

最新超市客服工作总结 超市客服个人工作总结(通用8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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

超市客服工作总结篇一

通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合xx年的工作如何进行改进做如下安排：

继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，

真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障

积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行，同时为了提高销售人员活动量,挖掘积累客户,有效整合客户资源,做好客户的二次开发,努力促进转保,为xx年开门红奠定基础,以进一步提升公司服务品质,增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客服工作的性质决定了它对其工作人员的综合素质要求相当高。既要了解卖场的布局，又要熟悉卖场销售的产品，以便应对顾客的咨询;既要有良好的语言表达能力，又要了解一定的工作运作和解决途径。我积极围绕客服台以下工作内容有

针对性地展开自己的工作：店内外引导及购物活动咨询, 紧急事务处理, 退换货办理, 赠品发放, 代客存包, 发票开具, 顾客意见处理, 会员服务, 礼品包装, 急救药箱, 收发信件, 店内广播, 发放dm, 送货服务。每天的工作我认真对待。对待顾客的垂询礼貌应答, 每日面对面接待顾客数量众多(不包括电话咨询)。对待顾客的需求做到动作快一点儿, 让顾客感觉到受到重视, 真正做到了“细心体察顾客需要”。发票开具的工作量很大, 一天要开出本发票, 若是节假日每日发票达本。这其中还要向顾客解释, 不能随顾客的心意内容、日期随意开。要做到既符合票据开启的规定, 又能让顾客满意。赠品发放, 是我客服部门配合企划部或是卖场门店的工作。赠品的携入携出发放的工作都要做细致。每日认真核对赠品明细表, 做到无疏漏。对顾客忘记领取礼品的, 做到时时提醒。此外, 在工作中我积极配合上级主管的工作, 贯彻执行部门经理的决议。同时我注意团结同事, 脏活累活冲在最前面如礼品赠品的搬运, 推找购物车, 为顾客送货等等; 关心同事, 相互学习以求共同进步。现今, 我已熟悉且能够模范的遵守公司的规章制度, 能够独立承担和完成上级领导交给的任务。在日常工作中, 我能够处处留心踏实学习, 注意收集和掌握与工作相关的知识经验。

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xx超市这个大家庭里使我得到了的锻炼, 学习了的知识, 交了的朋友, 积累了的经验, 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xx超市这个大家庭, 为xx超市明年更好的发展尽自己的全力是义不容辞的责任。

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

6月份因工作的需要，我被调到xx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xx超市这个大家庭，对xx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。与员工有了的

接触，在严格要求的基础之上，给员工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。

我主要负责公司的文档管理，电话的转接，传真的收发及信息传递等工作的前台文员一职，入司半年多来，在各位领导的关心下，全体同事的帮助下，我迅速适应工作岗位，现将半年以来的工作情况作以下汇报：

1. 负责三位老总办公室的清洁卫生和文档整理；
2. 接听，转接电话和接待来访人员；
3. 负责设计部门的电子文件收发；
4. 负责传真文件的收发；
5. 负责公司公文，信件的分送；
6. 负责图书室图书的收集，归档，整理工作；
7. 做好会议纪要；
8. 负责公司生活用品的采购工作；
9. 管理各种办公用品，合理使用并提高使用效率，提倡节俭；
10. 统计每月考勤并做工资表；
11. 统计每日用餐人数并做进餐统计表；
12. 其他工作等.

1. 工作上,我始终坚持勤奋,务实,高效的工作作风,认真做好本质工作;
2. 思想上,服从领导分配,做事不计得失,不挑轻重;
4. 生活上,我坚持谦虚,朴实的作风,摆正自己的位置,尊重领导,团结同志,以诚待人,正确处理好与同事的关系. 三,存在问题通过半年来的工作,我也清醒地看到自己还存在许多不足,主要是由于身体原因,影响了工作热情,做事情不够积极,希望在今后的日子里改进提高,争取把工作做得更好。

- 1.超市客服部工作总结
- 2.超市客服转正工作总结范文
- 3.客服个人工作总结
- 4.超市保安个人工作总结
- 5.超市实习个人工作总结
- 6.超市员工转正个人工作总结
- 7.超市个人工作总结模板
- 8.超市员工年终个人工作总结

超市客服工作总结篇二

我从事超市服务工作的时间不是太长,自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距,但我能够克服困难,努力学习,端正工作态度,积极的向其他同志请教和学习,能踏实、认真地做好本职工作,为超市的发展作出了自己应

有的贡献。现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

服务员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。服务员在进行服务作业时，不可擅离服务台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。服务员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的服务员利用服务职务的方便，以低于原价的收款登录至服务机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗”现象。在服务台上，服务员不可放置任何私人物品。因为服务台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在服务台上，容易与这些商品混淆，引起误会。服务员不可任意打开服务机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对服务员营私舞弊的怀疑。不启用的服务通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。服务员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意服务台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。服务员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解。

将结算好的商品替顾客装入袋中是服务工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包

装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在服务台上的情况发生。

离开服务台时，要将“暂停收款”牌放在服务台上；用链条将服务通道拦住；将现金全部锁入服务机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开服务台的原因和回来的时间告知临近的服务员；离开服务机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的服务台结账；并为等候的顾客结账后方可离开。

上面就是我在实际工作中的一点想法，如有不慎，望各位领导多多见谅！

超市客服工作总结篇三

时间老人的脚步总是那样匆匆而过，从xxxxxx试营业开始，到现在xxxxxx日已经整整过去了一年，我们的服务工作有积极的一面，也存在着种种不足的地方。但请相信，随着我们的努力和摸索，不成熟的终将成熟，不完善的终会完善。为了我们能更好地进步，现试总结如下。当然，个人观点难免考虑不周，欢迎您提出宝贵的意见或建议，我们将万分感谢。

以顾客为中心，说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成，并将其做到最好。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

总的来讲，客服部所有同事对工作都是很认真的，至少对待顾客都能像面对自己的朋友一样，做到真心耐心细心，如果真的不幸遇到了那种特别“挑刺”的顾客，也能按捺住自己的脾气，尽量心平气和的进行解释，努力将问题解决。

记得国庆期间，凡在超市消费满一定数额，就会有赠品相送，而且根据消费数额的不同，赠品也会有不同的区分。有一天下午，一位老年顾客消费完毕，凭小票准备到服务台领取赠品，但很不巧赠品已经发放完毕，实在是无法为其兑现。尽管同事努力的解释，但该顾客依旧不依不饶，当场将购物小票撕成粉末，并扬言我们超市都是骗子，以后再也不到这里消费了。面对顾客的刁难，客服部所有人在内心好笑的同时，也感觉自己十分委屈，但我们还是没有多说一句话，只是静静地看着那位顾客离开，然后继续自己的工作。我不知道这样的处理是不是恰当，但至少我们没有让矛盾升级，没有影响到超市的正常营业。

。虽然三米微笑原则大家落实的都很不错，但是当面对顾客的时候，我们能说一些例如：您好，欢迎光临，请慢走等这样的接待语言，我想作为一个顾客的心理一定会舒服很多吧！

工作中，我们应该更积极地发挥自己的主观能动性，有任何的好建议，好点子都该勇敢的说出来，大家一起讨论看有没有实践的价值，如果有价值，肯定能让我们的工作更上一层楼。

此以上只是目前的一些想法，个人觉得还略微有些不成熟，但凡事开头难，相信只要认真观察，工作中还会发现大大小小的问题，届时定会以最积极的态度将其改进，让我们能更好地服务顾客，为了荣昌的发展壮大做到最好。

超市客服工作总结篇四

转眼进入__超市已有_年多的时间了。在这段时间里，在部门领导和同事的帮助下，我学到了许多知识，积累了一些工作经验，也从中体会到了工作的酸甜苦辣。凭着日常端正的工作态度和平时积累下的工作经验，我荣幸的成为了客服组组长一职，现将工作总结如下：

一、明确工作职责，端正工作态度

作为一个组长，首先要处理和协调好与各方的关系。首先就是顾客和超市的关系：通过自己和同事们的工作及时有效的解决和处理好广大顾客所提出的各种合理或不合理要求，使其给卖场带来不良因素及事故都及早的消失在萌芽当中。同时通过工作中的招呼道别、商品介绍、售后服务等等工作中的点滴细节让顾客从中感受到__质的服务。其次是起到和成为一个沟通上下级之间的桥梁，协调好员工与部门之间的关系。有效的转变员工的工作态度，使部门的相关任务有效的传递到员工当中、确保了辖区内的工作正常开展。在工作中做到了多汇报、多商量。同时在自己的本职工作岗位上尽其心、负其责、全心全意，创造性的干好自己的工作。主动的把自己的全身心融入到大家的工作中去。

二、做好日常事务的管理

1、做好早会工作：早上是新一天的开始，先总结前一天的工作，及时通报销售情况，及时传达上级下达的各项任务，布置好当天的工作及强调注意事项，开展一些有意义趣味性强的班前活动有效的提高员工的工作激情，使每位员工都以饱满的精神状态投入到工作中。

2、巡查工作的开展：现场巡查是现场管理中的重要一环，配合超市现场服务管理的要求做到每日现场巡视一天都不会少于八次，在现场巡查中针对员工的各种行为、姿势，着装语言方面进行检查。在巡查中发现员工的违规违纪行为都及时给以纠正和引导，并注意加强员工的自觉遵守意识以保证到班组长在和不在卖场都是一个样。及时处理现场各种突发事件。

在现场巡视时检查商品的外观，做到无脏次品。加强了商品的陈列调整的检查力度，让辖区各个柜圈都能够做到货品丰满、层次感强能够做到一定的颜色搭配和销售重点商品的突

出，通过各种有效的货品陈列达到了卖场氛围的营造吸引了顾客的注意力激发了顾客的购物欲望。

3、认真做好其他各项工作记录：如顾客投诉处理的记录等，认真记录投诉原由和处理的过程及结果，并整理成册利用早会时间与员工一起讨论，预防类似的情况再次发生。及时记录对代销商品的检查：对代销商品的进退货，帐册，小票，审查表，上柜挡案，实物库存进行不定期的抽查，并准确的记录抽查结果。对不规范的令其限期整改。

4、认真做好员工的绩效的考勤记录：严格依照超市和部门的考勤管理制度执行，安排好员工的代换班，保证小组的工作顺利进行。及时记录员工的奖惩情况，考核好员工的绩效。

5、耐心细致的做好盘点工作：盘点是一个月的工作体现，对每月的盘点数据进行登记，做到月月帐实相符。

6、售后投诉的处理：作为一个现场的管理者，每天都会面对各种不同的售后投诉。刚开始的时候我对手机和数码产品的售后处理能力较差，产品知识了解不够，经过一段时间在领导的帮助和自己的学习下，我学习和掌握了相关售后处理的法律法规条文做到了遇事不慌。同时也已经初步掌握一些手机和数码产品常见的故障原因和处理的方法做到处理时成竹在胸能够做出让顾客信服和满意的解释。

在对于处理一些比较困难和超出自身权限的售后问题时我会积极与部门经理和质管部请教、沟通，认真努力的解决好每一次售后投诉，让每一位顾客都能满意而归。

在处理完毕每一次售后过后我都会认真的总结并深深的体会到售后问题对于我们来说并非麻烦而是一次让顾客从新认识和了解超市的机会。而我們也可以通过这种种投诉来发现和找到我们在工作中的缺失和不足，并找出解决的方法，努力改进。以避免再犯同样的错误。同时让我们的实际行为让顾

客深切的感受到__的优质服务，树立__的优质服务的形象，让__成为顾客购物的习惯。

7、了解市场动态，方能做到知己知彼百战百胜。在工作中与顾客进行沟通，了解顾客的需求，做到让顾客满意，为顾客营造一个温馨舒适的购物环境。随时关注周边市场的各项动态信息，从而及时反馈给部门立即调整。做到人无我有，人有我精，人精我独，让超市抢占商机。

三、把稳商品质量关。提高服务质量

1、商品质量是一个超市的立足之本。我配合组长把握好商品质量关，认真检查各柜商品上柜前的各项质量工作，在工作中定期抽查各柜商品，对不合格商品及时联系厂家进行退厂处理。

2、提高服务质量：在激烈的市场竞争中，超市的服务质量关系到一个超市的兴衰，所以在加强团结服务质量的工作是刻不容缓的。工作中利用早会时间加强员工的服务意识，提高员工的服务水平。在去年超市进行的《员工服务守则》考试中，本部门及格率达到__%以上，经过努力，小组的各项工作均有所提升。并取得了20__年度职工小家的光荣称号。

四、做好培训工作

1、配合部门加强员工培训，提高自身的素质。我利用早会与班后会的时间对员工进行一些陈列方面的知识培训，进行了色彩的搭配，货品的摆放。并和员工一起学习五一销售法则，并有多篇学习心得在超市的评选中获奖。

2、加强小组消防知识的熟记熟背并在保卫部的指导下对员工进行了防盗防诈骗的专题培训，使员工时时都做到警钟长鸣，从开业至今小组无一盗窃和诈骗案件发生。

3、抓紧新进员工的培训。由于新进员工在各方面都较欠缺，我和部门利用工作之余，帮助新员工熟悉超市相关服务规定并且和员工一起进行销售技巧分析从中找到自己工作的不足。并充分发挥新进员工的潜能、使新员工能尽快的成长起来成为一名超市合格的营业员。对一些工作有失误的员工，我做到多与她们交流，分析问题出现的原因。及时调整她们的心态，使她们找到和发现自己工作中的不足较快的从失误的阴影中走出来适应到超市的正常工作中来。

总之，在这段的工作中，我也遇到了一些困难和疑惑，但是在部门领导和同事的帮助下，都一一的得到了解决。在往后的工作中，我还有许多方面都还要加强和提高，我会更加努力地学习和提高自己的专业知识，完善自己的管理水平改变自己的工作效率，更加积极的团结同事，做好带头表率作用，多向更多更优秀的领导和同事学习，积极协助部门完成各项工作落实各项指标。我相信通过自己的不断的学习和提高我会更好的适应我现在的工作，也会为__灿烂的明天贡献出自己的光和热。

超市客服工作总结篇五

防损员本身要有高度的自律能力，首先要管好自己，你自己都管不住自己，怎么能管好别人呢?那么在任何时候、在所有员工中，都要自觉遵守公司的各项规章制度，严格要求自己的一言一行，防损员要从一点一滴做起，对每一个岗位负责、对每一件事情负责、都要树立良好的工作形象，要用老实的奉献精神、在工作中尽职尽责，在员工中用无形的气力进步自己的工作威信，让所有员工看到防损员之后，就象是老总的身影在他们的身边，在检验他们的工作，让员工们自然形成一种自觉的紧迫感和威慑力，这样、才能起到一个防损员的真正作用。要达到这个标准，我们要从那些地方做起呢?首先要从经济治理的角度来看题目，50人左右、均匀月工资按防损员的标准计算、包括生活补贴和夜班费、我只按1150元标准、每月是万元、全年就是207万元。工资只是一个部分，

还有好多方面的用度需要支付、例如：工商治理、税收、水电费、广告费、店面租金、周转资金的利息、社会捐赠、自然损耗及其他隐形用度等等。就我个人的估计全年在700万元以上，不过这个数字我没有依据、假如差距过大的话，请给予批评指正。)大家都很清楚，这笔一年百万元的现金开支、都是用纯大学毕业论文范文利润支付的，是一分一厘积累起来的，它不是天上掉下来的，更不是地下长出来的，是团体领导人精心经营出来的。才能养活这一大摊子职员，我们防损员有什么理由不尽职尽责呢?所以、我们防损员就应该时刻严格要求自己、管好自己，尽职尽责的为公司服务。二、防损治理工作的权利和义务前面说了，防损员的责任十分重要，防损员的每一项工作任务，都是为了公司的利益而往执行的，防损员是代表上级从事检查和督促工作的，从某种意义上说，防损员就是团体最高领导人在实际治理操纵过程中行使的一种权利，(用土话说：就是一种工具)，也是防损员所必须应尽的义务。

一个国家的重要机器，是一个政党赋予他的权利，(注：一个国家的重要机器，是由他的军队、公安、工商、税务、财政、交通、等等，多个职能队伍所组成的、这就是国家的机器工具)，我们是梦意团体的防损队伍，我们的防损队伍就是梦意团体的一个重要机器，我们的权利是梦意团体所赋予的，我们的义务就是要全力为梦意超市服务，行使防损治理的职责(权利)和义务，要放心大胆的工作，不仅要观察每一个顾客的行为，而且、从各个员工到每一个经理，我们的防损员都有监视他们工作的权利，不管是谁，只要发现他有违反公司规章制度的行为，防损员就要及时地指出和纠正，有权直接解决和向上级汇报。这里我讲两个小的比方：例如在上班期间，某柜组的员工围在一起聊天扯闲话、不坚守自己的工作岗位，防损员就应该及时指出和纠正;再例如员工上班时不戴工号牌、发现货柜物品不整洁、填补货物不饱满、防损员都要及时指出并要求更正。又如某经理要对外借出一批商品，在手续不齐的情况下，防损员必须要严格把关，这样就能形成整体的良好习惯;对大的方向题目就更不用说了，假如发现

有损伤公司利益、损坏物质物品、盗窃行为的，防损员就要一针见血的指出，并及时汇报和提出处理意见，必要时，可以当场作出处理。还有一种义务、就是说我们不仅在平常要认真负责，在碰到某些关键时刻，为了公司的重大利益，我们要挺身而出，奉献自己的一切气力。这就是防损员的权利和义务。

三、认真学习防损治理流程开创防损工作新局面防损治理工作，它不是一项用口号就能解决的题目，而是一种有方向、有实事、有流程、有目的地治理模式，是一项扎扎实实的工作，要搞好防损治理工作，必须要认真学习和把握防损治理工作流程，熟悉每一个岗位的业务知识，各个岗位分别有不同的任务和责任，每个岗位都有它的重要性和必要性，例如：进口岗、出口检票(员工通道)岗、收银巡视、便衣岗(这里面的具体内容我就不讲了，大家也清楚，一环扣一环，是一个比较细致的流程，也相当规范)都有它们各自不同的任务，所以需要每个防损员具备各个岗位的工作能力，对每一个岗位的工作流程，都要牢记在心里，运用自如;同时、我们把各个岗位的任务不能单一化的看待，要把各个岗位联合成一个整体，才能确保防损治理流程的实施。

(例如、就收捡购物车篮来说：看起来是一项最简单的劳动岗位，实际上这个岗位的任务也有很多，除收捡购物车篮外，还要替换其它岗位的临时活动、随时监视员工的纪律、观察卖场的各种现象等等。)其他岗位就更不用说了，要做的事情就更多更细致。要把防损治理工作开展得有声有色，创造出防损工作的新局面，我们所需要的不仅仅是抓几个小偷、捉几个内盗为目的，而是要以防御为主，先发质任为目的，不要让题目出现了再往处理，让那些心怀鬼意的人无机可乘。

我们要如何做、才能达到预想的效果呢?就我个人的以为：在短期内对所有的防损队员进一步进行全面的深化培训，培训的方法按以下要求进行。

一、认真搞好自查自纠、找出自己在工作中的缺点和错误、解决组织纪律涣散状态；

二、认真学习内部《治理工作条例》、进步品德思想素质、严格执行公司的规章制度；

三、认真学习《防损工作流程》、一定要熟悉每一个工作环节、进步职业技术水平；四、防损队员要互相学习、老队员谈经验、新队员谈体会、互相取长补短、进步整体队伍的业务水平；五、巩固学习成果、要求每个队员经常写心得体会、总结经验和教训、明确自己的工作方向。

为了真正进步防损工作效益，对防损员自身培训工作要扎扎实实做好，防损员的自身培训工作要公然进行，造出一定的声势，让整个团体的员工都知道防损员在搞自身培训建设，是为了更好的监视各种无形损耗的发生，尽量减少无形损耗，使每个员工产生新的紧迫感，自然进步遵守规章制度的自觉性，同时，又要以达到进步防损员的威信为目的，以便防损治理工作的顺利进行，让防损治理工作再上一个新台阶。答案补充防损工作是超市治理其中的一个系统工程，是一个需要全体员工共同参与的工程，是一个贯串超市治理各环节的工程。

所以，在现代企业治理中，防损工作被提升到越来越重要的位置。首先，从顾客的需要来审阅防损工作。随着超市的发展，顾客的需求也在不断进步，我们的经营宗旨_100%的顾客满足是我们最大的心愿_需要全体员工付出更多的努力，从商品的进货到终极的售后服务、从顾客的人身安全到购物心情愉快等都需要我们专心往做，留住每一位顾客、吸引更多新顾客，使超市的经营良性发展。

防损工作从监视、检查、服务的角度来实现我们的经营宗旨，最大限度地满足顾客的要求。其次，从供给商的利益来开展防损工作。答案补充俗话说：_顾客是上帝，供给商是伙

伴，_此话充分体现了供给商与超市是通过合作，共同发展实现双赢的关系。

促销活动、商品的推陈出新是吸引顾客的亮点，而供给商的支持力与超市的信誉度、超市职员的工作风气有直接的关系。竞争越来越激烈的今天，建立良好的工作氛围、组成一支廉洁自律、高素质的治理队伍，是和供给商顺利合作的有利保障。防损部分在加大内部监控的同时也为供给商展设了一条反映、建议、投诉的渠道。再次，通过卓有成效的防损工作来进步超市的经济效益。业内人士都了解，超市的纯利润仅仅只有销售收进的百分之一、二，甚至于更低，增加利润除了增加销售收进、降低本钱用度以外，更应注重降低损耗。每一笔损耗的发生都是纯利润的流失，所以防损工作意义重大。从另一个角度讲，防损部分也是资源、效益创造部分。总之，防损工作任重道远，它既没有固定的模式又缺乏量化考核指标，但是防损工作又必不可少。正如有识之士所说_防止损耗已成为现代零售行业的核心竞争力_。每一位防损人士都在不断地探索、思考，寻找一个个新突破，使防损工作逐渐走向更高更深的新境界。

超市客服工作总结篇六

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩。

客服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，促进以保单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。

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。

xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

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需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。

超市客服工作总结篇七

不知不觉，我在便利店已经工作了四年时间，作为中石化易捷便利店的老员工，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！

四年来我认真学习知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在易捷，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。我知道易捷是中石化自己的品牌，员工的一举一动代表的是中石化的形象，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：

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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，我本着易捷为家的信念，牢固树立奉献在易捷，满

意在易捷的职业理念，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，创造了易捷便利店营销的佳绩。

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，让满意在易捷的理念进一步得到拓展，让易捷这个品牌更加牢固！

超市客服工作总结篇八

不知不觉，我在超市已经工作了四年时间，作为中石化易捷超市的老员工，我深切感到超市蓬勃发展的态势，并为这种态势的发展而感到高兴！

四年来我自觉加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在易捷，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。我知道易捷是中石化自己的品牌，员工的一举一动代表的是中石化的形象，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，这些知识为超市工作的

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。我深知优秀的超市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。要货是保证超市商品丰富、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，保证进入超市商品的准确性。
- 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，我坚持每日打扫超市卫生。

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，对超市实物库存进行盘点，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，我本着易捷为家的信念，牢固树立奉献在易捷，满意在易捷的职业理念，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，创造了易捷超市营销的佳绩。

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，让满意在易捷的理念进一步得到拓展，让易捷这个品牌更加牢固！