

最新超市年工作总结 超市工作总结(优秀5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

超市年工作总结 超市工作总结篇一

各位同仁：下午好，现在由我就恩施分公司营运部20xx年工作及20xx年计划向大家做汇报。

一、 稳步促进门店管理提升，我从以下五点作出说明

1. 狠抓基础管理、强化执行与落实：分公司营运部在20xx年通过下发指导性强的管理通知，与门店共同从卖场环境、食品安全、销售环节等方面提升管理水平，并强化检查跟进力度，采取分公司营运部巡查、门店互查、质检员自查以及下发通报等多种形式，及时改进门店管理薄弱点。

针对阶段管理重点进行工作布置要求，从管理流程执行、员工服务标准、现场购物环境、薄弱时段经营等重点管理环节入手，梳理存在的问题，确保门店规范经营。

2. 严把收货关，确保进入商场的商品无假冒伪劣产品：为了加强食品的安全监管，分公司营运部要求门店在收货环节的操作严格按规范执行，严格检查商品三期及质量，在源头中控制假冒伪劣及过期商品进入卖场。同时对各门店质检员进行了针对性的培训，并要求质检员加强商品三期的检查力度，保证无过期商品。特别是要求质检员加强蔬菜农药残留检测管理及生鲜熟食设施设备消毒管理，保障食品安全，为消费

者提供最优质、最安全的商品。

3. 做好库存管理工作,合理控制商品周转:根据总部要求,按流程进行日常重点商品合理要货、突出陈列,对于淘汰、破损、滞销商品及时上报,并采取dm促销、超值换购等方式消化库存,压缩库存,不断加快库存周转,提升门店库存管理效率。

4. 调整商品品类:通过详尽市调拟定类别品种、品牌需求,根据市场需求对门店的品种数及类别的丰富性进行跟进,确保了经营品类齐全。

5. 强化培训机制,提升专业技能:分公司营运部一方面为提升员工专业技能,提升门店经营形象,通过开展陈列比赛,充分调动员工的创新意识,使门店陈列明显改善;另一方面强化对质检员技能指导。不定期对质检员进行培训,结合门店的质量管理问题对质检员明确工作要求,促进门店质量管理规范化、标准化。

二、稳步促进门店经营提升,规范价格体系提升商品毛利水平

敏感商品的价格优势。

2. 严格按照商品价格管理的规范流程对商品的进价、售价及促销价进行操作,并根据供应商及采购部的需求,对促销信息进行维护、对联营商品进行短期降抽调整。确保恩施分公司所属门店所有商品的进价,售价及促销价一致。

3. 提升公司形象,建立价格监控体系:我们加强了价格诚信建设,在分公司内部建立价格定调价制度,对价格制定、价格标识、价格履行、促销变价等日常工作进行全面监控、检查和跟踪。确保商品明码标价,无价格欺诈行为。

4. 每周上报市物价局《城市居民食品价格监测表》、《城市居民日用工业消费品零售价格检测表》等信息，接受物价局关于对我司物价的检查。

5. 保障基础信息维护：11年录入口共处理订单7753份，同比10年2830份，增幅173.96%。去年1-12月份完成售价变价4089笔、促销变价9342余笔、降抽1036笔、进价变价280笔。根据门店经营需要，完成分公司52档单店惊爆单品促销工作。

三、稳步提升顾客满意度，提升服务质量，

1. 规范服务流程，加强服务技巧培训：分公司营运部以服务规范复训，强化公司顾客投诉接待流程，培训较敏感的价格投诉、质量投诉处理技巧，提升投诉处理效率，提升顾客满意度。与此同时营运部加大了监控一线操作力度：加强礼仪员对便民服务项目的操作能力，要求员工主动帮助、指导顾客完成便民代收工作，使顾客在购物之余，能够便利的完成代收项目的费用缴纳，强化聚客能力。

2. 开展“微笑服务月活动”，提升门店服务质量。分公司大力推广“微笑服务月”活动，使全体员工深刻领悟微笑服务的文明宗旨，在服务过程中时刻遵守微笑服务的规范要求，积极展现微笑服务的精神风貌，全面营造了讲文明、重礼仪、善微笑的良好服务氛围，员工也在工作中注重服务细节，力求通过规范、周到的服务，赢得顾客的信赖，从而稳定客群。

3. 扩充服务范围：我们新增了联通、电信话费代收项目。去年，各项便民服务功能共实现交易金额3.98万元（其中电信业务实现交易额1.23万，联通业务实现交易额2.78万元），公司盈利0.19万元。

超市年工作总结 超市工作总结篇二

尊敬的集团公司领导；

一, 销售

作为我们零售行业, 销售是我们公司赖以生存和发展的根本, 但是销售也离不开卖场的基础营运和顾客服务, 客流, 市场调查。

我们食品区按公司要求分为休闲, 粮油, 饮料和冷冻, 其中冷冻1人, 其他课都为2人负责, 每天早会后, 我都会组织他们处理配送货, 然后做卖场基础营运工作, 包括吩咐专人定期对卖场价格用rf机的检查, 打印缺失的标价签, 已至于他们后来自觉去完成这项工作, 把我们的顾客投诉降到最少。在夏总的带领下, 每个星期一都要组织各个部门交叉检查卖场的基础营运, 好的进行表扬, 不好的通报批评, 我们部门每次检查都是名列前茅. 所以说卖场的基础营运工作和顾客服务是紧密联系在一起, 基础营运工作做好了, 我们的顾客投诉就自然少了。

市场调查, 是刻不容缓的一项工作, 而且是长期的。也是我们要打开xx这个市场大门的钥匙啊, 我们刚刚踏进xx□而我们的竞争对手呢, 已经两年了, 首先我们就输在起跑线上了, 他们具有稳定的客流和顾客信誉度。而我们所能够做的就是借助这个钥匙去跟竞争对手较量了, 我将这些信息每天通过早晚会传达给我们部门的每一个员工。为了抓好这项工作, 我每个星期都会要求我们的员工和促销员交两份市场调查表, 从执行反馈的结果来看, 我所做的这些工作得到了大家互相的认可和理解。

我每个月都会定期的做销售报表的数据分析, 然后用一连串的数据告诉我的员工和促销员应该怎样去做我们的销售, 同时我在会上也会让他们说出自己做销售的主见和策略, 多听取他们分析我们在与竞争对手的差距和需要调整的方面。在实际工作中积极的培养他们的主见性, 在商品陈列, 堆头陈列方面放手让他们搞, 我深深地知道我所对员工和促销员所做的这些细小工作在大家看来都是微不足道的, 但是我想让

他们明白一个道理，我们都是靠顾客每消费一分钱养起来的。

二，卖场

由陈列到宣传，同时尽量跟我们的采购同事沟通，向供应商争取到更加多的促销资源，同时让我们的员工与供应商一起把卖场节日的气氛打造的淋漓尽致。争取把最新的市场信息，最整洁的环境，最优质的商品，最实惠的价格，最快捷的服务带给我们的每一个顾客。

三， 顾客投诉

顾客就是上帝，顾客的不满意就是我们工作的不到位，顾客投诉通常都有质量问题，价格问题，顾客服务方面等对我们的不满意，而引来的投诉。每当部门发生顾客投诉时，我都会及时重视他们反映和投诉的问题，尽快配合我们前台部的同事一起给顾客合理的解释，也包括登门拜访我们的顾客朋友。

四，团队建设，员工管理和素质的提升

我们连锁超市是一个大家庭，食品区在各个分店都是一个大区，俗话说的好，民以食为天，而我们食品部就是其中一个大团队，我们的销售离不开一个好的团队，团队精神发挥，更加有助于我们部门在完成店里下达的销售任务的同时，也可以创造出超额完成目标任务的奇迹。在每次的员工大会口号比拼中，我们的员工都会给予我最好支持，那就是我们团队精神要发挥就离不开我和他们的相会沟通和协调，也是在平时工作中培养出的默契。友谊第一，比赛第二，尽管有时候不能够拿到第一名，但是我们都为此尽力了。在我们的培训老师组织的拔河比赛中，虽然得了个第二，大家还是很高兴，通过这些活动之后，我都会组织他们去分析我们团队中存在的问题和不足，把大家的心联系在一起，彼此感受到我们这个团队是谁离开谁的努力都是不行的。下班了，我都

会主动组织他们一起去玩的，如生日聚会，让大家在生活上如朋友一样，彼此相互交流和了解，更加拉近了和员工们之间的距离。

五，正确处理好同级，上级的关系

对于我的上级来说，首先我尊重和敬畏，在工作上我会义无反顾的去执行和反馈好我的工作进展，坚持实事求是，不推卸责任，不为自己的工作不到位位而找理由找借口。在生活上，我会很高兴的和他们做朋友，给彼此带来生活上力所能及的帮助和快乐。同级之间，在为我们工作上销售的共同目标而配合，有哪些部门要加班的，会积极主动的去配合完成工作，生活上依然和他们是朋友。

六，供应商业务往来

我们公司的两个导向是对内与员工为导向，对外与顾客为导向，而我想说的是，我对内以员工为导向，对外与供应商业务为导向，供应商是我们超市这个供应链中的源头，最关键的环节，少了他们，我们超市就卖不出什么东西了。向供应商争取更多的促销资源，有助于更加轻易的打开我们的市场大门。主动联系他们到我们卖场举行各种促销活动和最新的商品特价资源，公司也因此而节约了进货成本。遇到有退换货的，积极派员工进行协助。

七，控制经营成本

对员工上货等人身安全，商品安全。包括顾客对商品的损坏，定期邀请我们防损部的同时为我们部门员工讲解和现场示范，生动的向大家展示了我们商场为预防火灾和经营风险管控方面是每个员工职责，每个星期安排员工参与商场晚间清场，在控制成本损耗方面逐渐减少。六月是全国安全生产月，门店举办安全知识问答活动，通过此次活动，将更加提升员工对安全生产的防患意识。

八，对公司的建议

通过任职主管几年间，发现管理中的越权管理方面是特别严重的，在个别的店，个别的部门的主管看到有些员工的仪容仪表，又或者是对工作做不到位的情况下，直接越过自己的自己跟课长的权限，直接去管理员工的现象。这个现象在大部分企业都是存在的，也是企业管理的弊端，很多时候会造成不必要的误会，引起员工的反感反抗情绪，对于人才的流失，那是在所难免的了。如果自己的职位越高，权力越大的话，对于这些小事的话，直接领导他的上级都没有看到，你又何必在此中间插一脚呢。没必要！要不还设什么课长啊，那不等于形同虚设了。

我的第二个问题就是我们店卖场的布局方面，居然地理位置是客观的，无法改变的，那卖场的布局起码说是可以调整的吧，我的建议有三个；第一，一楼上二楼，客梯对准的是我们的卫生间，这个在中国风水中是一大忌。第二，二楼入口处，收银台，出口处相通不合理，顾客可以从入口处进去也可以，出口处进去也可以。我们卖场的布局应该让顾客强行逛完我们的商场，所以入口处，应该用客梯直接上到三楼，然后在逛到二楼的出口处。食品区，生鲜区，熟食区应该调整至二楼出口处，相反二楼的应该调整至三楼，这样的话，顾客认为他们买的鱼啊，小菜啊，那些他们认为“脏”东后就应该让他们去收银台买单了，而不是向现在这样，三楼买了那些“脏”东西，又下来二楼逛针纺区逛了。第三，二楼上三楼的客梯应该对准的不是现在的专柜，应该陈列我们超市自己的东西。

以上建议仅代表个人的看法，不针对谁。还望公司领导给予批评和指正。

在此次金融危机中，对我们超市也冲击很大，部分同事由于工作情绪化，心态没有端正过来，不能够理解公司的有些调整，望及时调整好自己的工作心态，改观目前不良现状，全

心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造我们超市为顾客节省每一分钱！以真情铸就服务每一天！展望未来，脑海里又显现出部门下一个工作计划的制定和落实了。

食品部:刘胜豪

20xx-6-18

超市年工作总结 超市工作总结篇三

2xxx年我们公司在北京、上海等展览会和惠聪、发现资源等专业杂志推广后，我公司的xx牌产品已有必须的知名度，国内外的客户对我们的产品都有了必须的认识和了解[]20xx年度老板给销售部定下xxx万元的销售额，我们销售部完成了全年累计销售总额xxx万元，产销率95%，货款回收率98%。

产品销售部肩负的是公司全部产品的销售，职责之重大、任务之艰巨，可想而知。建立一支能征善战的高素质的销售队伍对完成公司年度销售任务至关重要。“工欲善其事，必先利其器”，本着提高销售人员综合业务素质这一目标，销售部全体人员必须开展职业技能培训，使销售业务知识得以进一步提高。今年公司添用了网络版速达3000财务管理软件，销售和财务管理能够清晰的及时性反映出来。我们销售人员是在xx市xxxxx科技有限公司的培训下学习成长的，所学习的专业知识和公司内部信息都是保密的，大家必须持有职业道德。老板是率领销售部的最高领导者，期望加强对我们员工的监督、批评和专业指导，让我们销售人员学习的专业知识，提升技术职能和自我增值[]20xx年我学习了iso内部审核培训和会计专业知识培训，并获得了国家认可的证书。这一年来我们利用学习到的管理知识、方法在我们公司生产管理中充分实践，其显示效果是满意的。

麦克风线材销售是我公司产品销售部工作的重点，销售形势的好坏将直接影响公司经济效益的高低。一年来，产品销售部坚持巩固老市尝培育新市尝发展市场空间、挖掘潜在市场，利用我公司的品牌著名度带动产品销售，建成了以xx本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局。

随着电子产品行业之间日趋严酷的市场竞争局面，信息在市场营销过程中所起的作用越来越重要，信息就是效益。销售部密切关注市场动态，把握商机，向信息要效益，并把市场调研和信息的收集、分析、整理工作制度化、规范化、经常化。产品销售部经过市场调查、业务洽谈、报刊杂志、行业协会以及计算机网络等方式与途径建立了稳定可靠的信息渠道，密切关注行业发展趋势；建立客户档案、厂家档案，努力作好基础信息的收集；要根据市场情景积极派驻业务人员对国内各销售市场动态跟踪把握。

回首一年来，我们销售部全体业务人员吃苦耐劳，积极进取，团结协作取得了良好的销售业绩。成绩属于过去，展望未来，摆在销售部面前的路更长，困难更大，任务更艰巨。我们销售部全体业务人员一致表示，必须要发挥工作的积极性、主动性、创造性，履行好自我的岗位职责，全力以赴做好年度的销售工作，要深入了解电子行业动态，要进一步开拓和巩固国内市场，为公司创造更高的销售业绩。

福牛迎春，祝我们xx科技有限公司在20xx年的销售业绩更上一层楼，走在电子行业的尖端，向我们的梦想靠拢。

超市年工作总结 超市工作总结篇四

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。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11月刚进入xx的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的，许多东西都要老员工来教，我感觉自己需要学习的太多了。

他们做什么我都仔细的看，认真的学，从各种面团的配方，做法；从各种面包的炉温，装饰，一点一滴的学，一点一滴的记，一年多的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。由于我的工作认真负责，在xx年的时候□xx给了我第一次机会，将我从一名普通员工提升为一名资深员工，这是一种激励，也是一种鞭策，他时刻提醒着我，要时刻的严格要求自己。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种面包的做法和特性，在遇到面包烤好后有瑕疵的情况发生时，能够第一时间了解是在工作流程中哪一个环节出了问题，从而改善。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xx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，积极完成领导安排的各项工作，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。

在xx年，xx给了我二次机会，将我从一名资深员工转变为一名基层管理人员，工作重点发生了转变，加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升变成了各项工作的中心，俗话说的好“机会是留给有准备的人得”，为了尽快进入角色，抓住机会，一方面加强了专业知识的学习，积极的了解商品的陈列和商品的促销以及新品的开发，虚心的向课长请教。

一方面加强人员管理的学习，抓住工作重点，合理有效的安排人力。

在日常的工作中，潜下心来，从头干起，卫生，陈列，仓库，从每一个细节开始严格要求，在此基础之上，给课员更多的思想沟通与技能培训，能够改善员工的精神面貌，让其工作的积极主动性得到更大的发挥。

总结3年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但通过冷静的自省，本身还是有诸多的不足，如：整体上的操作不够自如，商品损耗的控管力度不到位。

面对明年的机遇和挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的责任，加强学习，勇于实践，使自己的业务水平和管理水平全面提高，为xx的发展奉献自身全部的能量。

超市年工作总结 超市工作总结篇五

我从事超市收银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。

收银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。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银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收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，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。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银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

人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银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，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银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。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银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。收银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答。

将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，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，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，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收银台结账；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，请各位领导和同事批

评指正。

曾几何时，我从梦里一回回惊醒，却以为自己仍在工作中，也许像我们这样的人真应该叫做工作狂才对，但我们却必须面对现实，不仅仅要能够工作埋下头去忘我地工作，还要能在回过头的時候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间，如何提高效率，尽量使工作程序化、系统化、条理化、流水化。从而在百尺竿头，与日俱增进一步，达到新境界，创造新篇章！经过这样紧张有序的锻炼，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底。基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了过去只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。

我是一名大四的学生，我在易初莲花工作中让我懂得了很多，作为一个大学生没有社会经验的人是不完整的，因此我必须紧密地和社会联系在一起，和它成为一个整体。通过工作，我明白了很多，比如我懂得如何去和同伴团结在一起，挖掘每个人的优势，发扬团队精神，高质量地完成任務。要知道一个人的力量是弱小的，集体的力量是强大的。换句话说，积水成河，积沙成丘。同样在工作中我们也必须尽可能的帮助我们团队里的成员，一旦某个成员遇上了困难，我们应该毫不犹豫的去帮助他，使他感到集体的温暖。这时他就会有这样的想法：因为我的团体好温暖，定要好好努力。假如集体中的某一成员在那边努力的工作，那么其他集体的成员也会受到感染。

在我看来，大型超市是将来的社会发展趋势，因为超市有儿大优点：一、购物方便；二、物品的种类繁多；三、环境优雅；四、总体服务水平比较完整；五、卫生符合国家标准。我在易初莲花担任盘点小组长的工作中，明白了作为一个领导要想下属赞同你，你必须及时地发现下属的困难，及时地进行帮助，这是非常重要的。在检查他们工作质量的时候，

发现工作中的错误时，我都会及时地纠正，并且教育他们，这是我的职责，也是我必须做的，而在实际工作中我更多的是去谅解他们，这可能与我的工作时间的长短有关。

在工作中，我也发现了更多好的建议可以用在易初莲花经营上，一、我个人觉得乐购与易初莲花的价格相比上还是乐购好，原因有很多，首先我觉得乐购的地理位置比较好，我计算过晚上在乐购，每半小时单单进入的顾客平均为600人；其次他们门口时常有大型的活动，通常有舞蹈、音乐，这些极大的吸引了顾客源；其三、会员卡制度，他们实行的会员卡号中这样的，会员价与商品的实际价是一样的，只是看会员卡上的积分，根据积分的多少可以兑换礼品，在过年过节的时候赠送礼品，这对顾客来说是非常温暖的，虽然赠送的商品并不多。这个在商品管理中就是充满了人性化。

我记得余世维的演讲很精彩，在工作中要用我们，而不应该说谁，每个人多是集体的一员，所以我们要用我们，当顾客来投诉的时候，我们应该要说这是我们的错，而不应该推卸责任，因为你也是超市中的一员，你代表整个超市的形象。曾经余世维先生去一家豆腐店买了一盒豆腐，回来发现豆腐有点变味，他第2天无意中路过那里跟那边的服务员聊起这件事的时候，服务员马上叫来店长，店长马上道歉，并且一手拎着一个袋，里面有10盒豆腐，一手拿着一盒豆腐的钱，并且亲自道歉。从此以后只要余世维先生在那个城市，豆腐都在那里买，因为这个店会负责起自己的责任，让人放心。