进行抗洪抢险，确保商户的财产免受损失，一年来，共排除各种险情多次，出色的抢险救援深得公司领导的认可，以及商户的高度赞赏，提高了商贸城的服务满意度。

商贸城是下沙开发区大型综合市场，地处黄金地段，人多车多，有限的车位难以满足众多车辆的需求，这就给我们的停车管理带来了很大的压力。车辆管理始终是安保部日常工作的一大难题，但安保部始终都把车辆管理当做一项重大事情来抓，安排专人引导疏散车辆、合理调配岗位，确保东门、西南广场以及北通道畅通无阻。

2. 加强安保员引导手势、语言方面的培训工作；

4. 严格执行外来人员及施工人员登记制度，尤其对夜间进场施工人员及时查验出入证件，严格按照安全工作条例要求，做好人员的登记检查，发现问题及时解决。

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户，安保部制定了严格的管理制度，定期组织队员进行学习，内敛素质，外树形象。通过每天的班前训练及每周的集中培训，提高队员的综合素质。要求做到文明执勤，微笑服务。

4. 结合安全生产标准化建设，对新入职员工进行上岗前岗位培训及部门培训，确保新入职员工培训率100%，合格率100%。

我市场地处黄金地段，市场经营品种繁多，每天人流量很大，市场里出现的各种纠纷也很多。为此，部门专门组织队员进行交流，相互取经，学习管理方法，本着“大事化小，小事化无”的原则，不论什么原因，先以劝开双方为主，再仔细询问情况，划定责任，尽量使双方的意见达成一致。如确实不能处理的，立即报市场部或相关部门处理，全年累计参与处理市场纠纷百余起，尽量做到公平、公正，让商户满意，让客户满意。切实体现四星级文明市场的良好购物氛围。

总之，一年来，安保部对市场管理工作常抓不懈，严格按照公司要求进行操作，讲安全、讲效率、讲标准，做到了全年无重大安全事故发生。虽然取得了一定的成绩，但仍然有很多不足之处，需要我们去改进、去完善。归纳起来，有以下几点：

4. 偷盗案件仍然偏高，给商户及顾客造成的负面影响难以消除；

5. 控烟管理力度不够，市场内抽烟现象仍旧严重。

## 商场年终工作总结篇六

我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近xx个多月的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这xx个月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学到了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，

这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。下面就是本人的工作总结：

也许在xx的工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！

通过近xx个月的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这xx个月的时间里，自己一直保持着对工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名xx的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作的.时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算是对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，使我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，

我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

在工作之余，自己还应该多学习关于自己工作方面的专业知识，自己只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中工作了短短xx个多月的时间，但给自己的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。