

最新商场上半年工作总结及下半年工作计划 商场营业员上半年工作总结(模板7篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

商场上半年工作总结及下半年工作计划篇一

2011年上半年来，我们在分局领导的正确领导和上级主管部门的关心指导下，根据分局的工作方针和计划任务，始终坚持“人民电业为人民”的方针，不断提高供电服务质量，不断推进和深优质服务工作，确保了营业厅优质服务工作和各项工作的落实和完成。截止6月底老式磁卡表售电566945千瓦时253223.39元，共计1285户CPU卡表开户及售电户61240户，13334093.29元，报装台申请受理新装4659份，容量：324647千瓦时，杂项票456份工作票，收费台和咨询台共计接待客户8万余户。主要工作如下：

一、根据分局的计划和要求针对本岗位特点，有计划、有目标的编制班组年、季、月计划及总结，组织完成营业厅的各项工作任务、经济技术指标；组织加强班组建设，每周开展安全活动、政治学习、职业道德教育；每月开展一次业务培训、会和班务会议，完成上级领导交办的其它工作任务。通过学习使每位员工从思想上树立优质服务观念，认识到服务质量的好坏直接体现着企业的整体形象，影响着企业的社会形象。时刻牢记“人民电业为人民”的服务宗旨。真诚、快捷为客户服务。

二、 由于cpu卡表大量增加，其它邮政、银行自助无法办理，大量的客户都涌入大厅缴费，这样不仅给服务人员增加了工作量，也给客户带来许多不便，客户意见很大。为了让客户满意而归，大厅服务人员积极疏导，维护缴费秩序，尽量加快收缴速度，耐心解答客户提出的各类问题，截止今日没有发生客户投诉等影响优质服务的事件。特别是优质服务台的服务得到了客户的广泛好评。

三、 报装台在为客户办理用电手续时，本着让客户早日用上电的原则，及时采取有效措施和对策，实行“一站式”服务。继续推行“闭环式”管理，实行一个窗口对外，内转外不转，这样即方便了客户，又避免了闲杂人员进入办公区域，在一定程度上保证了楼内的安全。

四、 营业厅全面推行优质服务，贯彻落实自治区文明委《关于在全区窗口行业(系统)开展“文明杯”规范化服务竞赛活动的通知》、《关于印发“蒙电杯”规范化服务竞赛活动方案及考评细则的通知》要求，积极开展“蒙电杯”规范化服务竞赛活动。

五、 为了加强班组管理工作,制定了班组管理制度及营业站绩效考核实施细则。建立健全营业站安全管理制度、收费人员管理制度。从营业规范和劳动纪律,工作人员的职责到工作人员的质量标准,都进行了细致的制定和考评。自运做以来,收到了良好的效果。对班组成员的积极性和主动性都起到了巨大的推动作用,提升了整体的服务质量和工作质量。

六、 半年来,营业大厅围绕分局的中心任务做了许多工作,但也存在许多问题,主要表现在:

1、随着市场经济的不断发展,而大厅人员年龄偏大,就如何进一步的提高服务人员的法律意识、营销意识、优质服务意识、责任心,更好的服务于客户等这方面的管理制度的要更新和完善。

2、每天不能保证大厅送款的正常用车，特别是周六日、节假日如果遇上急修车有急修任务，送款人员只能徒步送款，每日下午五点交款后所收款项收费员只能带回家，严重存在人身和财产安全隐患。

3、要严格执行各种工作票流程，使各项工作规范化、制度化、常态化。营业站在传递各类工作票工作中存在与各组之间的协调配合问题，今后我们要加强与各组的沟通，让“首问责任制”真正落实到实处，让客户满意。

下半年，我们将在认真总结经验的基础上，发扬成绩克服不足，着力解决上半年工作中留下的问题和隐患，为搞好优质服务工作做出更大的努力。

商场上半年工作总结及下半年工作计划篇二

下面是本站小编为大家整理的商场营业员上半年工作总结，欢迎大家阅读。更多商场营业员上半年工作总结请关注本站营业员工作总结栏目。

商场营业员上半年工作总结【一】

俗话说，光阴似箭，日月如梭，一晃xx年就过去了一半，回顾这的历程，我们老黄商超市人，无不感到心慰，因为我们这个店是在的大力支持下、事业部的正确下、精心及全面指挥下，于元月26日精彩开业的。

众所周知，黄州商场位于老城区，近几年随着快速发展，城区东移，有限商圈的人口分布越来越稀少，这对我们超市每一笔，每递增一个百分点，的确是举步为煎。困难吓不倒黄商人，人是第一因素，元月26日，我们依托超市事业部这个坚强后盾，创造了黄州商场开超市以来的历史纪录。开业过后疲惫的脚步还未得到恢复，备货，紧锣密鼓的又敲响了，

为了确保新开业销售势头，抢占商机，我们通过例会、跟主管个别谈心、共同探讨、出谋划策，力求三个臭皮匠顶个朱葛亮。就在超市事业部下达的腊月xx到正月xx的销售目标后，我们针对各组的销售及潜力将目标逐级分解，使各级向着自己的目标去攀登。春节过后，时已经说过了虽然与目标有些距离，但与我们去年同期比上升了35万，递增幅度为23.5%，尤其是日化组比去年同期整整上升了50%，生鲜上升61%。结构是魂，只要有合理的商品结构，才能赢得更多的顾客，从而才能实现销售利润最大化。因刚刚开业有些匆忙，我们店的商品结构有些背离当地的消费平和，很多顾客报怨买不到他们需要的、实用的商品，那时真是看在眼里急在心里，简直是不知所措，于是立即组织各主管将缺货按类别分别记在本子上，对所缺的货是代销、联营还是自采，是哪个供应商，逐个督促到位，使商品的单品数有了较大的填充，超市才有比较合理的商品结构。

三月八日“世界因你而”、“回乡忆故里”、“五月一日黄金周”、“六月一日节”及传统节日等，给了我们无限的商机。此期间，我和我的团队，一手抓商品结构、商品分类、商品阵列；一手抓商品及促销，每一次促销力求优中选优。通过我们的万般努力，今年的黄金周，按7天计算，上升幅度为35%；今年的儿童节，按当天的销售比去年同期上升73%；端午节从初一到初五比去年同期上升26%。特别是生鲜区今年粽子上柜较早、品种相对来说较多，散皮蛋、盐蛋价格上涨，造成行情不稳，供应商不愿提供大量货源，并且摆手表示不跟我们供货，原因是去年退货太多。当务之急，我们勤看市场，并寻求新的供应商，保证了货源，使散皮蛋、咸蛋不但走势好，而且没有库存积压，还与供应商建立了牢固的关系，但礼盒盐蛋、皮蛋备货不足，造成团购时，开出的提货单顾客提不到货，结果东挪西凑。正因为有大家的共同努力，所以的总销售上升幅度为27.4%，完成全年销售任务的49.29%，完成利润指标占全年的22.36%。这里要说明一点就是，今年整个商场全年按定税交纳，去年超市全年承担10万元定税，今年5个月就扣去了10万元的税，这样我们超市不仅背负了超

大的折旧费的包袱，而且还双倍承担了税费，另外4月份还额外增加销售成本13420元，这意味着减少利润13420元，所以造成利润没完成好。

目前过半，任务过半的是日化组、酒饮组，未完成的是针纺组。针纺组进超市以来，虽然给我们增添了品类，因为针纺地段在附楼位置较偏，加上孙秀荣的老库存在门口甩卖，所以在销售上没有什么贡献力，反而相对的拖了我们的后腿。

以上的这些数据，跟公司下达的目标任务比不算成绩，但自己跟自己的同期比，成绩是显而易见的，半年的成绩不算成绩，它只完成了全年任务的49.29%，余的目标还任重而道远，所以我们倡议在座的各位，今年的目标任务尚未完成，同志们仍需努力。

商场营业员上半年工作总结【二】

2018年上半年来，我们在分局领导的正确领导和上级主管部门的关心指导下，根据分局的工作方针和计划任务，始终坚持“人民电业为人民”的方针，不断提高供电服务质量，不断推进和深优质服务工作，确保了营业厅优质服务工作和各项工作的落实和完成。截止6月底老式磁卡表售电566945千瓦时253223.39元，共计1285户CPU卡表开户及售电户61240户，13334093.29元，报装台申请受理新装4659份，容量：324647千瓦时，杂项票456份工作票，收费台和咨询台共计接待客户8万余户。主要工作如下：

一、根据分局的计划和要求针对本岗位特点，有计划、有目标的编制班组年、季、月计划及总结，组织完成营业厅的各项工作任务、经济技术指标；组织加强班组建设，每周开展安全活动、政治学习、职业道德教育；每月开展一次业务培训、民主生活会和班务会议，完成上级领导交办的其它工作任务。通过学习使每位员工从思想上树立优质服务观念，认识到服务质量的好坏直接体现着企业的整体形象，影响着企业的社

会形象。时刻牢记“人民电业为人民”的服务宗旨。真诚、快捷为客户服务。

二、 由于cpu卡表大量增加，其它邮政、银行自助无法办理，大量的客户都涌入大厅缴费，这样不仅给服务人员增加了工作量，也给客户带来许多不便，客户意见很大。为了让客户满意而归，大厅服务人员积极疏导，维护缴费秩序，尽量加快收缴速度，耐心解答客户提出的各类问题，截止今日没有发生客户投诉等影响优质服务的事件。特别是优质服务台的服务得到了客户的广泛好评。

三、 报装台在为客户办理用电手续时，本着让客户早日用上电的原则，及时采取有效措施和对策，实行“一站式”服务。继续推行“闭环式”管理，实行一个窗口对外，内转外不转，这样即方便了客户，又避免了闲杂人员进入办公区域，在一定程度上保证了楼内的安全。

四、 营业厅全面推行优质服务，贯彻落实自治区文明委《关于在全区窗口行业(系统)开展“文明杯”规范化服务竞赛活动的通知》、《关于印发“蒙电杯”规范化服务竞赛活动方案及考评细则的通知》要求，积极开展“蒙电杯”规范化服务竞赛活动。

五、 为了加强班组管理工作,制定了班组管理制度及营业站绩效考核实施细则。建立健全营业站安全管理制度、收费人员管理制度。从营业规范和劳动纪律，工作人员的职责到工作人员的质量标准，都进行了细致的制定和考评。自运做以来，收到了良好的效果。对班组成员的积极性和主动性都起到了巨大的推动作用，提升了整体的服务质量和工作质量。

六、 半年来，营业大厅围绕分局的中心任务做了许多工作，但也存在许多问题，主要表现在：

1、 随着市场经济的不断发展，而大厅人员年龄偏大，就如何

进一步的提高服务人员的法律意识、营销意识、优质服务意识、责任心，更好的服务于客户等这方面的管理制度的要更新和完善。

2、每天不能保证大厅送款的正常用车，特别是周六日、节假日如果遇上急修车有急修任务，送款人员只能徒步送款，每日下午五点交款后所收款项收费员只能带回家，严重存在人身和财产安全隐患。

3、要严格执行各种工作票流程，使各项工作规范化、制度化、常态化。营业站在传递各类工作票工作中存在与各组之间的协调配合问题，今后我们要加强与各组的沟通，让“首问责任制”真正落实到实处，让客户满意。

下半年，我们将在认真总结经验的基础上，发扬成绩克服不足，着力解决上半年工作中留下的问题和隐患，为搞好优质服务工作做出更大的努力。

商场营业员上半年工作总结【三】

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，我现将我的工作及心得作工作总结如下。

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，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业员工作做到最好。

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。

商场营业员上半年工作总结【四】

作为一个初来公司，刚开始很担心不知如何与同事共处、如何做好工作。因为我负责的主打业务公司尚未上马，其间要接触一些我所不是很专业的工作。但是这两个月以来，在公司宽松融洽的工作氛围下，经过部门领导和同事的悉心关怀和耐心指导，我很快的完成了两种工作的相互学习提高，在

较短的时间内适应了公司的工作环境，也基本熟悉了部门的工作流程，最重要的是接触和学习了不少的相关业务知识，很好地完成了公司交予的任务，做好了自已的本职工作，使我的工作能力和为人处世方面都取得了不小的进步。

在这里对两个月的工作和生活做一下总结，可从中发现自己的缺点和不足，在以后的工作中加以改进，以提高自己的工作水平。

5月15日，我正式成为罗仕拿新员工，参加了公司组织的新员工入职培训。通过这次培训，了解了罗仕拿公司的发展历程、企业文化、产业结构和相关制度，学习如何成为一个优秀的技术指导人员。通过几个学时的培训，我感受到公司对每个员工的关怀，感谢公司领导们为帮助新员工走好踏上工作岗位所做的努力。

5月份，我参加了公司新产品的开发，我积极配合公司领导和开发工程师们开发改良产品。并多次提住有效的意见并采纳。商场营业员年终工作总结优秀范文。刚到公司，部门主管jacky多次指导并给我推荐了大量的相关资料和文档，并指导我尽快地适应公司的工作，与**我如何去与相关部门沟通处理问题。

从6月份开始，我开始接触三楼生产部的生产指导□jacky安排同事于海生带我进入熟悉新工作，并适当给予支持指导。以后的时间里部门根据我的实际情况，合理的给我安排了任务，让我从基本做起，并逐步深入地接触工作流程，锻炼了我的工作能力，增加了我干好工作的信心。

我主要负责生产线日常的跟进和数据上报、报表填写，设备的调试。由于我们的工作对生产非常看重，所以在jacky的带领下和指导下我们开动脑筋想尽方法，争取把工作做到最好。最后生产部对我们的工作表示满意并，我们的工作得到了肯定。其间我还负责既将投产的邦定生产线的设计，规划，并

极时安排人员装配，调试。现只等相关辅助设备到位就可投产运作。

在这两个月的工作和生活中，我一直严格要求自己，遵守公司的各项规章制度。尽心尽力，履行自己的工作职责，做好个人工作计划，认真及时做好领导布置的每一项任务。当然我在工作中还存在一定的问题和不足，比如：对业务不太熟悉，处理问题不能得心应手，工作经验方面有待提高；对相关知识情况了解的还不够详细和充实，掌握的技术手段还不够多；需要继续学习以提高自己的知识水平和业务能力，加强分析和解决问题的能力；同时团队协作能力也需要进一步增强等。对于这些不足，我会在以后的日子里虚心向周围的同事学习，专业和非专业上不懂的问题虚心请教，努力丰富自己，充实自己，寻找自身差距，拓展知识面，不断培养和提高充实自己的工作动手能力，把自己业务素质和工作能力进一步提高。也希望请领导和同事对我多提要求，多提建议，使我更快更好的完善自己，更好的适应工作需要。

这里我要特别感谢公司领导和我的入职老师主管jacky同事于海生对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在工作中难免出现一些差错需要领导的批评和监督。但这些经历也让我不断成熟，在以后处理各种问题时考虑得更加全面，慎重，对待问题更加严谨。现在的我同老员工相比，在工作经验和能力上都有不少差距，工作和生活上的不懂的问题应虚心向同事请教学习，以不断充实自己。

商场营业员上半年工作总结【五】

时间一晃而过，弹指之间，2009年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一。工作中取得的收获主要有：

- 1，在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。
- 2，配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。
- 3，在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。
- 4，与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置
- 5，根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容

二。工作中存在的不足

当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

- 2，对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行
- 3，对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果
- 4，工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏
- 5，办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

三。坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐

然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线在现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四，加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

1，针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

2，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

3，弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

商场上半年工作总结及下半年工作计划篇三

2022年上半年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌内涵”的经营战略以及“打造企业执行力”的管理战略这两条主线开展工作，并取得了突破性的进展。

一、经营业绩稳步上升，销售突破亿元大关

实际销售完成年度考核计划的130%，同比增长15%，所实现的纯利同比增长381%。确立了xx区域市场的领先市场地位。

经营调整成效凸显。全年引进新渠道104个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最

高和最低毛坪较去年增长26%和13%。

两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。

扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

二、服务体系不断完善，现场管理成效斐然

21年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

三、“执行”观念深入人心，人力资源不断挖潜

以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

21年的工作成绩显著，但也存在以下六点制约企业发展的问
题：

问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。

问题二：对市场形式的预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。

问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了营销工作的发展。

问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而

有扩大的趋势。

问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变。

问题六：供应商渠道的整合在04年虽有改变，但效果并不明显。

2021年，青山周边区域的商业竞争将日趋白热化。面对前有中南销品贸的整装待业，后有青山百货的步步紧追，我们将从以下几个方面重点入手：

一、抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标

以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二、准确把握市场定位，实施差异化经营

略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三、组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度

通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

商场上半年工作总结及下半年工作计划篇四

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾2021年的工作，在公司领导的正确指导和同事的大力配合下，我的各项工作都能够按部就班的正常开展，现就2021年的工作情况总结。

我认为做导购就好象在读免费的mba课程，它让我学到了许多无法在大学校园里学到的知识与技能。现在的顾客越来越理智，越来越精明，所以我们要更好的销售产品，更好的说服客户，必须学习，更专业的产品知识，所以久而久之，就成了某个领域的专家，之前我连化妆品方面一些基本的问题都回答不出来，更不要说成为什么专家了。我认为问题出现在两个方面：一方面公司培训不到位；另一方面自我学习成长意识太差。我想如果这样继续干下去，十年以后我依然还是一名平凡的小人物，成功永远与我无缘。在xxxx年我参加了好几次公司组织的专业培训，在平时闲暇时也自己去网上查找各种化妆品及美容方面的知识来充实自己，现在我已经可以自信的说自己是美容保养、皮肤护理的专家了。

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩最好的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说“no”时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

人生何处不营销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不

但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

要做一个优秀的导购就必须要有拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。新的一年里，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热！

商场上半年工作总结及下半年工作计划篇五

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好商场广大经营户，保安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。

- 1、按照年初制定的安全培训计划，保安部参照行业规范对保

安员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

2、按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

3、思想工作是一切工作的生命线，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神。通过树标兵，激上进，在日常商场管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。

我商场地处黄金地段，商场经营品种繁多，每天人流量很大，商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，立即报商场部或相关部门处理，半年内累计参与处理商场纠纷百余起，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商场的良好购物氛围。

总之，半年来，保安部对商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：

1、新增人员素质参差不齐，服务意识不足。今年部门虽然实行了岗位三级培训，但有些新队员在工作中没有尽到自己的责任，服务不到位，在这点上部门没有及时的进行新员工的思想、服务规范的补充教育。

- 2、对于部门日常管理工作中查出的问题，管理的不彻底、处理不全面，造成部门在日常工作中，出现的各类问题是此消彼长，整改措施跟踪不足，缺乏力度。
- 3、消防工作仍然需要加大力度，逐步完善消防基础设施建设及消防设施设备的维护保养及更新换代工作。
- 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，商场内抽烟现象仍旧严重。

商场保安上半年工作总结20__（二）

光阴似箭日如梭，转眼间半年已经过去，在领导的带领下，我学到了很多知识和社会经验，让我在工作中基本上能独立完成各项工作，首先感谢领导对我的指导和栽培，在以后的工作中我会刻苦学习；不畏困难；更好的工作来回报上级。半年来在领导的带领下，围绕商场的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，积极做好商场的消防安全防范工作，维护商场的治安秩序，总结工作如下：

商场上半年工作总结及下半年工作计划篇六

商场的安保工作主要是防止混乱的发生，以及消防安全，上半年我们的预防工作做的到位，没有发生一起事故，工作虽然辛苦，但是顺利。上半年的工作已经让我们放下了心，但是下半年的工作就更加不能放松警惕。工作职责所在，反思过去，展望未来，将上半年商场安保工作做如下总结。

商场上半年工作总结及下半年工作计划篇七

我们的工作方法还是比较笨拙，不能充分的利用资源提高我们的工作效率；在检查安全隐患时，一些队员忧患意识不足，经常就是草草了事；只在年初组织过培训，锻炼的时光只坚持了一段时间，在之后就没有了，这让我们的工作更加的懒散等等。

上半年的工作已经成为了过去，有成功，有不如意，但是整体来说我们的工作没有辜负领导的期望，顺利的执行，安排到位。只是在下半年的工作中就不能再是以这样的面貌面对工作，一旦掉以轻心，说不定会发生什么无法挽回的事故，只有将预防工作做到位，商场的繁荣才不会收到一丝一毫的影响。

在下半年我会重新制定工作计划，全面提升商场的安保，将工作更加合理的安排下去，将为商场工作的理念宣扬出去，同时不断提升安保人员的形象，让商场更加安定和谐。