

商场楼管员工作总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/223309.html>

[ECMS帝国之家，为帝国cms加油！](#)

商场楼管员工作总结模板5篇

工作总结可以让我们更好地认识自身的工作责任和社会责任，激发我们的工作责任心和社会责任感，为实现个人价值和社会使命作出贡献。以下是小编整理的商场楼管员工作总结，欢迎大家借鉴与参考！

商场楼管员工作总结【篇1】

这半年来，商场着重对员工的基础管理进行整顿。商场员工上班大多缺乏稳定性，人员调动很频繁，工作意识也不强。新员工不熟悉商场纪律和销售技巧，老员工自持待的时间长销售好不服从管理，开始的时候真的不知道怎么管才好。经过领导和同事一次次的言传身教，我逐渐在工作中加强了卖场巡查力度和管理力度，从开始的提醒，到警告，到最后的罚单慢慢的提高员工的工作意识和纪律意识。现在卖场内虽不能说没有任何问题，但相较以前已有较大的改善，我也要继续学习提高自身的理论与专业知识，这样才能更好的管理好员工。

我们身为楼层主管，工作中一定要对各品牌商品进行各方面的了解。比如某品牌市场效应，风格，定位，成分，价位等等。以前我对品牌印象很模糊，以为不过就是一个牌子而已。进入公司经过这半年的工作与学习，我才知道这里面的学问很大。一个商品销售好不好取决于各方面的因素，我们做百货零售就一定要了解这些因素，才能尽可能的避免一些问题，提高销售，创造更大的利益。这些也是我以后还要继续学习的内容。

在商场工作，商品或服务存在问题难免遇到顾客投诉。开始我特别害怕遇到客诉，怕顾客态度恶劣。后来在跟着同事一起处理客诉时，慢慢的学习经练，本着一切以顾客为中心的公司理念，做到有章可依，公正，合理，灵活的解决客诉问题。这半年来，我也独立处理了几起客诉，基本上都能让顾客与供应商协商解决问题。每次解决客诉后我都有种满足感，我自身与人沟通协调的能力也在逐渐提高。

商场楼管员工作总结【篇2】

渐渐的进入20__的尾声，我辛勤付出在一年的工作中也得到了满意的簪花。从20__的3月到如今，我作为一名新手在工作的磨练中也渐渐丢掉了稚嫩和腼腆，变得有担当有勇气坦然的面对一切

。我也从以前的遇事不知所措慌张到现在的淡定和对事情的思考和分析从而做出判断。从自我角度去谈问题到从对方角度看问题从而把整个事件看全面看透彻。我感谢我的工作，因为有了这个平台我才可以自我展示，感谢自己对工作的一片炽热之心，因为我有理想，我会朝着这个理想每天不断的蹦发热情，感谢我的家人对我工作的支持和鼓励！因为是她们每天尽心的为我照顾孩子我才可以全身心的投入到工作中去，她们给了我莫大的支持和榜样动力。人生就是在演一部舞台剧，一个画面，一句话，一段场景，都让我心声感触，不断成长！越是投入进去的人才越发的感叹需要学习的东西太多太多。从20__的3月到12月，整整十个月份，一个一个的月中大事在我脑海中不断地回旋，2月18.19的万达酒店商户老板的座谈会，3.15的大型营销活动，年头收取第二季度房租，5.1的营销活动，6.17的天贸落地，7月的第三季度房租收取，7.19的夜场活动，8月的收集天贸购买，租赁信息，打听去红星的商家一个一个座谈，9月楼层商户会议，动员筹划商户十一活动准备，10月十一活动，第四季度房租的收取，11月运动会召开，12月年会节目的编排，另外月份中还掺杂客户的投诉，商户的装修，商户的签合同。

1 服务的心态——组织商户开会学习座谈

在这一年中，我作为楼层管理共组织本楼层商户开会5次，其中包括3月份的楼层管理办法和公司各项规定的学习，5.1活动的组织学习活动方案，7.19的活动方案学习，7.19的活动总结。组织公司召开的楼层会议共2次，12315消费者投诉——工商局主讲，消防安全知识——市消防主讲。通过这一系列的开会学习，店员从不需要学，不愿意学的认识心态转变到商户例行参加楼层市场组织的开会是我们对其考核的一项，是她们工作中的一项内容。从不知道学什么到一次次的对学习内容感兴趣，有收获。特别是7.19组织的商户活动总结会议，让很多没有团队合作理念的单一管理者们都有了从新的认识和思考，也让她们看到了听到了业绩上的差距。那么这对楼层管理者来说楼层开会的意义就在至此了，营造创造好的营销氛围，不断地学习不断地差距不断地提高。

2 管理的心态——收取房租，活动费等

为公司做出的硬性指标就是从费用的收取上了，为了保证公司的利益不受损害，我们部门上下一心，坚决的杜绝个别老板任性，散漫的缴费行为。我是从20__年的第二季度房租开始收取的，52家商户中2到3家个别老板推脱时间外其他商户一律按时按数的缴纳，保证了公司资金回流的稳定。那么对于个别老板情节较轻实属资金周转不过来的这类情况，我们提出批评，公司的规定我们要讲给她们听，要保证下一次的费用提前准备。对于个别无视我公司管理规定的老板，作为楼层管理我先沟通，然后情况上报经理，和领导一起协力把费用争取收上来，并做好我楼层管理日志，那么商户日常的表现将为公司的发展提供一手的素材。

3 管理与服务的心态——客户的投诉

管理商户投诉的处理投诉在我三楼是一个重中之重的问题，影响之广，细节投诉之多，所以有时候问题没有谁对谁错，定制产品细节要求又高，所以一有问题很可能问题升级。这也是我的薄弱环节，常常面对投诉，我本着两不得罪的理念处理问题可是也难圆满解决。后来多次的解决投诉，分析投诉让我懂得了一个方法，全面的了解投诉过程，顾客的商户的，找出双方对的地方和错的地方，然后找出矛盾的根结，做工作再沟通。用时间换取双方各自的冷静，争取双方都得到满意。在投诉中一要注意投诉到处理时间上的把握，二是要双方都本着解决事情的态度，那么有些顾客是真的出现矛盾了想解决，有些是出事了想找事。所以要把握好事情的变化和态势。

4 管理与服务的心态——4次大型营销活动

一年4次的大型营销活动这对公司对商户来说都是一个绝佳宣传树立品牌的好时机，作为楼层管理就要起到纽带的作用，商户签单多了，我们各项费用的收取都会容易了，公司的人气就会很旺，名声也会越来越响。这是一个良性的循环，公司在帮着商户做生意，商户在替公司在宣传，所以4次的活动对商户和公司来说都很重要。作为楼层管理，我每次都会协助策划部召集店员学习活动方案，鼓动商户做广告布置，要求店面拿出自己的活动方案，活动期间询问订单情况，活动结束后我们做总结。

5管理与服务的心态——服务好公司管理好自己

我到公司也有一年多的光阴了，身为一名领秀的员工我深感荣耀，我的老板正值壮年，不断的发展壮大自己的产业，而我年岁正当，有什么理由要蹉跎岁月？作为一名员工我只有管理好自己才能更好的服务公司。在今年的一年中我负责了公司3.15电话营销小组事项，从如何电话营销课程PPT讲解，到实战打电话，从店员间破冰游戏到互帮互助电话营销，参加了公司举办的演讲比赛，加入了运动会开场舞的健身操队伍，组织并加入商户年会舞蹈的排练。

6服务的心态——商户装修

近年来商户应厂家的要求，对门店的形象越来越重视，所以商户的装修今年也比较频繁，我三楼共接到装修申请5家，装修对楼层有很大的影响，卫生环境，消防安全，店外形象，左右邻居的投诉，都是我要面对的问题，那么如何规范商户装修，这也是我今后学习的重点。

7服务的心态——商户签合同

因为以往的原因，我三楼未签合同商户已占到五分之一，随着时间的推移，以往的事情伴随到现在变得越来越复杂，这对公司的管理造成很大的麻烦，在这一年中，通过公司领导的大力支持下我共解决了三家遗留问题商户的合同，美心，海尔，三德，也就意味着更多的商户走上正规化。

一年的时光包含了许许多多，这些并不代表我已经很好。学海无涯苦作舟，没有一番寒彻骨，焉得梅花扑鼻香。没有我的辛勤付出哪有我的这番领悟！

商场楼管员工作总结【篇3】

过得好快！不知不觉中加入三分部这个团队已经一个多月了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和时的惆怅，不过这一切都过去了！我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作中不断的磨练自己，做一名楼层员，在这里我要在我失落与茫然的时候我支持和鼓励的及同事们！在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的任务也没能完成！但是对我而言在分部学到的东西，取得的进步也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

1、关于调整心态方面：在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心！工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的的工作中我一定要调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的，用一颗积极的心态去，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备！

作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务！

2、关于团队方面：在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作.因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致！我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去！和同事们一起并肩作战，一起战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

3、关于现场管理方面：现场管理一直是我头疼的问题！商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈！与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要我的原则，我有和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像！专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客的第一桥梁，所以在以后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人！

4、关于销售问题：销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点！因前月忙于新柜及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标！接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端在销售中突破，打一场销售硬战！以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导指正！今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，恪守不抛弃不的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量

商场楼管员工作总结【篇4】

我从__年x月加入__商管部，担任一楼主管，深感自己是一名最终端的经营者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

半年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把__品牌服装招商进场。基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自我，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧，为人处事艺术等。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，逐步提高自身理论和业务素质。

注重规范管理,提高员工整体素质.今年来,专柜的营业员调动频繁,新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工

较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就需要自己有较强的责任心，保证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，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

各位领导，同事，20__年让我依依不舍。在这半年里，曾流过辛勤的汗水，也流过泪水。正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长，进步着。在20__年的工作中，我将加强学习业务知识，进一步提高现场管理与自身的管理水平。多配合各柜组长及时将合理化信息和建议传达代理商，提升商场的经营效率与经营形象。希望自己今后能快乐地工作，并在工作中找到更多的快乐!

商场楼管员工作总结【篇5】

时间过的真快，不知不觉间，来公司已经有一个多月了，在这段时间里，我和办公室同仁们相处的愉快而且融洽，老员工们对我们这些新人都很照顾，工作中，他们谆谆教诲倾囊相授，对我们遇到的问题都会给以耐心且详尽的解答，对我们表现不错的地方，他们会报以赞许的微笑，在我们处理事情不当或者做错事时，他们会对我们明确的指出，并给我们以中肯的忠告和建议;经过一个多月的.经历，我对工作还有自己都有了一个全新的认识。

我是一个行事比较拘谨的人，记得刚来办公室那会儿，一切都是陌生的，不管是对商户还是对于业务，都处于完全生疏的阶段，我事事都紧绷着，生怕说错一句话，办错一件事，做什么事情都束手束脚的，一切都显得谨小慎微。楼层管理这个岗位需要做的是一些有点累甚至可以说无聊但是不用心就办不好的工作，从日常的占道清理、消防清理到跟商户的日常性沟通交流，每天的巡场都要占到日常工作的很大一部分时间，有时候显得有点漫无目的，但我们在培训中曾经说过，巡场很枯燥，但却是锻炼眼力的过程。在巡场中，我们要带着一双发现问题的眼睛，多观察，多感悟，虚心向别人学习，这样才能不断的进步。

在商场管理工作中，理清管理员和商户的关系至关重要。首先，我们是商场各项服务的提供者，一个安全、舒适的卖场经营环境符合整体商户的利益，因此确保商场的安全、规范、有序是我们提供的最基本也是最重要的服务;其次，执照的申办、税费的办理，也是我们为了商户免除后顾之忧所提供的服务;然而，为了个人利益最大化，商户都有扩大经营面积占道经营以及店外摆货的动机，以及其他各种各样的违反商场规定的行为，这个时候，我们作为管理者，对这些行为要进行相应的制止和惩罚，当然这个在日常工作中需要灵活对待。通俗来说，就是胡萝卜加大棒的方法，这是一个很好的策略。

工作虽然很基础，但对我们的要求并不低。记得刚来的时候，领导对我们严格要求，其他楼层能够做好的事情，我们办公室出去的人能够做的更好。这个岗位要求我们不断积累，不断沉淀，不断总结，并且怀着一颗谦卑的心不断的向别人学习，只有这样办起事情才能轻车驾熟游刃有余。

最后，我也发现了自己身上的一些不足之处。可能是以前养成的习惯，有什么事情，我都习惯于一个人慢慢琢磨，缺少跟领导以及同事们的沟通和交流，有的时候就会造成一些不必要的误解和误会;我要在以后的工作中逐步的弥补这些不足，有什么事情及时的和同事们沟通和反馈，相信我可以做的很好。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发