

商超述职报告(精选9篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

商超述职报告篇一

亲爱的同仁们：大家好！

我于20xx应聘进入新阳光地下商场，从基层做起，着手开始基层的现场管理及办公文件的整理和收发等事务，随着工作深入担任了运管管理部经理的职务[]20xx年随着商场规模不断的扩大和企业的发展，我有幸成为副总经理，我所涉及的业务工作更加广泛。在过去的的时间里，从最开始的初来乍到到现在的初窥门径，我学到了很多我所匮乏的东西，也对这个行业有了深入的了解，在此我将对自己所做的工作进行详细的阐述：

日常管理工作：

1、人员管理：每天日常的巡场，检查员工行为规范、员工的业务知识能力及员工的招商工作状况等，及时指正员工不当的行为。对于不合规规范的经营方式的活动展示牌及时发现并整改，监督员工的出勤及在岗率，避免漏失厅内的管理、销售及招商。

2、针对员工在工作中出现的共性问题，进行整理归纳，利用每周一、三、五开会时间进行着重强调，督促员工有则改之无则加勉。针对处理不合理的事件在会上进行研究，找出最佳解决方案。对于相关业务知识能力也会抽出有效时间集体进行培训，重点内容通过考试形式进行检验，帮助员工扩大

知识面，提升自身的综合素质，成为一名优秀的管理人员。

3、妥善管理新进员工及离岗人员，尤其对于提出离职人员及时了解其心理动态，在不违背原则的情况下开导员工留任原岗位或调岗，尽可能减少运营管理部人员流动，保证商场有一个和谐、良性的发展。对于新进员工的要求严格把关，并协助其做好进场的相关手续，随后进行业务知识、规章制度、工作流程等内容的培训及考试，保证新员工的各项基本工作可以顺利完成。

4、商场的最终目的是有一个良性的发展空间，从人员管理到店面管理最终都是为良性发展做准备，只要经营者有利润，才能达到最终目的，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行有奖促销活动，以更好的提升销售。

5、装修管理：协助保卫部、设备部与进场装修人员进行前期沟通，装修时现场监督，发现问题立即指出，并对相关装修要求和注意事项随时给予提示，尽量避免不符合要求的情况出现，要求装修做到无异味，无噪音，无灰尘。审查其装修图纸，约定装修日期，核定用电流量，审批装修防火材料，对接相关装修工作，帮助办理装修审批手续。

6、为打造一个和谐共建的商场，每日从考勤经营者的出勤率开始，规范业户的经营方式，坚决杜绝迟到早退，叫喊叫卖，悬挂自制pop超摆超放，播放迪曲，办理进退户手续，核算各种费用，延时手续，装修结果的验收，投诉的处理与协调，漏水点的观察和配合维修，配合收取管理费用。

7、能够营造良好的商场购物环境是作为一名管理人员应尽的职责和义务。未经商场允许商贩在商场内肆意兜售商品的行为本身已经严重影响商场的形象，督促管理人员对待此类事件一经发现，严肃清出场外。同时为保证商场内的环境卫生，散发与商场无关的宣传单如有发现，立即进行制止与清场。

8、一个大型商场不仅在管理与经营上做到井然有序，安全消防工作也是重中之重。确保每一名业主和消费者的生命财产安全，安全消防工作必须做到位，落到实处。这就需要本部门配合保卫部向占用消防通道和遮挡防火门经营业主进行解释，让其学习到安全消防知识，意识到安全消防的重要性，并且做好安抚工作，保证与业主的良好沟通。

9、在商场进行正常的经营管理时，常常碰到顾客过来投诉的事件。商场只有协调的权利，没有执法权，所以这要求我们得有极高的职业操守，和化解矛盾和处理技巧的能力，我部门采用个性化处理投诉办法，在管理权利的范围内适当的对顾客进行说服，同时也要考虑到业主的经营方式方法。因此采用一对一的模式，与顾客与业主在不同场地同时进行协调，为双方争取到最大的让步，使得问题达到圆满的解决。

企划宣传：

在日益激烈的竞争中，打造商场的品牌效益，树立良好的企业形象，商场的企划宣传必须落实到位。有效的营销不仅依靠新颖的创意，更需要强有力地执行与规范操作。对商场的企划宣传方面主要采用媒体投放方式。媒体投放主要以配合阶段的活动和节假日商场促销为主，以自有的电视广告，广播为重点，派专人制作精良的ppt、ps广告等。选择当地四家重点报纸（大众信息、四海传媒、供求世界、都市导航）进行活动与促销宣传。商场内外氛围包装。相较于商场外部氛围的包装，商场内氛围的营造显得尤为重要。每逢节假日，学生放寒暑假，都是商场客流的高峰期，这就需要迎合当前促销主题。为了更好的诠释和演绎促销主题，严格进行对颜色、图案、造型和材质方面的设计和筛选。商场内各个位置的装饰改造，广告设计样式及悬挂，都指派相关人员实施进行。

招商管理：

段使得20xx年11月份300多个店面续租这项工作，在领导的英明领导下，基本取得圆满的成功。

2、对由房主买断的店铺出现的空铺状态，部门内部开会针对各空铺的情况进行介绍和研究，责任不只落实到招商人员，而且发动运营管理部全员进行招商，做到每区的管理员就是本区的招商员，将自己作为投资者的理念去推销介绍，效果非常不错，对接成功近20间店铺。

3、做好商业氛围的宣传，将各梯口充分发挥商业用途，对外进行招集有宣传意识的商家，而且要对到期的广告位做好记录工作，并做好广告宣传内容的破损工作的监督和维护工作，这就需要招商人员确保与商家的良好沟通。

工作中亮点和不足：

亮点：

1、培养专业人才，根据新进人员的特点和拥有的某种技能，安排相应的岗位以符合岗位要求加以锻炼和培养。同时对现有不同性格和能力的员工布置任务时，分出重点和细致交待。避免在工作中走型，走样。

2、细化经营质保金，不需要做到无纸化办公，但要充分发挥现代实用的开发管理软件，将每间店铺都量身订制了一个进退户质保金的小单元，必须录入电脑，做到规范管理。

3、引导业户装修向高档次发展，三期去年第一年开业，业户装修上不敢投入太多，经过优胜劣汰，对新进业户装修时，引导业户向商场内现有装修高档学习，只有这样才有市场。另外，领导给机会到其他商场学习时将自己认为装修、设计及货品摆放较为精典，值得学习的店面，用jpg的方法记录下来，考察后，让业户学习和效仿。以此来提升商场的整体效果。

不足：

1、跟经营业主的沟通还有待加强，前期主要局限于漏水点、费用的缴纳，租金的沟通，对于人员经营相关的沟通有所欠缺，在沟通技巧上也表现不足。所以，现在要做的就是多于业主接触，与业主建立共存体系，加强感情联系，让业主了解商场的制度与管理方法，使政策、客诉等能更快更好得到实施和处理。

2、提升敏锐度，对业主和员工的不规范的经营和不良行为和语言要有敏锐度，将不良因素和思想消除在萌芽。今后的工作计划：

1、把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理商场一切事务，为总经理分担些许肩上的重任。

2、培养员工的汇报意识，每项工作都要有安排，有落实，有汇报，随时掌握厅内的各项工作，以便下一步工作的开展。

3、向管理要效益，通过管理提升商场的品牌，提高产权价值，让店铺在本年度续租时，在租金上有一个质的提升，让投资者拥有足够的信心将我们商场做为长期持有股来投资。

4、培养整体观念和合作精神，克服本位主义倾向。增加员工之间的互谅互让，培养员工之间的友谊，满足员工的社会需要，使员工提高工作兴趣，改善工作态度。

商超述职报告篇二

20xx年即将过去，在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年

来的工作进行简要的总结。

在20xx年当中，坚决贯彻xx厂的政策。学习、制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，和市场部共同策划宣传公司的形象、品牌的形象，在各媒体广告里如；广播电台、报刊杂志、、、、等，使我们公司的知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计发短信三万余条，团队建设方面；制定了详细的销售人员考核标准、销售部运行制度、工作流程、团队化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

从销量上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确很不理想。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的题，目前发现销售部有待解决有主要题有以下几点：

1销售人员工作的积极性不高。

缺乏主动性，懒散，也就是常说的要性不强。

2. 对客户关系维护很差。

销售顾最基本的客户留资率、基盘客户、回量太少。一个月的时间里，总共八个销售顾一天拜的客户量20余个，手中的意向客户平均只有七八个。从数字上看销售顾的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动无法进行。

3沟通不够深入。

销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。

在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4工作没有一个明确的目标和详细的计划。

销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

5销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。
(长久下去会影响公司的形象、和声誉)

市场是良好的，形势是严峻的。通过今年自主品牌汽车的销量下滑，厂一定会调整应对的策略。明年是大有作为的一年，我们一定要内强素质，外塑形象。用铁的纪律，打造铁的团队，打一场漂亮的伏击战。假如在明年一年内没有把销售做好，我们很可能会失去这个发展的机会。

在明年的工作计划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切的销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。只有通过高素质高效率的销售人员不但能提高车的销量，而且能把保险、上户、装潢等附加值上一个新的台阶。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是企业的老大难题，销售人员的出勤、见客户时处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。强化销售人员的'执行力，从而提高工作效率。

3) 提高人员的素质、业务能力。

培养销售人员发现题，总结题目的目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现题总结题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 建立新的销售模式与渠道。

把握好制定好保险与装潢的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源做好店内销售与电话销售、邀约销售、车展销售等之间的配合。

根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售顾身上，再分解到每月，每周，每日；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我们将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

5) 顾全大局服从公司战略。

商超述职报告篇三

大家好！

我于20xx应聘进入新阳光地下商场，从基层做起，着手开始基层的现场管理及办公文件的整理和收发等事务，随着工作深入担任了运管管理部经理的职务[]20xx年随着商场规模不断的扩大和企业的发展，我有幸成为副总经理，我所涉及的业务工作更加广泛。在过去的的时间里，从最开始的初来乍到到

现在的初窥门径，我学到了很多我所匮乏的东西，也对这个行业有了深入的了解，在此我将对自己所做的工作进行详细的阐述：日常管理工作：

1、人员管理：每天日常的巡场，检查员工行为规范、员工的业务知识能力及员工的招商工作状况等，及时指正员工不当的行为。对于不合规规范的经营方式的活动展示牌及时发现并整改，监督员工的出勤及在岗率，避免漏失厅内的管理、销售及招商。

2、针对员工在工作中出现的共性问题，进行整理归纳，利用每周一、三、五开会时间进行着重强调，督促员工有则改之无则加勉。针对处理不合理的事件在会上进行研究，找出最佳解决方案。对于相关业务知识能力也会抽出有效时间集体进行培训，重点内容通过考试形式进行检验，帮助员工扩大知识面，提升自身的综合素质，成为一名优秀的管理人员。

3、妥善管理新进员工及离岗人员，尤其对于提出离职人员及时了解其心理动态，在不违背原则的情况下开导员工留任原岗位或调岗，尽可能减少运营管理部人员流动，保证商场有一个和谐、良性的发展。对于新进员工的要求严格把关，并协助其做好进场的相关手续，随后进行业务知识、工作流程等内容的培训及考试，保证新员工的各项基本工作可以顺利完成。

4、商场的最终目的是有一个良性的发展空间，从人员管理到店面管理最终都是为良性发展做准备，只要经营者有利润，才能达到最终目的，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行有奖促销活动，以更好的提升销售。

5、装修管理：协助保卫部、设备部与进场装修人员进行前期沟通，装修时现场监督，发现问题立即指出，并对相关装修要求和注意事项随时给予提示，尽量避免不符合要求的情况出现，要求装修做到无异味，无噪音，无灰尘。审查其装修

图纸，约定装修日期，核定用电流量，审批装修防火材料，对接相关装修工作，帮助办理装修审批手续。

6、为打造一个和谐共建的商场，每日从考勤经营者的出勤率开始，规范业户的经营方式，坚决杜绝迟到早退，叫喊叫卖，悬挂自制pop超摆超放，播放迪曲，办理进退户手续，核算各种费用，延时手续，装修结果的验收，投诉的处理与协调，漏水点的观察和配合维修，配合收取管理费用。

7、能够营造良好的商场购物环境是作为一名管理人员应尽的职责和义务。未经商场允许商贩在商场内肆意兜售商品的行为本身已经严重影响商场的形象，督促管理人员对待此类事件一经发现，严肃清出场外。同时为保证商场内的环境卫生，散发与商场无关的宣传单如有发现，立即进行制止与清场。

8、一个大型商场不仅在管理与经营上做到井然有序，安全消防工作也是重中之重。确保每一名业主和消费者的生命财产安全，安全消防工作必须做到位，落到实处。这就需要本部门配合保卫部向占用消防通道和遮挡防火门经营业主进行解释，让其学习到安全消防知识，意识到安全消防的重要性，并且做好安抚工作，保证与业主的良好沟通。

9、在商场进行正常的经营管理时，常常碰到顾客过来投诉的事件。商场只有协调的权利，没有执法权，所以这要求我们得有极高的职业操守，和化解矛盾和处理技巧的能力，我部门采用个性化处理投诉办法，在管理权利的范围内适当的对顾客进行说服，同时也要考虑到业主的经营方式方法。因此采用一对一的模式，与顾客与业主在不同场地同时进行协调，为双方争取到最大的让步，使得问题达到圆满的解决。

企划宣传：

在日益激烈的竞争中，打造商场的品牌效益，树立良好的企业形象，商场的企划宣传必须落实到位。有效的营销不仅依

靠新颖的创意，更需要强有力地执行与规范操作。对商场的企划宣传方面主要采用媒体投放方式。媒体投放主要以配合阶段的活动和节假日商场促销为主，以自有的电视广告，广播为重点，派专人制作精良的ppt\ps广告等。选择当地四家重点报纸(大众信息、四海传媒、供求世界、都市导航)进行活动与促销宣传。

商场内外氛围包装。相较于商场外部氛围的包装，商场内氛围的营造显得尤为重要。每逢节假日，学生放寒暑假，都是商场客流的高峰期，这就需要迎合当前促销主题。为了更好的诠释和演绎促销主题，严格进行对颜色、图案、造型和材质方面的设计和筛选。商场内各个位置的装饰改造，广告设计样式及悬挂，都指派相关人员实施进行。

招商管理：

1. 商场的发展，店面的增多，对于我来说是一个极大的挑战，由于尚志市整个市场的经营范围及销售店面的增多与现有消费群体较两年前比较，比例出现稍许失衡，店面的租赁出现困难，租金有所回落，在上一年度租赁期没有结束前由于效益不佳，经营业主纷纷弃店而走，为保障招商工作的顺利进行和店面的饱和度，必须拿出最可行的实施方案。合理的租金定位，和果断的招商手段使得20xx年11月份300多个店面续租这项工作，在领导的英明领导下，基本取得圆满的成功。

2、对由房主买断的店铺出现的空铺状态，部门内部开会针对各空铺的情况进行介绍和研究，责任不只落实到招商人员，而且发动运营管理部全员进行招商，做到每区的管理人员就是本区的招商员，将自己作为投资者的理念去推销介绍，效果非常不错，对接成功近20间店铺。

3、做好商业氛围的宣传，将各梯口充分发挥商业用途，对外进行招集有宣传意识的商家，而且要对到期的广告位做好记录工作，并做好广告宣传内容的破损工作的监督和维护工作，

这就需要招商人员确保与商家的良好沟通。

工作中亮点和不足：亮点：

1、培养专业人才，根据新进人员的特点和拥有的某种技能，安排相应的岗位以符合岗位需求加以锻炼和培养。同时对现有不同性格和能力的员工布置任务时，分出重点和细致交待。避免在工作中走型，走样。

2、细化经营质保金，不需要做到无纸化办公，但要充分发挥现代实用的开发管理软件，将每间店铺都量身订制了一个进退户质保金的小单元，必须录入电脑，做到规范管理。

3、引导业户装修向高档次发展，三期去年第一年开业，业户装修上不敢投入太多，经过优胜劣汰，对新进业户装修时，引导业户向商场内现有装修高档学习，只有这样才有市场。另外，领导给机会到其他商场学习时将自己认为装修、设计及货品摆放较为精典，值得学习的店面，用jpg的方法记录下来，考察后，让业户学习和效仿。以此来提升商场的整体效果。

不足：

1、跟经营业主的沟通还有待加强，前期主要局限于漏水点、费用的缴纳，租金的沟通，对于人员经营相关的沟通有所欠缺，在沟通技巧上也表现不足。所以，现在要做的就是多于业主接触，与业主建立共存体系，加强感情联系，让业主了解商场的制度与管理方法，使政策、客诉等能更快更好得到实施和处理。

2、提升敏锐度，对业主和员工的不规范的经营和不良行为和语言要有敏锐度，将不良因素和思想消除在萌芽。

今后的：

1、把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理商场一切事务，为总经理分担些许肩上的重任。

2、培养员工的汇报意识，每项工作都要有安排，有落实，有汇报，随时掌握厅内的各项工作，以便下一步工作的开展。

3、向管理要效益，通过管理提升商场的品牌，提高产权价值，让店铺在本年度续租时，在租金上有一个质的提升，让投资者拥有足够的信心将我们商场做为长期持有股来投资。

4、培养整体观念和合作精神，克服本位主义倾向。增加员工之间的互谅互让，培养员工之间的友谊，满足员工的社会需要，使员工提高工作兴趣，改善工作态度。

5、加强我部门与商场各个部门的紧密联系。运营管理部能有今天的成绩和各部门的配合密不可分，才能保证各项工作在各部门的配合下有序进行。正所谓众人拾柴火焰高，只有团结的力量才能抵挡今后商场面临的种种挑战。所以在今后的工作中更应紧密加强各部门之间的合作。在过去的几年时间，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐!更多的自信!更多的成功!

商超述职报告篇四

尊敬的'各位领导，亲爱的各位同仁：

随着圣诞节钟声的敲响□20xx年全年的工作也落下了帷幕。这一年对我来说，包含了太多，经历了太多，也收获了太多□20xx年是部门大刀阔斧调整的一年，是努力打造有着优秀凝聚力团队的一年，是部门梳理管理工作夯实基础的一年，是努力实现销售业绩攀升的一年。这一年，在全体员工支持、

理解，在各部门大力支持前提下，我们基本上完成了品牌格局调整工作，实现了华丽的转变，也为突破20xx年销售目标奠定了坚实的基础。

下面，我将对自己xx年的工作进行详细的阐述。

(1) 每天巡场不少于6次，过程中认真检查员工行为规范、商品物价质量、柜内设备设施，发现问题及时处理解决，并对员工进行指导，帮助员工改正错误。

陈列、看脚知鞋码、根据给定情景搭配服装和鞋；羊毛衫/牛仔褲/羽绒服洗涤和保养、翻毛皮鞋的穿着和保养等，通过这些培训和练习，帮助员工扩大自己的知识面，提升自身服务素养，成为一名专业的导购人员。

(3) 在部门大面积调整期间，发现员工出现私下里传播调整信息，员工思想波动，工作热情降低，销售业绩下滑的现象。我及时与员工进行沟通，让他们了解商场调整的目的是为了更好的发展，为了取得更好的销售业绩，同时也和员工对他们的工作和未来的方向进行了解，给予建议，为他们树立信心，取得员工的理解和支持，更好的开展部门工作。

(1) 每周定期对竞争对手进行调研，了解同城品牌与本店款式的差异程度，与厂家沟通减少差异化。

(2) 每周对卖场品牌库存进行统计，了解畅销款和滞销款的销售货情况，指导员工对进店客流和潜在客户进行细致分析，找出有效的方法来稳定客群。

(3) 在大型活动前期提示厂家积极储备货源，将卖场货品尺码补充齐全，有力的支持销售工作。

(4) 了解品牌的货源分配情况，是订货制还是配货制，根据店内销售状况和主力消费群体的消费习惯和眼光，给予厂家

建议。

(1) 根据商场下发的经济指标进行详细的分解，下发到负责区域内的每个品牌，指导员工对指标按照周和日为单位细化，每日跟进销售指标的完成情况。

(2) 对竞争力弱销售差的厂家进行沟通，在货源、促销、人员方面给出改进建议，联系厂家在柜内或者大厅适当安排超低折扣促销活动，借以促进销售完成指标。

(3) 月底要求员工上交品牌销售分析表格，对销售状况进行文字分析，挖掘可以提升销售的方式和潜力点，并培养员工的综合分析能力。

(1) 协助经理助理与要进店品牌的装修人员或供应商进行前期沟通，了解具体的装修工期、营业时间，帮助办理施工证，讲解施工的要求和注意事项。

(2) 每日对施工现场进行检查，查看是否使用禁用物品和工具，是否影响周边柜组的正常销售工作，是否需要商场工程人员协助，对于发现的问题给予及时沟通解决，避免耽误工期影响装修进度。

(3) 对装修的道具和图纸进行核对，若有出入，及时与施工负责人沟通。

(1) 积极与厂家和员工沟通参加踏青活动，感受宏运人青春飞扬的精神面貌。

(2) 组织员工参与演讲比赛和消防知识竞赛，员工积极参与，展示自我。

商超述职报告篇五

尊敬的各位领导：

现将本人20xx年的工作情况作一简单汇报，请大家批评指正。

一、工作职责

本人先后在女装、男装等部门担任过主管，今年月，调至一楼鞋部担任主管。作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护整个鞋部现场经营秩序的有序运行。具体到日常工作内容，主要有员工规范化管理，商品的售后服务等。

二、工作职责执行状况

一年来，本人在各位领导的关心爱护、各位同仁的支持配合和鞋部全体员工的通力协作下，依靠“xxxx”各个层次坚强的团队，较好地履行了自己的工作职责，圆满完成了领导交给的各项工作任务。1、提高自身素质，尽力适应岗位要求。本人原在服装部工作，对服装比较了解，岗位调整后，虽然同在“亚萍国际”，但俗话说，“隔行如隔山”，如何做好鞋部的主管，对我来说，依然是一个全新的课题。为此，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位要求。一方面，我努力读好有字之书，如有关皮革、营销、管理等方面的专业报纸、书籍，做到“修身知识勤学，基本知识笃学，业务知识深学，急需知识先学”。另一方面，我善于读好无字之书。一年来，虚心向领导、向同事、向员工学，学习他们的专业知识、工作方法、营销技巧、对人处事艺术等。与此同时，在日常生活中坚持“多看、多听、多想、多做”，通过学习与实践的有机结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升员工整体素质。今年来，鞋部营业人

员调动频繁，针对新员工对公司纪律和经营业务不够熟悉的状况，我在平时工作中，能利用各种机会，在员工间进行专业性商品常识、销售技巧、商品陈列的交流，并在日常巡视中加强了监督与执行力度，提高了员工的纪律意识，使部分新员工较快地进入了工作角色，并养成了良好的职业习惯。同时在规范化管理的过程中，本人自觉遵守公司的各项规章制度，要员工做到的，自己首先做到，要求员工不做的，自己首先不做，在管理中发挥了表率作用，促使自己加深了对管理、对自己的进一步了解。

3、加强现场巡视，保证经营秩序良好。经营主管的工作场所就是鞋部现场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物空间。在过去的一年中，通过本人和鞋部所有营业人员及时的信息反馈及后勤各部门的及时配合，基本实现了这一目标。

4、坚持公正合理，灵活商品退换管理。配合柜组和商场办公室做好商品退换管理工作是本人的一项重要职责，一年来，我认真学习并灵活运用商场在商品退还方面的相关办法，对每一起退换货的处理都努力做到有章可依，特别是依据公平、公正、合情合理的原则保护消费者的合法权益，维护公司在消费者中良好的口碑，同时尽可能做到厂家的理解与支持，以保护现有珍贵的品牌资源。为降低售出商品的退换比率，还对易出现纠纷、问题的商品对员工进行有目的的指导，提高了商品知识的专业性和服务水平。

5、了解员工状况，努力打造和谐团队。一年来，本人注重了解鞋部营业员的自然状况和思想状况，坚持多与员工进行沟通、交流，以达到对品牌销售业绩动态、同城同品牌业绩状况、商品结构、销售客群的深入了解。同时，善于通过日常口头表扬和鼓励来保持员工较高的积极性、稳定性，尽自己最大的努力，带动更多员工，形成一个和谐的工作团队。

三、本人工作中存在的不足

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在现场货品管理方面做得还很不够，仍待向其他领导与主任学习。

2、对品牌特色的了解、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，对现场管理仍停留在粗放式管理阶段，自身管理水平有待进一步提高。

3、处理退换货时，有时心态不能平和，未能在感情方面让顾客感性理解未予以退换的原由，需要在今后的工作中认真修炼。

四、工作打算

1、加强对鞋部现有品牌销售结构的分析，进一步从数据上加强对各品牌的理性认识，配合各柜组和相关领导，及时将合理化信息和建议传达厂家。 2、充分调动每一位员工的积极性，通过平日的沟通，让员工在第一时间里了解公司的最近动态，以及公司的各种要求，要关注、关心自己的员工，及时肯定员工的进步，让员工行有规范、学有榜样、干有目标，心往一处想、劲往一处使，为公司的发展凝心聚力。3、提高自身服务意识，做好整体员工服务意识的灌输，养成良好的心态，特别要加强自身专业知识的学习，要努力建立与员工之间的信任关系，树立自己的权威，为所有员工树好形象，努力把整个鞋部打造成为一个步调一致的和谐团队。

20xx年让我有点依依不舍，在这一年里，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐！

商超述职报告篇六

各位领导、同事们大家好：

根据公司的要求和个人对于工作岗位的负责的态度，本人对过去一年的工作情况和思想认识做一个全面的总结：

20xx年保安部在公司各级领导的大力支持与关怀指导和其他部门的配合下，经过全体员工的努力，团结协作，任劳任怨，初步完成了公司各项安全保卫工作，以及部门所承担的日常工作和一些临时性任务。总体来说，保安部已逐步迈向正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将一年来的工作做以总结，以便扬长避短，继往开来为20xx年工作打下坚实的基础。

我主要负责保安部的文件管理，队员的培训以及一些临时性的工作。公司下发的文件和保安部日常工作资料我都会分类保存以便平时工作中的使用以及不断的调整保安部的各项规章制度，使保安员严于律己，爱岗敬业及更好调动保安员工作积极性。确保各项工作认真、仔细，以建立一支素质过硬、作风优良、纪律严明的保安队伍。在这里我面临的最大的挑战就是对队员的管理和培训。

这两年大型的购物广场争相开业，竞争也日益剧烈，都卯足了劲拼硬件，比软件。竞争已经达到了白热化的程度。我们商场也在与时俱进，在不断调整过程中我们的服务质量也要进行不断的升级，这样才能保障我们顾客有一个舒畅的购物环境，但保安员大部分都是一群80、90后的队员。大多数都是第一次参加工作自我管理能力较差，个性比较自我，服务意识薄弱，为提高队伍的整体素质。我和*经理在20xx下半年对岗位培训上做出了调整，一方面提高队员在岗位上的责任心，对保安部所有队员进行正规化、军事化管理。清晨我们加大训练力度，提高大家的整体的精神风貌。随着大家的进步，我们更加大了对我们这支队伍的要求，加强国旗护卫队

新队形的训练，每位队员都能高标准的要求自己，完成每天的训练任务，确保在以后的升旗仪式能以一副饱满，过硬的姿态展示我们公司的形象。另外一方面我们加强服务意识的培养，对接人待物，文明用语的使用，突发事件的应对都进行了培训。要求队员以高质量的服务确保商场良好的购物环境。

保安部除了保障商场的财产安全，消防安全一直作为工作中的重中之重，周围商场接二连三的火灾也给我们敲响了警钟，今年消防大队不断的对各商场进行消防常识及消防设施设备的检查，也对我们的消防工作提出了更高的要求。消控室定期对商场和公寓各楼层的消防设施进行检查、维护、保养。除了不断加强对保安员消防知识的培训和消防演练，也对各楼层的营业员进行了系统的培训和考核，原有的培训教材专业性比较强，大家不好消化，经过我的不断摸索和修改已经掌握了一整套比较通俗易懂的培训内容，并且得到了部分楼层主管及经理的认可，消防培训工作争取做到人人关注消防、人人参与消防、人人学会消防，一般员工达到“懂灭火设备使用，会扑救初起火灾；懂自救逃生技能，会组织人员疏散”的“两懂两会”要求。

20xx年的工作已经告一段落，为了更好地协助王经理做好保安部的工作和提高个人工作能力在20xx年我给自己定下了以下目标：

- 1、严格要求自己，改掉以往懒散，工作时粗心大意的习惯。完善自身的业务水平，把有关的法律知识灵活掌握，提高工作的主动性，以认真积极的态度协助王经理做好每一项工作。

- 2、提高队员素质，做好培训工作。为了建设一支高素质的保安队伍，配合各部做好对客服务。将通过对仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，让队员知道如何对客服务；再通过多种资料的学习改变队员们的个人思想，树立正确的人生价值观，使员工的素质和专业技能都能得到进一步的提升。

3、继续完善保安部的各项规章制度，明确各岗位的职责。凡事都做到有章可循，规范管理。

4、坚持每天查岗，做好考勤工作和保安人员的调配，发现问题一定要及时解决，做好队员的细想教育工作，了解队员的思想，做到日常工作上严格要求，日常生活上体贴周到。

5、不定时的对队员进行业务技能的考核，掌握队员的业务水平提

高队员的服务意识，帮助队员把自身的业务技能运用到日常工作上，进一步提高队员工作的积极性。

回望20xx所有的成绩已成了过去，所有的不足我会吸取教训，总结经验。在新的20xx年要以新的面貌去面对，把每项工作落到实处，做到防患于未然，协助王经理带领所有保安队员确保商场安全无事故，切实保障商场良好的营业环境。

述职人：

商超述职报告篇七

亲爱的同仁们：

大家好！

我于20xx应聘进入新阳光地下商场，从基层做起，着手开始基层的现场管理及办公文件的整理和收发等事务，随着工作深入担任了运管管理部经理的职务[]20xx年随着商场规模不断的扩大和企业的发展，我有幸成为副总经理，我所涉及的业务工作更加广泛。在过去的的时间里，从最开始的初来乍到到现在的初窥门径，我学到了很多我所匮乏的东西，也对这个行业有了深入的了解，在此我将对自己所做的工作进行详细的阐述：

1、人员管理：每天日常的巡场，检查员工行为规范、员工的业务知识能力及员工的招商工作状况等，及时指正员工不当的行为。对于不合规范的经营方式的活动展示牌及时发现并整改，监督员工的出勤及在岗率，避免漏失厅内的管理、销售及招商。

2、针对员工在工作中出现的共性问题，进行整理归纳，利用每周一、三、五开会时间进行着重强调，督促员工有则改之无则加勉。针对处理不合理的事件在会上进行研究，找出最佳解决方案。对于相关业务知识能力也会抽出有效时间集体进行培训，重点内容通过考试形式进行检验，帮助员工扩大知识面，提升自身的综合素质，成为一名优秀的管理人员。

3、妥善管理新进员工及离岗人员，尤其对于提出离职人员及时了解其心理动态，在不违背原则的情况下开导员工留任原岗位或调岗，尽可能减少运营管理部人员流动，保证商场有一个和谐、良性的发展。对于新进员工的要求严格把关，并协助其做好进场的'相关手续，随后进行业务知识、规章制度、工作流程等内容的培训及考试，保证新员工的各项基本工作可以顺利完成。

4、商场的最终目的是有一个良性的发展空间，从人员管理到店面管理最终都是为良性发展做准备，只要经营者有利润，才能达到最终目的，根据当地的风俗习惯和重要节令、在中厅有针对性的进行有奖促销活动，以更好的提升销售。

5、装修管理：协助保卫部、设备部与进场装修人员进行前期沟通，装修时现场监督，发现问题立即指出，并对相关装修要求和注意事项随时给予提示，尽量避免不符合要求的情况出现，要求装修做到无异味，无噪音，无灰尘。审查其装修图纸，约定装修日期，核定用电流量，审批装修防火材料，对接相关装修工作，帮助办理装修审批手续。

6、为打造一个和谐共建的商场，每日从考勤经营者的出勤率

开始，规范业户的经营方式，坚决杜绝迟到早退，叫喊叫卖，悬挂自制pop超摆超放，播放迪曲，办理进退户手续，核算各种费用，延时手续，装修结果的验收，投诉的处理与协调，漏水点的观察和配合维修，配合收取管理费用。

7、能够营造良好的商场购物环境是作为一名管理人员应尽的职责和义务。未经商场允许商贩在商场内肆意兜售商品的行为本身已经严重影响商场的形象，督促管理人员对待此类事件一经发现，严肃清出场外。同时为保证商场内的环境卫生，散发与商场无关的宣传单如有发现，立即进行制止与清场。

8、一个大型商场不仅在管理与经营上做到井然有序，安全消防工作也是重中之重。确保每一名业主和消费者的生命财产安全，安全消防工作必须做到位，落到实处。这就需要本部门配合保卫部向占用消防通道和遮挡防火门经营业主进行解释，让其学习到安全消防知识，意识到安全消防的重要性，并且做好安抚工作，保证与业主的良好沟通。

9、在商场进行正常的经营管理时，常常碰到顾客过来投诉的事件。商场只有协调的权利，没有执法权，所以这要求我们得有极高的职业操守，和化解矛盾和处理技巧的能力，我部门采用个性化处理投诉办法，在管理权利的范围内适当的对顾客进行说服，同时也要考虑到业主的经营方式方法。因此采用一对一的模式，与顾客与业主在不同场地同时进行协调，为双方争取到最大的让步，使得问题达到圆满的解决。

在日益激烈的竞争中，打造商场的品牌效益，树立良好的企业形象，商场的企划宣传必须落实到位。有效的营销不仅依靠新颖的创意，更需要强有力地执行与规范操作。对商场的企划宣传方面主要采用媒体投放方式。媒体投放主要以配合阶段的活动和节假日商场促销为主，以自有的电视广告，广播为重点，派专人制作精良的ppt、ps广告等。选择当地四家重点报纸（大众信息、四海传媒、供求世界、都市导航）进行活动与促销宣传。

商场内外氛围包装。相较于商场外部氛围的包装，商场内氛围的营造显得尤为重要。每逢节假日，学生放寒暑假，都是商场客流的高峰期，这就需要迎合当前促销主题。为了更好的诠释和演绎促销主题，严格进行对颜色、图案、造型和材质方面的设计和筛选。商场内各个位置的装饰改造，广告设计样式及悬挂，都指派相关人员实施进行。

招商管理：

1、商场的发展，店面的增多，对于我来说是一个极大的挑战，由于尚志市整个市场的经营范围及销售店面的增多与现有消费群体较两年前比较，比例出现稍许失衡，店面的租赁出现困难，租金有所回落，在上一年度租赁期没有结束前由于效益不佳，经营业主纷纷弃店而走，为保障招商工作的顺利进行和店面的饱和度，必须拿出最可行的实施方案。合理的租金定位，和果断的招商手段使得20xx年11月份300多个店面续租这项工作，在领导的英明领导下，基本取得圆满的成功。

2、对由房主买断的店铺出现的空铺状态，部门内部开会针对各空铺的情况进行介绍和研究，责任不只落实到招商人员，而且发动运营管理部全员进行招商，做到每区的管理员就是本区的招商员，将自己作为投资者的理念去推销介绍，效果非常不错，对接成功近20间店铺。

3、做好商业氛围的宣传，将各梯口充分发挥商业用途，对外进行招集有宣传意识的商家，而且要对到期的广告位做好记录工作，并做好广告宣传内容的破损工作的监督和维护工作，这就需要招商人员确保与商家的良好沟通。

亮点：1、培养专业人才，根据新进人员的特点和拥有的某种技能，安排相应的岗位以符合岗位需求加以锻炼和培养。同时对现有不同性格和能力的员工布置任务时，分出重点和细致交待。避免在工作中走型，走样。

2、细化经营质保金，不需要做到无纸化办公，但要充分发挥现代实用的开发管理软件，将每间店铺都量身订制了一个进退户质保金的小单元，必须录入电脑，做到规范管理。

3、引导业户装修向高档次发展，三期去年第一年开业，业户装修上不敢投入太多，经过优胜劣汰，对新进业户装修时，引导业户向商场内现有装修高档学习，只有这样才有市场。另外，领导给机会到其他商场学习时将自己认为装修、设计及货品摆放较为精典，值得学习的店面，用jpg的方法记录下来，考察后，让业户学习和效仿。以此来提升商场的整体效果。不足：1、跟经营业主的沟通还有待加强，前期主要局限于漏水点、费用的缴纳，租金的沟通，对于人员经营相关的沟通有所欠缺，在沟通技巧上也表现不足。所以，现在要做的就是多于业主接触，与业主建立共存体系，加强感情联系，让业主了解商场的制度与管理方法，使政策、客诉等能更快更好得到实施和处理。

2、提升敏锐度，对业主和员工的不规范的经营和不良行为和语言要有敏锐度，将不良因素和思想消除在萌芽。

1、把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理商场一切事务，为总经理分担些许肩上的重任。

2、培养员工的汇报意识，每项工作都要有安排，有落实，有汇报，随时掌握厅内的各项工作，以便下一步工作的开展。

3、向管理要效益，通过管理提升商场的品牌，提高产权价值，让店铺在本年度续租时，在租金上有一个质的提升，让投资者拥有足够的信心将我们商场做为长期持有股来投资。

4、培养整体观念和合作精神，克服本位主义倾向。增加员工之间的互谅互让，培养员工之间的友谊，满足员工的社会需要，使员工提高工作兴趣，改善工作态度。

5、加强我部门与商场各个部门的紧密联系。运营管理部能有今天的成绩和各部门的配合密不可分，才能保证各项工作在各部门的配合下有序进行。正所谓众人拾柴火焰高，只有团结的力量才能抵挡今后商场面临的种种挑战。所以在今后的工作中更应紧密加强各部门之间的合作。

在过去的几年时间，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐！更多的自信！更多的成功！

岁月流逝，流出一缕清泉，流出一阵芳香，回顾这段时间的工作，相信你有很多感想吧，我们要做好总结，写好述职报告哦。但是却发现不知道该写些什么，下面是小编收集整理的.....

商超述职报告篇八

2011年即将过去，在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简要的总结。在2011年当中，坚决贯彻xx厂的政策。学习、制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，和市场部共同策划宣传公司的形象、品牌的形象，在各媒体广告里如；广播电台、报刊杂志、、等，使我们公司的知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计发短信三万余条，团队建设方面；制定了详细的销售人员考核标准、销售部运行制度、工作流程、团队化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

从销量上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确很不

理想。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的题，目前发现销售部有待解决有主要题有以下几点：

1销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，也就是常说的要性不强。2. 对客户关系维护很差。

销售顾最基本的客户留资率、基盘客户、回量太少。一个月的时间里，总共八个销售顾一天拜的客户量20余个，手中的意向客户平均只有七八个。从数字上看销售顾的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动无法进行。

3沟通不够深入。

销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4工作没有一个明确的目标和详细的计划。

销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

5销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。

（长久下去会影响公司的形象、和声誉）

一. 市场分析 市场是良好的，形势是严峻的。通过今年自主品牌汽车的销量下滑，厂一定会调整应对的策略。明年是大有作为的一年，我们一定要内强素质，外塑形象。用铁的纪律，打造铁的团队，打一场漂亮的伏击战。假如在明年一年内没有把销售做好，我们很可能会失去这个发展的机会。

二. 2012年工作计划

在明年的工作计划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切的销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。只有通过高素质高效率的销售人员不但能提高车的销量，而且能把保险、上户、装潢等附加值上一个新的台阶。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是企业的老大难题，销售人员的出勤、见客户时处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

3) 提高人员的素质、业务能力。

培养销售人员发现问题，总结题目的目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

4) 建立新的销售模式与渠道。

把握好制定好保险与装潢的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源做好店内销售与电话销售、邀约销售、车展销售等之间的配合。

根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售顾身上，再分解到每月，每周，每日；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我们将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

5) 顾全大局服从公司战略。

今后，在做出每一项决定前，应先更多的考虑公司领导的看法和决策，遵守领导对各项业务的处理决断。工作中出现分歧时，要静下心来互相协商解决，只要能经常总结经验教训、发挥特长、改正缺点，自觉把自己置于公司和客户的监督之下，勤奋工作，以身作则。我相信，就一定能有一个更高、更新的发展，我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质、公司的战略方针、厂的政策扶持、和个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支“亮剑”的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们销售部在2012年有信心，有决心为公司再创新的辉煌！

商超述职报告篇九

在现在社会，越来越多人会去使用报告，写报告的时候要注意内容的完整。一起来参考报告是怎么写的吧，以下是小编整理的商场主管述职报告，欢迎阅读与收藏。

尊敬的领导：

我是一个对待工作认真负责，积极向上，乐于助人的人，在工作中愿意与同事相互配合完成工作。

进过岗前培训，我于x月xx日被分配到楼层，对于一个刚刚毕业的大学生而言，第一份工作是十分激动的。初次接触零售百货行业，对我来说一切都是既新鲜又陌生的，一段时间我对楼层的品牌有了一个初步的认识，期间我努力向老助理学习他们的管理经验、方法，以尽快胜任岗位需要。

来贵都的第一个月，最让我难忘的是自己独立带班。由于助理短缺，刚刚实习一周还不熟悉工作的我，被迫独自带班，当时压力很大担心自己做不好造成管理混乱，但没办法只好硬着头皮上。记得第一次开早会我很紧张，会开的不好，之后经过一个月的锻炼我逐渐适应。现在我明白我的职责主要是：系统的维护卖场经营秩序及日常管理和考核工作，对员工实行规范化管理，商品管理及处理客诉和突发事件。

我们的管理是严格按照公司要求，结合楼层实际情况而进行的一种规范化管理。我们提倡人性化管理而非人情化管理。为此，我将从以下五方面去做：

- 1、坚决落实并执行公司的各项规章制度，对违反者严肃处理。
- 2、在遵守制度的前提下，对员工的管理要灵活。
- 3、加强对店容店貌的管理，做到干净整洁无杂物，给顾客留下良好的感觉。
- 4、加强现场巡视力度，保证良好的经营秩序，及货品安全，督促规范员工行为，及时处理突发事件。
- 5、努力学习产品知识灵活应对商品退换及客诉，提高工作效率。

1、一些日常管理方面出现的问题处理的不够完美，对员工的管理还存在不足，现场货品管理仍是弱项，需继续学习。

2、对品牌风格，特色，面料的了解，员工思想专业知识培训方面有待进一步提高。

3、对待客诉方面，无法做到有理有据的去应对顾客的无理要求，处理退换货时容易冲动，今后因努力改正。

4、两个月来，总体管理水平较低。

1、根据楼层的实际情况总结出一套行之有效的管理方法。

2、在量化考核标准一致的前提下，对不同的员工按其性格实行不同的管理，采用不同的沟通方式提高工作效率。

3、总结出一套应对客诉的行之