# 2025年商场培训心得体会总结报告 商场保洁培训心得体会(优秀17篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2025-07-09

*在撰写心得体会时，个人需要真实客观地反映自己的思考和感受，具体详细地描述所经历的事物，结合自身的经验和知识进行分析和评价，注意语言的准确性和流畅性。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能...*

在撰写心得体会时，个人需要真实客观地反映自己的思考和感受，具体详细地描述所经历的事物，结合自身的经验和知识进行分析和评价，注意语言的准确性和流畅性。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

**商场培训心得体会总结报告篇一**

近日，我参加了一次专为商场保洁员举办的培训，并获得了相关证书。在这次培训中，我收获颇丰，不仅增加了专业知识和技能，还培养了良好的团队合作意识和服务意识。下面我将结合我的实际经历，分享我在培训中的心得体会。

首先，在培训中，我深深感受到了专业知识的重要性。商场保洁工作并不简单，需要我们掌握各类清洁工具和清洁剂的使用方法，了解不同材质地面、墙壁和玻璃的保洁技巧。在培训中，我们学习了各种清洁工具的名称和使用方法，了解了不同清洁剂的具体功能和适用范围。经过实际操作，我学会了正确使用拖把、擦窗器、吸尘器等清洁工具，并能够根据不同材质的地面选择合适的清洁剂。这些专业知识的学习和掌握，将有效提高我们的工作效率和质量。

其次，在培训中，我养成了良好的团队合作意识。商场保洁工作通常需要多人协作完成，每个人都有自己的任务。在培训中，我们进行了实际的团队合作实践，通过分工合作，迅速完成了一项复杂的保洁任务。在这个过程中，我们学会了互相配合、协调沟通，共同解决问题。这样的团队合作意识不仅能提高工作效率，还有助于增加工作的整体完成度和质量。

再次，在培训中，我受到了良好的服务意识的熏陶。商场保洁员不仅要保持商场的清洁和整洁，还需要积极主动地为顾客提供帮助和指导。在培训中，我们学习了如何做好服务工作，包括与顾客的交流和沟通技巧、如何主动解决顾客的问题和需求等。通过实际角色扮演，我学会了如何主动帮助行李搬运、如何提供购物指引以及如何礼貌地回答顾客的问题。这些服务技巧的学习使我认识到商场保洁员不仅是一个清洁工，更是商场对外形象的一部分，需要用优质的服务体验来影响和引导顾客。

最后，在培训中，我深刻体会到了勤勉和耐心的重要性。商场保洁工作需要细致入微的清洁和整理，有时候可能会遇到苦难和疲劳。在培训中，我们养成了勤勉和耐心的工作习惯。通过各种练习和比赛，我意识到只有真正投入到工作中，耐心地面对每一项任务，才能取得好成果。同时，我也认识到只有持续不断地努力学习和提升自己，才能在保洁工作中不断成长和进步。

通过这次商场保洁培训，我不仅学到了专业知识和技能，更培养了团队合作意识和服务意识。这些都将对我未来的工作产生积极的影响。我将继续保持学习的态度，不断提高自己的专业水平和服务质量，为商场的清洁和整洁作出更大的贡献。同时，我也将把这些心得和体会分享给身边的同事，共同进步，共同提高商场保洁工作的品质和效率。

**商场培训心得体会总结报告篇二**

为了让我们更全面地了解业务要求，把工作经验更好地在实践中运用，我们 大厦商场的姚总于 8 月 27 号对各部门新老员工及实习生做了 5 个多小时的业务 技能培训。

作为实习生的我能参加此次的培训感到十分荣幸，通过这次深入详细 的培训， 使我对相关业务方面的知识在原来基础上又有了新的了解和提高。此次 培训共分为两个部分， 第一讲姚总以商品陈列为主题，第二讲是关于核心店铺的 介绍。

在第一讲中，姚总首先以“酸奶”“啤酒与尿布”两个小故事作为开篇，点 、 出商品陈列技巧在整个实际销售中的重要性与必要性。

整场培训姚总围绕商品陈 列的概念意义以及目的、 引用的原理与思考方式以及固定货架优位陈列等三个方 面内容进行详细讲解。培训的过程中，在谈到商品集中陈列的区别化问题上，姚 总重点以尤妮佳苏菲标准陈列为例， 在日常门店维护的过程中要做到无纺布在上 方，干爽在下面，左边日用装，夜用装在右侧的基本原则。我作为苏菲产品苏果 渠道的实习生，在拜访门店的过程中也注意到苏菲产品在陈列布局上是统一的。

我们小组理货员在每天走访门店的同时， 其中有一项就是保证门店商品排面的整 齐与各品项、型号的齐全，这里所说的整齐就是培训中所提到的陈列要求，由此 可以看出商品陈列区分化对于销售业绩尤为重要。

接着姚总详细列举了一些普遍使用的货架种类

固定货架; 外部地堆; 端架、 端头;形象包柱、地堆。随后我们又补充了一些创意“货架” ，比如挂篮、电梯 两侧、收银台、花篮、购物车等利用了小空间与低成本制作而成的货架。之后姚 总重点阐述了固定货架的优位陈列， 作为优位陈列， 它包含了齐备的商品、 排面、 归类与位臵。货架上要有品项齐全的商品是毋庸臵疑的。与此同时，重点产品的 摆放也是有讲究的，主推产品一定要摆放在消费者容易看到、方便选取的位臵， 这就是所谓的——黄金线。

然后姚总还强调注重位臵固然重要，但产品的排面数也不能轻视，总结得出 遵循先中后右，最次左的原则。联系我所处部门，对于苏果渠道的苏菲来说，它 的排面要紧随宝洁产品，宝洁排第一，苏菲必须第二。我认为商品品项的增加与 维护是检验一名合格业务员的标准之一，商场食批的魏浩就是一个成功例子，实 现了亨氏品项在苏果门店从零到有的过程。从他的成功可以归纳为几点：1.了解 产品， 包括自身与竞争对手; 2.了解门店， 门店对自身产品的需求; 3.寻找空间， 从竞争对手的弱点，与自身的优势出发，做到扬长避短;4.准备阶段，了解负责 人的情况，先从情感入手，攻其心;5.商谈，以双方利益为重点，分析单品的贡 献率，以双赢为目标;6.门店的调整给陈列面的调整带来机会等。

第二讲，是以围绕核心店铺为重点展开。姚总首先详细介绍了 ka、nka、zka 的概念。

接着谈到实现销售预实一致是回访核心门店的目的。在于店铺之间建立 信赖关系必须做到以下几点; 1.规范的服饰以及形象， 因为你代表的是整个公司; 2.通过接触，增加彼此的好感度;3.注重礼节，俗话说礼多人不怪，比如用敬语 交流。

同时姚总又强调作为中山商场的销售代表要给对方带来快乐。平时与门店 的商谈也是有章可循的。比如在准备阶段，要对本次商谈资料的准备，设定事先 路径，回顾前一次拜访的内容及现状等;在商谈阶段，要站在对方的立场上思考 问题， 简明易懂地题案; 离店时， 做好详细的记录汇报。

在商谈中为了攻克核心， 店铺一定要知道产品的种类;价格设定变化以及频率等。在实际运用中，我们在 与门店沟通时，相关细节也很重要。细节是一种习惯，是一种积累，细节实际上 是一种长期的准备,从而获得的一种机遇。

“要以准则来做出自我 的转化，用他山之石来把自己雕刻成一块美玉。

”纸上得来终觉浅，绝知此事要 躬行。实践是检验真理的惟一标准，同样，真理也需要在实践中论证，平时在处 理问题时，针对不同的环境，我们要学会因地制宜，有益论网学会变通，这样才能使自己 的职业生涯越走越宽，越走越广。

经过此次培训让我对商品陈列与核心店铺有了更深的了解， 更重要的是让我 深刻地明白学习是永无止境的， 对于苏菲在苏果渠道方面的知识我还有很多值得 学习提高改进的地方，未来的路还很长。不积硅步，无以至千里;不积小流，无 以成江河;每天多做一点，并不是语言上的自我表白，而是行动上的真实体现。

在今后的工作，我将发扬自己好的传统，扬长避短，查漏补缺，再接再厉，切实 为公司谋效益，从各个角度提高自己。

最后感谢商场的领导在百忙中给我们提供培训指导。

**商场培训心得体会总结报告篇三**

就算是平凡的售货员的岗位也不能懈怠自己的工作，要遵守商场的工作守则，亲切的为顾客提供服务。短短的入职前的培训已经结束，但是商场的理念已经扎根在我的心上，我将为我的岗位奉献出足够的热忱。现在我来谈谈在培训中学习到的一点知识。

首先在培训中给我们讲解的是商场的发展史，有什么样的发展前景，以及在发展过程所坚持的宗旨，坚守的理念，让我对商场有足够的了解，也对自己的未来产生期许，树立自己的奋斗目标。之后就是讲述我们在入职之后需要工作的内容，以及在工作的过程中需要遵守的规定，我们应该有什么样能力才能更好地立足在岗位上，而不是空有一腔热情，却什么都不会。

在我们踏上工作岗位之后就要将我们即将销售的产品记住，单价是多少，有什么样的优缺点，物品在使用的过程中需要的注意的地方，以及还有什么样的用途，这让给我们销售更加的轻松，但是要求我们拥有良好的记忆能力。除此之外，就是和顾客之间的沟通，在表达自己的意思时，要准确和明了，不能模糊，造成曲解。我们作为一名售货员，在工作时和不同人群进行交流，通过表达让人产生被尊重、被理解的感觉，让顾客感受到服务的质量，起到宣传品牌的作用。

在工作时我还要满足顾客在购物时的需求，比如询问货品的存放地点，让顾客更方便的进行购物活动；还有就是顾客踏进工作区域时，在顾客取走物品时，进行例行的.问候；最后就是顾客是否还有什么需要，具有敏锐的观察能力。

这仅仅是我在培训中领会到的一点浅谈，真正是否能够做出更好的业绩，还要看我们在工作中的具体表现，能不能将前辈的经验运用到我们自己的实际操作中去，能不能创造出我们自己的工作方式。在工作我会努力的去实践，也会更加努力的去学习，成就更好的自己，为商场销售出更多的物品。

**商场培训心得体会总结报告篇四**

近年来，随着人们生活水平的不断提高，商场的数量和规模也在不断增加。商场是现代人购物娱乐的主要场所之一，然而，商场的保洁工作却是一项不可忽视的重要工作。为了提高商场保洁工作的质量和效率，我参加了一次商场保洁培训。在这次培训中，我收获良多，收获最大的是对商场保洁工作的理解和认识的进一步提升。

首先，我认识到商场保洁工作的重要性。在培训班上，导师介绍了商场保洁工作的背景和意义。商场保洁工作不仅仅是简单的清扫工作，更是一个为顾客提供良好消费环境的重要环节。商场保洁工作的质量直接影响到顾客的购物体验，保持商场的整洁和卫生对顾客的心理感受有很大影响。我意识到，商场保洁工作不仅仅是一项体力活，更是一项服务工作，需要倾注心思和细心的观察。

其次，我学到了一些关于商场保洁技巧和方法的知识。在培训过程中，导师讲解了各种清扫设备的使用方法和注意事项，并提供了一些实操操作的机会。通过亲自体验和操作，我掌握了一些实用的技巧，比如如何高效地打扫地面、如何处理顾客投诉等。同时，导师还传授了我们一些关于清洁用品的选择和使用的知识，教我们如何根据不同情况选择合适的清洁用品，并注意使用过程中的安全和卫生问题。这些知识对我今后的工作和生活都有很大的帮助。

此外，培训中，导师还强调了团队合作的重要性。商场保洁工作需要多人合作完成，而且时间紧迫，任务繁重。在培训过程中，我们进行了一些团队训练和合作练习，培养了我们的团队协作能力和应对突发情况的能力。导师告诉我们，只有良好的团队合作，才能保证工作的高效和质量。通过这次培训，我认识到了团队合作的重要性，并在实践中感受到了团队力量的强大。

最后，培训中，导师强调了保洁工作的责任心和服务精神。商场保洁工作是一项细致而琐碎的工作，需要长时间的坚持和耐心。导师告诉我们，做好保洁工作需要有强烈的责任心和细心的观察力，还需要有良好的服务精神，时刻关注顾客的需求和反馈。只有把保洁工作当作自己的事业来对待，才能做到尽善尽美。这一点对我影响很大，我意识到做好商场保洁需要内外兼修，既要有技术能力，也要有正确的心态和态度。

通过这次商场保洁培训，我对商场保洁工作有了更深入的认识和理解。我明白了商场保洁工作的重要性，学到了一些实用的技巧和方法，提高了团队合作能力和责任心。我相信这些经验和知识会在我今后的工作中得到应用，为提高商场保洁工作的质量和效率做出更多的贡献。同时，我也希望通过培训后的运用，能够让商场保洁工作在未来能够更好地服务于顾客，创造更好的消费体验。

**商场培训心得体会总结报告篇五**

商场前台是商场的门面和形象窗口，是顾客与商场产生第一印象的地方，也是商场运营顺利进行的关键环节之一。为了提升前台工作人员的服务质量和形象，商场进行了一次前台培训。通过这次培训，我深刻认识到了前台工作的重要性，同时也有了一些心得体会。

段落一：培训目的和内容。

这次前台培训的目的是为了提升前台工作人员的综合素质和服务意识，使他们能够更好地应对各类客户和各种突发情况。培训内容包括礼仪规范、沟通技巧、服务流程、业务知识等方面的讲解和实操演练。通过培训，我们将提升自己的专业能力，提高工作效率，更好地为客户提供服务。

段落二：礼仪规范的重要性。

在培训中，我们对前台礼仪规范进行了深入学习和实践。在商场前台，要求我们穿着整齐、仪态庄重，文明礼貌地对待每一位顾客。礼仪规范是体现一个人素养和商场形象的重要一环，一个礼貌待人的前台工作人员会给顾客留下深刻的好印象，同时也能树立商场的良好形象。

段落三：沟通技巧的提升。

在商场前台，我们需要与各种各样的顾客进行沟通交流，因此沟通技巧是非常重要的。在培训中，我们学习了一些沟通技巧，如倾听、表达、询问、理解等。通过实际操作和反复练习，我们逐渐掌握了与顾客沟通的要领，并能够根据顾客的需求提供一对一的个性化服务，使顾客感到宾至如归。

段落四：服务流程的规范化。

商场前台的工作涉及到许多服务流程，如解答顾客的问题、办理会员卡、提供商品信息等。在培训中，我们对这些服务流程进行了系统的学习和模拟演练，使我们掌握了正确的操作步骤和注意事项。规范化的服务流程不仅能提升工作效率，还能提高服务质量，给顾客提供更加便捷和高效的服务体验。

段落五：业务知识的拓展。

商场前台工作人员需要了解并掌握商场内部的各类业务知识，以便为顾客提供准确的信息和帮助。在培训中，我们不仅学习了商场的基本情况和商品信息，还学习了一些常见问题的解决方法和突发情况的处理方式。通过不断学习和实践，我们不仅提高了自己的业务水平，还能更好地帮助顾客解决问题，增加顾客的购物满意度。

通过这次前台培训，我深刻认识到了前台工作的重要性，了解到了礼仪规范和沟通技巧对于工作的影响，提升了自己的服务意识和服务水平。我相信只要我们不断学习和实践，不断提升自己的专业能力，一定能够成为一名优秀的商场前台工作人员，为商场的发展贡献自己的力量。

**商场培训心得体会总结报告篇六**

商场新员工培训的目的在于帮助商场新员工尽快熟悉工作环境,认识公司文化,帮助员工提高个人素质。接下来就跟本站小编一起去了解一下关于商场。

范文吧!

明珠商厦组织的入职培训就要结束了，虽然时间很短，但是，却让我们受益匪浅。利用这次机会，我们互相沟通了工作进展情况，并就一些问题进行了交流、讨论。尤其是老员工的现身说法，更让我们充分了解了明珠大厦的发展史、明晰了明珠集团的发展前景，并深刻体会到了公司上层对普通售货员岗位的殷切期望。使我们对工作充满信心，并且自己也有了努力的方向、奋斗的目标。

通过这次培训，我认识到作为售货员，在工作中的热忱固然重要，但还需要具备良好的服务能力。例如遇到突发事件，客人心肌梗塞突然昏厥，如果等医务人员到来，客人生命恐怕会有危险。服务人员这时如果没有一点急救常识，纵有满腔热情也无济于事，因为其中涉及到“能与不能”的技术性问题。因此，我认为作为售货员至少要具备以下几方面的能力。

一、语言能力。

语言是售货员与顾客建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现售货员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。顾客能够感受到的最重要的两个方面就是售货员的言和行。

售货员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如“您、请、抱歉、假如、可以”等等。另外，售货员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和顾客不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分———身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。售货员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让顾客易于接受和满意的表达氛围。

二、沟通能力商店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的顾客进行广泛的接触，并且会基于服务而与顾客产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使人感到被尊重、被看重、被优待。顾客这一感受的获得将会为经营工作的持续以及厂家品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的沟通能力则是售货员实现销售目标的重要基础。

三、观察能力。

售货员为顾客提供的服务有三种，第一种是顾客讲得非常明确的购物需求，但不知道物品哪里有卖，只要有娴熟的记忆能力，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的销售服务，即应当为顾客提供的、不需客人提醒的销售活动。例如，顾客到售货柜台前直接取走货物，售货员只是例行的问候，做出欢迎下次光临的标准问候状，就算完成了销售活动。第三种则是顾客没有想到、没法想到或正在考虑的潜在购物需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是售货员最值得肯定的销售本领。这就需要售货员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在购买欲望。而这种销售服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第二种服务是被动性的，第一和第三种销售服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调售货员的主动性。观察能力的实质就在于善于想顾客之所想，在顾客开口言明之前将购物需求及时、妥帖地送到。

四、记忆能力。

在销售过程中，客人常常会向售货员提出一些物品使用常识、注意事项之类的问题，售货员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为顾客的“生活百科全书”，使顾客能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的营销服务。

售货员还会经常性地碰到顾客所需要的咨询服务。即客人会有一些购物咨询事宜，或在购物时需要咨询售货员的意见，这时就需要售货员能牢牢地记住顾客所需购物要项，耐心的逐一进行讲解，并适时的抛出购物建议，有利于最大限度的扩大销售业绩，同时也有利于提高明珠的信誉。

六、应变能力。

销售服务中突发性事件是屡见不鲜的。在处理此类事件时，售货员应当秉承“客人永远是对的”宗旨，善于站在顾客的立场上，设身处地为顾客着想，可以作适当的让步。特别是责任多在售货员一方的就更要敢于承认错误，给顾客以即时的道歉和补偿。在一般情况下，顾客的情绪就是服务员所提供的服务状况的一面镜子。当矛盾发生时，售货员应当首先考虑到的是错误是不是在自己一方。

七、营销能力。

一名售货员除了要按照工作程序完成自己的本职工作外，还应当主动地向顾客介绍其他相关的经营项目，向客人推销。这既是充分挖掘销售服务空间利用潜力的重要方法，也体现了售货员的主人翁意识。

虽然明珠各厂商都设有各自的营销区域，其工作的目的和核心都是为了销售，只有全员都关心明珠大厦的经营和营销，提升员工的市场意识，才能抓住每一个时机做好对顾客的营销工作。这就要求售货员不能坐等顾客的要求提供服务，而应当善于抓住机会向顾客提供各类商品介绍，充分挖掘顾客的购物潜力。为此，售货员应当对各种商品有一个通盘的了解，并善于观察、分析顾客的消费需求、消费心理，在顾客感兴趣的情况下，使商品得到充分的知悉和销售。

共

2

页，当前第。

1

页

1

2

**商场培训心得体会总结报告篇七**

参加商场前台培训的那一天，我心情充满了激动和期待。作为一个新人，我对这个岗位充满了好奇和兴趣。这次培训是我进入商场前台行业的第一步，我希望通过学习，掌握前台所需的专业知识和技能，为自己以后的工作铺设坚实的基础。

第二段：知识与技能的学习。

在培训中，我学到了很多有关前台工作的专业知识和技能。首先，我学习了前台的基本礼仪和形象：穿着整洁、仪态端庄、微笑待客等。这些基本的礼仪要求是在与客户接触中必须被遵守的。另外，在培训中，我还学习了如何使用办公软件和电话接听等技能，在实践中不断提高自己的职业素养和能力。

第三段：沟通能力的提升。

作为商场前台，良好的沟通能力是必不可少的。在培训中，我学到了一些与客户沟通的技巧和注意事项。首先，我了解到在与客户交流时要展现出良好的耐心和细致的态度，听取客户的需求，并及时给予解决方案。其次，我还学会了如何处理客户投诉和矛盾，以及如何保持冷静和高效的工作状态。通过这些培训，我逐渐提高了自己的沟通能力，并在实践中取得了很好的效果。

第四段：团队合作的重要性。

在商场前台工作中，团队合作是非常重要的。在培训中，我与其他学员一起参与了各种团队活动，如角色扮演、案例分析等。通过这些活动，我明白了团队合作的重要性以及如何与他人协作。团队合作不仅可以提高工作效率，还可以加强团队之间的凝聚力和协调性。因此，我会在以后的工作中注重团队的合作，共同为客户提供更好的服务。

第五段：培训的收获与展望。

通过这次商场前台培训，我不仅掌握了前台工作所需的专业知识和技能，还提高了自己的沟通能力和团队合作意识。我相信，这些收获将会对我以后的工作产生积极的影响。在以后的工作中，我将继续努力学习和提高自己，不断完善自己的能力和素质，成为一名优秀的商场前台工作人员。

总结：

通过这次商场前台培训，我不仅学到了专业知识和技能，还提升了自己的沟通能力和团队合作意识。这次培训为我未来的工作打下了坚实的基础，并对我成为一名优秀的商场前台工作人员具有重要的意义。我相信，通过不断的学习和实践，我将能够更好地适应和应对各种工作挑战，为客户提供更好的服务。

**商场培训心得体会总结报告篇八**

转眼间，xx年的春节已过去了一个多月了。随着时间的推移，我的实习生活也进入了第四个阶段，现在即将面临的不再是实习生的顶岗实习了，而是要真正地投入到社会，真正地工作，发展自己的事业。

回顾前两个月的生活与工作，在生活上，总算结束了入不敷出的穷困生活了，在生活上慢慢地学会了精打细算，对工作所获得的报酬进行规划、安排，在日常生活中慢慢地学会理财（简浅的），不再是人们所说的“月光一族”了。这是件值得庆祝的事情，更是值得安慰的事。回顾在深圳的这大半年时间，感觉自己真的改变挺多了，虽然每天都一样的上班、下班、吃饭、睡觉，感觉日子过得很平淡无奇的，但若是细细的回味，总会有很多感动和感谢。说到这儿，头脑中就浮现了我们店长时常挂在嘴边的一句话：不管我们做什么事，也不管事情是成是败，在它的背后总有一份默默的祝福在祝福着我们，我们要时刻抱着一颗感恩的心来对待生活、对待周边的每一个人、每一件事。

在这两个月的工作中，其实也没什么特别的事，这两个月的工作重点就是主抓客户管理、开发新的市场来促进业绩增长，心得体会《商场实习心得》。由于上个月的业绩不理想，收到了区域经理的店名批评，所以整家店要重新进行整顿，同事有的要调到别的分店去学习，别家店的同事到我们店来做交流，相互学习，提高质量。在新来的同事身上，我感受到了作为一名销售人员该具备的语言技巧与销售技巧，特羡慕她能与每一位进店的消费者都能交流得很愉快。虽说自己也比刚进公司的时候好多了，但还是达不到想要的效果，看来还得多多的努力、学习，提高自己的能力。

在这两个月里，上班有时很忙碌，忙得连坐下来喝口水的时间都没有，出去送趟货回来了，吃个饭，又有事做了，店长又安排了事。要做售后回访、做客户跟踪，了解、分析客户近来的消费情况等，做总结、找原因，不是一个“忙”字就说得完的。有时忙得晕头转向的，有时呢？却是整天都没事做，不是和同事跳跳手语舞，就是坐下来一起品茶、聊天，聊最近的生活、工作状况等。人家都说：三个女人一台戏，而我们是五个妙龄少女一台戏，几个人坐在一起叽里呱啦的说个不停，话匣子一打开就受不住了。如果不去想等到拿工资、业绩的话，这样的日子过得倒是挺惬意的。

这两个月的工作重点就是要提高整家店的服务质量，提高个人的销售技巧和管理好客户的资料与了解客户。服务质量主要就是要让每一位进店的客人都能感受到被重视和我们想要真心的为他们服务的感觉，再者就是加强我们的服务意识，进而更好的介绍产品。在平时呢，我们都会通过接待好每一位顾客和与同事们相互的模拟接待来加强自己的应变能力和语言销售技巧。有时间也会看些新闻、杂志，多了解其他领域的知识，像汽车行业的、手表、服饰方面的，这些不仅可以增加与顾客的话题外，还间接地拓宽了知识面。通过对这些方面的了解，又可以粗略的判断顾客的消费水平，在深圳这个大城市里，如果不想被淘汰，就得不断地充实自己，丰富自己的知识，提高自己的能力。

以上就是我这两个月的实习心得。

**商场培训心得体会总结报告篇九**

2.穿着不合体的衣服，给人一种松松垮垮的感觉;。

3.几个人与很多顾客同时进店;。

4.把随身携带的手提袋放在商品上;。

5.经常在柜台走动徘徊。

二：偷窃易发生的时间。

1.营业高峰期;。

2.刚开门时;。

3.交接班时;。

4.营业清淡时。

三：偷窃的重点区域。

1.柜台、货架商品摆放在不恰当的位置;。

2.灯光比较暗淡的场所;。

3.通道狭窄的场所;。

4.混杂的场所。

四：一般偷窃的方法。

1.把偷窃到商品隐藏在衣服里面或者放在随身携带的手提包内;。

2.带着偷窃到的商品走动，寻找隐藏的机会;。

4.带着很多的商品进入试衣室。

五：防偷窃的方法。

1.要消除卖场内的死角;。

2.给予导购员合理的定位;。

3.扩大商品之间的通道;。

4.要增强照明设备或者是安装玻璃镜子等;。

5.摆放的商品陈列要整齐，做到井然有序;。

6.商场防盗安全管理中要在易发生偷窃的时间和地点应该要提高警惕;。

7.要加强导购的主动服务意识;。

六：防盗日常管理工作。

1.要做好班前、班后的防盗安全检查;。

3.要做好被盗现场的保护和警戒工作;。

5.商场防盗安全管理中要求在营业时间被盗的责任都是由被盗柜员工的承担。

**商场培训心得体会总结报告篇十**

商场的管理首先要从服务着手;员工是决定商场服务质量的关键因素。服务通常不是一种有形的物质实体，而是一种行为或过程，服务既不能与服务提供者(服务人员)分离，也不能与服务接受者(顾客)分离，而是服务人员与顾客之间的相互作用。

1、商场服务质量和生产企业的产品质量，无论是在内容上，还是在管理方式上都有很大的不同。由于服务主要表现为一种过程，一种行为，服务质量归根结底必须通过商场员工的形象和行为反映出来，人的行为是服务的中心。

2、商场的服务质量管理不仅仅是要建立健全服务质量体系。

和制度，更重要的是要把提高服务质量的思想、原则和方法传达和落实到每一个员工，并为他们理解和接受。如果商场管理者能充分意识到员工在提高服务质量和吸引、保留顾客中的重要作用，并采取有效措施加强和改善人员管理，提高员工素质，调动全体员工为顾客服务的积极性和主动性，就一定能够创造出一流的服务质量，其经营业绩和竞争实力也一定会有实质性的提高。

为获得外部市场的回应，商场就业项为顾客提供优质的商品和服务，内部市场也是如此。为了调动员工为顾客服务的积极性和自觉性，需要不断地对其进行有效的激励，因此，激励是商场内部营销管理的又一项重要内容。

1、要充分尊重员工的服务性劳动，经常在各种场合强调员工为企业所做的贡献。

2、要努力为员工提供合适的工作岗位，以及良好的工作环境和发展机遇。

3、在工作中要充分信任员工，要给予各部门员工特别是一线员工一定的权限，允许他们在一定范围内有权处理顾客服务过程中出现的问题，这样既可以激发一线员工的积极性和自觉性，加强为顾客服务的责任感，避免一有问题就问上级部门或主管人员身上一推了之，又能缩短解决问题的时间，缓解顾客的不满情绪。

商场的各类员工都需要有充分的信息来完成各自的工作，为内部和外部的顾客提供服务。他们需要的信息包括公司的经营理念和经营战略、岗位规章制度、产品和服务的性质、公司对顾客的承诺或保证等等，此外，商场内部上下级之间、部门之间，以及员工之间也需要交流和沟通，因而，沟通是商场内部营销管理的又一个重要内容。

1.首先管理人员、服务人员及各部门员工，可以通过正式的和非正式的互动式的信息沟通和信息反馈，理解和接受商场的使命、战略、战术，以及产品、服务和营销活动，这样，商场的服务理念和战略思想才能成为员工的自觉行为。

2、其次，由于服务质量不仅取决于一线服务人员的服务态度、技能和服务水平，而且还取决于一线服务人员与内部其他各部门人员的相互理解、合作与快调。因为所有员工都参与了为顾客服务的过程，很多员工虽然不与顾客直接接触，阻他们的工作表现也会间接地影响到顾客所获得的服务，一线员工为顾客服务的能力在很大程度上依赖于其他员工的服务意识。提供高质量的服务不是一线服务人员或其他某个部门人员所能单独完成的，它是各部门人员相互作用。共同努力的结果。而沟通则有助于实现内部人员之间、部门之间的相互理解、合作与支持，特别是包括高层管理者在内的各级管理人员对一线服务人员的支持及相关部门对一线服务部门的支持。

培训是市场内部营销管理的\'基本组成部分，对员工进行有计划的培训，不仅对提高员工的基本素质和服务技能是必须的，而且有助于员工充分了解企业的服务战略和自身的职责，牢固树立顾客导向的服务观念。培训的目标和任务主要有三个方面：

2、树立和增强员工的顾客意识和服务的自觉性;。

3、提高员工沟通、销售和服务的技巧。因此，在制定培训方案时，应把知识与技能和理念与态度紧密结合在一起，使两者相互促进，相辅相成，不可有所偏废。

**商场培训心得体会总结报告篇十一**

近日，我参与了一期关于商场客服培训的课程，通过这段时间的学习与实践，我深刻体会到了客服工作的重要性，也学到了很多与人沟通和解决问题的技巧与方法。下面将从三个方面进行总结，希望能对今后的客服工作有所帮助。

首先，一个优秀的客服人员需要具备高超的沟通能力。在培训过程中，我们通过模拟实际场景进行了反复的角色扮演，不断锤炼自己的表达能力和应对能力。一次次的练习让我明白了客服工作的本质是与人沟通，如果不善于表达自己的意思，不懂得倾听对方的需求，那么客户也不会对自己的工作满意。在沟通中，我学会了正确的发问方式，通过开放性的问题引导客户主动说话，进而更好地掌握客户的需求，提供更准确的服务。同时，我还了解到了言谈之间的细微差别，比如语气、表情和姿态等等对沟通结果的影响，因此，在之后的工作中，我会更加注重与顾客的心理沟通，争取给顾客更好的交流体验。

其次，深入了解产品知识是提供高质量客服的基础。在培训中，我们进行了产品知识的学习和考核，理解了公司的产品特点、功能和使用方法。只有掌握了产品知识，才能更好地回答顾客的问题，解决他们的疑虑。同时，产品知识的学习也使我对公司的文化和价值观有了更深入的了解，以更好地维护公司的形象和品牌。当顾客询问产品信息时，我可以准确地向他们介绍产品的优势和特点，同时给出自己的建议。这样，不仅可以提高顾客对产品的了解，还可以增加顾客的购买决策信心，为公司带来更多的销售机会。

最后，一个优秀的客服人员需要具备良好的心理素质。客服工作可能面临各种各样的问题和挑战，有时会遇到顾客情绪不稳定、态度恶劣的情况。在培训中，我们进行了一些心理训练，帮助我们学会保持冷静和应对压力。在工作中，即使遇到不愉快的事情，我也会尽量保持良好的心态，不受情绪的左右，耐心倾听顾客的问题和意见，并及时解决。我明白了面对不同的顾客需求，需要采用不同的沟通技巧，有时需要理解对方的情绪，并做出相应的回应。客服工作是一个需要不断提高和调整的过程，只有保持平和的心态，才能更好地服务顾客，解决问题。

通过这次客服培训，我深刻意识到了客服工作的重要性和难度。只有具备了高超的沟通能力、良好的产品知识和稳定的心理素质，才能成为一名优秀的客服人员。未来，我将继续努力，通过不断学习和实践，提高自己的能力，并努力为公司的发展做出更大的贡献。

**商场培训心得体会总结报告篇十二**

销售珠宝相对于其他商品人流量较少，珠宝营业员经常在很枯燥的等待。

如果是专业店就应给营业员一个好的环境和气氛，如放些轻音乐及一些专业杂志。

在顾客未进入店内时，无须长时间地笔直站立。

而当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”!“欢迎光临”。

如果是综合商场，营业员就应时刻准备接待顾客，当有顾客步行于珠宝工艺部时要尽可能地采取措施引起顾客对你柜台的注意，如做出拿放大镜观察钻石的动作，拿出某件商品试戴等等，这样就可能会使顾客产生对你柜台的兴趣，实际上就是一个小小的广告。

2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，亦可问候一下，但不宜过早地逼近顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

当顾客停留在某节柜台并注意去看某件饰品时，你应轻步靠近顾客，建议不要站在顾客的正前方，好的位置是顾客的前侧方，这样既减轻了面对面时可能造成的压力，也便于顾客交谈，因为侧脸讲话要比面对面时顾客抬头给你讲话省力的多，而且也尊重顾客。

另外，营业员还可以劝顾客试戴，这就要求给顾客一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消顾客怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾虑地让你拿出首饰来。

3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

许多营业员当顾客提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交顾客，个别的夸一下款式。

其实当你开始拿出钻石首饰时，首先应描述钻石的切工，而且要用手不停地摆动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完在递给顾客，这样顾客很可能会模仿你的动作去观察钻石，并且会问什么是“比利时切工”，什么是“火”…….营业员便可进行解答。

这样的一问一答，是营业员展示珠宝饰品的技巧，不要只是局限在自己的描述中，这样容易产生枯燥五味的感觉。

在顾客挑选款式出现挑花眼的情况时，营业员应及时推荐两件款式反差较大，且顾客选择观察时间较长的饰品，应重新描述二者款式所代表的风格。

这样容易锁定和缩小顾客选择的风格和范围。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。

当一位女士戴上新买的一枚钻戒去上班，总是希望引起同事们的注意。

当别人看到这枚钻戒后，她便会把所知道的有关钻石知识滔滔不绝地讲一遍，充分得到拥有一颗钻石的精神享受，同时她也在为你做广告。

常言道;“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。

但如果你不管顾客是否愿意听，不分时机的讲解珠宝知识，也会招来顾客的厌烦。

因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，尤其是当顾客提出质疑时。

5、引导消费者走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质

由于有些营销单位的误导，使许多消费者购买钻石时要求产地是南非的，且净度是vvs级的，评价是极好的等等。

遇到此类问题营业员既不可简单地说没有，也不应毫不负责地说有。

比如当顾客问有无南非钻时，我们可以先肯定说有(否则顾客可能扭头就走)，随后再告诉消费者实际上钻石的好坏是以4c标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界上大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。

对于钻石的品级，营业员在给顾客拿证书时，应首先掌握主动权，即在递给顾客前先看一下，并根据品级扬长避短地先对钻石做一肯定，这犹如给人介绍对象，假设把净度当作身材，白度当作长相为顾客去推荐，结合钻石分级原则和条件以及价格比说服顾客。

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，我现将我的工作总结及心得呈现如下。

希望各位予在指导建议。

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更上一层楼，更加兴旺。

我是一名超市收银员，天天与钞票和商品打交道，服务对象则是每一位顾客。

对于这一行的酸甜苦辣，我有着相当多的体会，趁此机会说出来，希望更多的顾客能理解我们的工作，多给我们一些支持。

工作准则：顾客永远是对的

xx年的五一劳动节，是我上岗的第一天。

虽然经过了正规培训，可突然面对排着长队、拎着商品的顾客，缺少“实战经验”的我头脑还是有点发懵。

顾客不停地催促声让我的心里不停地打鼓，抬眼看看长长的队伍，我尽量稳定住自己的情绪，反复默念培训时的操作规程，心态一平和，手脚也渐渐麻利起来。

这时，一位中年女士坚持说我少找给她50元钱，我反复回忆，钱明明递到她手上了呀?可这位顾客不听我的解释，仍然坚持己见。

为了辨明真相，我只好暂时停下手中的工作，让领班带我和她一起到监控室看录像，录像显示，钱确实已找，是顾客顺手将钱揣进了衣兜。

虽然顾客向我道了歉，但一上岗就遇到这样的事情让我感到很委屈，眼泪也不争气地流了下来。

领班亲切地教导我：“谁都免不了有失误，记住：工作中，顾客永远是对的。

我们的职责不仅仅是简单的收付款，还要负责监督工作

防损：工作的重要环节

虽然收银员的本职工作是收付款，但同时也要执行重要的防损任务。

比如商品实际价格与打印价格不相符时，要及时核对，知晓促销商品价格差异等。

一次，有位顾客手提着一袋打好价签的苹果来收银台付款，我在用条码枪扫商品价签时，发现不对头，四斤左右的苹果，价格怎么才1元6角?我对顾客说：“麻烦您重新去称一下，这价格好像不对。

”顾客十分不理解：“这价格不是已经打好了吗?难道你认为是我做了手脚?”为了打消他的顾虑，我耐心地进行了解释：我们的职责不仅仅是简单地收款，还要负责监督工作，希望您能够理解，并给予配合。

最终，顾客平息了怨气，将商品重新复秤。

体会：服务于人其乐无穷

一个优秀的收银员要在工作中做到“忙而不乱”，这并不容易。

特别是节假日，每天要接待几百名顾客，不仅要求收银员心理素质好，能灵活处理问题，而且还要准确答复顾客对各种商品价格的询问。

两年的工作实践让我摸索出了一些收银窍门，如小孩交钱要仔细，青年交钱快又准，老年交钱有耐心，听到抱怨不要争等。

其实，干我们这一行挺辛苦的，工作显得枯燥又乏味。

但在平凡的工作中，我逐渐体会到为顾客服务的乐趣所在，更重要的是学会了怎样与人沟通。

职业准则收银员应做到“四勤”

口勤：平时接待顾客要接一答二照顾三，在接待顾客时有迎声，做到唱收唱付，及时回答顾客的疑问。

手勤：扫条码准、装商品快，迅速准确地完成每一次客单。

眼勤：对捆绑商品、促销商品了如指掌，一看便知;散装商品实物与价单是否相符一看便知。

充分做好防损监督工作。

脚勤：顾客交款时需要更换商品，需要收银员提供帮助的，要及时给予更换。

残留在收银台前的物品，应及时提醒防损员归还。

**商场培训心得体会总结报告篇十三**

作为一个商场前台，我最近参加了一次培训课程，学习了许多关于如何为顾客提供优质服务的技巧和方法。在这篇文章中，我将分享我在这次培训中的体会和心得。

第一段：培训内容的介绍。

在这次培训中，我们学习了很多关于如何成为一名优秀的商场前台的技巧和知识。我们学习了如何接听电话、处理客户投诉、处理支付和退款事务等等。这些技能和知识对于我们提供高品质的服务至关重要。

第二段：培训带给我的提升。

这次培训对我来说是一次非常宝贵的机会，让我能够提升自己的服务水平。我学会了如何更好地与顾客沟通，提高自己的语言表达能力，保持耐心和礼貌。我还学会了如何处理紧急情况，以及如何在高压环境下保持冷静。通过这次培训，我不仅增加了自己的自信心，也提高了我的工作效率。

第三段：培训中的实践。

在培训中，我们不仅仅只是听讲座，我们还进行了很多实践活动。例如，我们进行了模拟电话接听，模拟投诉处理等等。通过这些实践活动，我更加深入地理解了培训内容，并能够将所学到的技巧应用到实际工作中。这些实践活动也使我能够更好地与同事合作，共同解决问题。

第四段：培训中的收获。

通过这次培训，我还了解到了提供优质服务的重要性。顾客的满意是我们工作的核心目标，而优质的服务是达到这个目标的关键。在培训的过程中，我还学会了如何主动关心顾客的需求，并及时给予帮助。我相信，只有通过不断地学习和提升自己，我才能够为顾客带来更好的体验。

第五段：未来的计划。

在培训结束后，我感到非常充实和满足。我计划将所学到的知识和技巧应用到我的日常工作中，提供更优质的服务。我还计划定期参加相关的培训和学习机会，不断提升自己的专业素养。我相信，通过持续的努力和学习，我能够成为一名更出色的商场前台，并为顾客提供更好的服务。

总结：

通过这次培训，我收获了许多关于商场前台工作的宝贵经验。我学会了如何与顾客沟通和处理问题，提高自己的服务水平。我相信这些知识和技巧将对我的未来职业发展产生积极的影响。我很感激这次培训机会，并将继续努力提升自己，为顾客提供更好的服务。这次培训的体验将一直伴随着我，并成为我在工作中的宝贵财富。

**商场培训心得体会总结报告篇十四**

随着当今社会的不断发展和人们生活方式的改变,大型商场已在各个城市间逐渐普及,大型商场俨然成为人们休闲娱乐的重要场所。以下本站小编为你带来商场员工。

希望对你有所帮助!

人的一生就像城市中的公交车，有许许许多多的驿站，每到一个驿站就意味着一个新的征程。怀着自己美好的希望和从零开始的心态，我们加入了xx超市这样一个充满生机活力的团队中，开始了我们的一个新的征程，也是在这样的一个全新的开始中，迎来了维持四天的新员工培训。这次培训的内容主要有团队拓展训练、企业文化介绍、公司领导讲座、各部门负责人讲授有关。

规章制度。

和自身经验的传授等等，虽然整个培训的时间并不长，但在这短短的几天经历中，我的知识得到了更新、团队精神得到了提高、情操得到了陶冶，使我们受益非浅、深有体会。

一是要加强同事之间的沟通，努力提高团队精神。在培训学习中，我们深深地体会到人与人之间的沟通、同事之间的相互学习和团队精神是我们工作取胜的关键。在我们今后的实际工作中，无论自己从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水只有在大海中才能生存。既然需要配合，那么就必须沟通，只有不同部门之间、同时之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，进步更快。

二是从改造自己入手，适应企业生存环境。当我们进入公司的第一天，我们就应该清楚的认识到自己已经是公司的一名员工，我们最起码的一点就是要通过努力工作来改造自己，当然改造的不仅仅是知识结构，还有素质和道德等方面的改造，因为德才兼备才是人才。

三是从细微工作入手，积极调整个人心态。从学校到企业，环境变化非常大，所接触的人和事物一切都是新的，我们都需要时间来适应，公司聘用了我们，在某些方面已经得到了认可，但作为公司的新员工，我们要低调，要实干，要在荣耀面前退一步、在困难面前进一步，同时应该接受并保持这样一种心态：做事不贪大、做人不计小，因为细节决定成败。

以上是我们在这次培训中得到的一点体会，在此非常感谢公司领导给了我们新员工的这次培训，我们会将在培训中学到的、体会到的进行再消化和融会到今后的工作实践中去，同时在把自己优越的方面展现给公司外，我们还会时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识和努力改变自己的不足，使自己成为一名适应公司发展需要的优秀员工。最后我希望各位新员工和我一起来证明一份耕耘一份收获的道理;和我们一起奋进，去感受成功后的自豪;让我们齐心协力，为xx超市更辉煌的明天而奋斗。

为了让我们新进员工更快地了解公司、适应工作，公司特地在上周星期天进行了第一次的新员工入职培训。对员工培训的重视，反映了公司“重视人才、培养人才”的战略方针。参加培训的人员都很珍惜这次机会，早早地就来到公司，为会议做准备。

这一次培训的主要内容主要是公司的基本情况介绍，然后x总还特地讲了整合营销传播的内容，下午大家一起看了新员工入职培训视频，使我们在最短的时间里了解到公司的基本运作流程，以及公司的企业文化、企业现状、战略规划和系统的整合营销传播方面的专业知识，通过这次培训，让我们受益匪浅、深有体会。

这次培训，让我们对自己的工作岗位以及公司的优势资源有了更深刻的认识和了解，从而能更快的适应自己的工作岗位，充分发挥自己的主动性，在做好自己的本职工作的同时，充分利用好公司的优势资源，最大效果的为公司创造效益，公司的快速发展也是我们个人的发展。通过培训，我们了解了什么是职业化、什么是价值观、什么是整合营销传播、以及很多为人做事的原则与方法，从而和之前的自己进行对照，认识到自己的不足，及时改进，对以后的工作的开展以及个人的发展都是非常有好处的。

在职业化的态度方面，每个人都应该有一颗创业的心，首先我们要明确的是我们不是为公司打工、不是为老板打工，我们是为自己打工，要相信自己能做好，要有一颗很热的心，一双很勤劳的手、两条很忙的腿和一种很自由的心情。作为在创意部的员工更是如此，一方面我们要不拘泥于一些东西，要善于突破、有创意的想法，同时又要以大局、团队为重，不能太过于个性。然后就是以后在做事的过程中要注意方法，这样才能让工作效率更高、减少无谓的加班，事情也会做的更好。

在专业方面，广告行业最注重的是实践和传播效果，需要我们不仅仅在专业技能上有着全面的知识，而且要对市场有着准确的把握和分析能力。公司在媒体以及电视节目方面有着很大的优势、但是相对于综合型的广告公司来说对市场的了解相对来说还是比较缺乏的，而一个产品品牌的传播的效果往往又决定于市场的反应，我们不仅仅要思考怎么有效的利用好媒介资源去传播、更需要的是以一个整体的眼光来看待传播，这就需要我们对产品的营销和市场有深入的了解和认识。因此，我建议是不是公司以后的培训可以邀请一些资深的营销或者市场方面的人士来进行培训和指导，这样我们就能以市场的眼光来思考品牌传播，从而能更好的为客户服务，公司员工的知识层面也会更加全面。

这是公司的第一次培训，从培训的效果就可以看出公司对培训是非常看重的，刘总也做了很多的准备，让我们在一天的培训时间之内充分感受了公司对员工的负责任的态度和良苦用心，也让我们在未来的工作中端正心态、更加努力!

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。

**商场培训心得体会总结报告篇十五**

第一段：引言（大约200字）。

商场微笑培训是我参与的一次难忘的体验。在这个快节奏的工作环境中，微笑是我与顾客交流的桥梁，也是提升服务质量的关键。通过参与这次培训，我深刻体会到微笑不仅仅是一种表情，更是一种素质和态度。以下是我在这次培训中的得失，以及对微笑的新认识。

第二段：微笑的重要性（大约300字）。

在传统的商业观念中，顾客只关注商品的质量和价格，而忽视了服务的重要性。然而，在现代社会中，优质的服务已经成为吸引顾客的关键因素。微笑作为服务态度的一种表现，能够让顾客感受到我们的热情和友好，促进销售和顾客忠诚度的提升。因此，微笑的能力对于每个商场员工来说都是至关重要的。

第三段：微笑训练的好处（大约300字）。

通过商场微笑培训，我意识到微笑不仅仅是一种表情，还是一种积极的心态。微笑能够改善自己的情绪，激励自己积极向上地对待工作。同时，微笑还能传递给顾客积极的情感，让顾客感受到尊重和关怀，从而提升购物体验。我在培训过程中学到了许多微笑技巧，如眼神交流、言语表达和姿势动作等。这些技巧让我更加自信地与顾客交流，提高了我与顾客的互动效果。

第四段：微笑培训带来的变化（大约200字）。

在参与微笑培训之前，我对微笑的重要性并没有深刻的认识。在之前的工作中，我常常沉浸在工作的繁忙中，忽略了与顾客的互动，导致服务质量的下降。然而，在微笑培训之后，我意识到微笑不仅仅是一种表情，更是一种能够改变工作氛围和提升服务质量的积极态度。因此，我开始更加注重与顾客的互动，积极主动地与顾客交流，通过微笑传递出我对顾客的关心和热情。

第五段：结尾（大约200字）。

通过参与商场微笑培训，我深刻认识到微笑的重要性，并在实际工作中积极应用。微笑不仅能够改善自己的心情，还能够提高顾客的购物体验，增加销售额，并与顾客建立更加紧密的关系。微笑是一种可以传递积极情感的力量，它是商业成功和职业发展的关键所在。我坚信，只要保持微笑，我们就能够与顾客产生更好的连接，为他们提供更加优质的服务，实现商场与顾客的双赢。

**商场培训心得体会总结报告篇十六**

第一段：导入介绍商场客服培训的背景和目的（200字）。

近年来，随着商场数量的不断增加和竞争的加剧，提高客户满意度已经成为商场经营的关键之一。为了提升客户服务质量，商场管理者越来越重视对客服人员的培训。近日，我参加了商场客服培训课程，收获颇丰。本文将分享我在这次培训中的心得体会。

第二段：培训课程的内容和重点（200字）。

在这次客服培训课程中，我们学习了多项技能和知识。首先，我们学习了基本的沟通技巧，如亲切、礼貌和耐心等，这是为了能更好地与客户沟通，解决他们的问题。其次，我们还学习了商品知识和促销技巧，以便能够更好地向客户推销商品。此外，培训课程还加强了我们的团队合作意识和解决问题的能力，这些都是提升客户满意度的重要因素。

第三段：培训课程带来的收获和体会（300字）。

通过这次培训，我不仅学到了实用的技能，还对客服工作有了更深刻的认识。首先，我意识到沟通是解决问题的重要途径。在过去的工作中，我常常会遇到一些难以解决的问题，而培训课程教会了我如何通过与客户的有效沟通，找到问题的根源并提供解决方案。其次，我也意识到尊重和耐心对于客服工作的重要性。在工作中，有时客户可能会表现出焦躁和不满，但作为一名优秀的客服人员，我们需要保持冷静，并以礼貌和耐心的态度对待每个客户。最重要的是，我意识到客户满意度是商场成功的关键之一。只有提供良好的客户服务，才能赢得客户的信任和支持，促进商场的长远发展。

第四段：培训课程的改进空间和建议（300字）。

尽管这次培训课程带给了我很多收获，但我认为还有一些改进的空间。首先，培训的时间略短，无法深入学习和实践各项技能。我建议在培训中增加更多的实践环节，如角色扮演和案例分析，以便更好地掌握学习内容。其次，由于参与培训的人数较多，导致培训效果有限。我建议将培训人数控制在一定范围内，以便能更好地与培训师进行互动和交流。另外，培训后的跟进和评估也是必要的，以帮助参训人员更好地应用所学知识和技能到实际工作中。希望下次的培训能引起相关管理者的重视。

第五段：总结并展望未来（200字）。

总之，这次商场客服培训让我受益匪浅，不仅增强了我在客服工作中的技能和知识，还让我对客户满意度的重要性有了更深刻的认识。同时，我也认识到还有一些改进的空间，希望在未来的工作中能够持续提高自己的能力。我相信，只要不断学习和进步，我能够成为一名出色的客服人员，为商场的发展做出更大的贡献。

**商场培训心得体会总结报告篇十七**

素质拓展和培训被赋予了其“磨练意志、陶冶情操、完善自我、熔炼团队”深层次的内涵。以前，对于“拓展培训”这个活动从未听过，更未亲身参与其中，所以也不知道所谓的“拓展”究竟是何内容。这次有机会参与的是我们华地百货60多名大学生，在无锡的江南大学进行了为其十天的拓展和百货专业知识的培训，通过各种训练课程，使我受益非浅、感受颇深。

此次培训是我公司根据对大学生人才的培养体系中一个重要的事情，也是付出了很多精力和时间组织我们个个门店的大学生参加此次培训。这次培训在江南大学进行，为了保证培训的效率，此次培训进行了封闭式的训练，也为我们提供了优越的住宿条件和充足的伙食保证，可以说是痛并快乐着。培训分为两个部门，素质拓展和专业知识的学习。培训从7月20日正式开始。素质拓展进行两天，后面几天是各种知识的培训和娱乐项目，包括：集团的员工手册，职业生涯规划，新老大学生交流会，零售管理体系，辩论赛的活动，职业人的职业素养，百货经营概论，励志电影欣赏，超市经营概论，商务礼仪与职业形象，商务情景模拟，高效的沟通技巧，团队的建设与管理，团队建设活动，百货的内控流程，高效能人的七个习惯，超市内控流程。可以说我们培训的十天十充实的，内容丰富的，也是让我们全面了解我们华地百货的整个过程和整体的面貌，提高了我对华地百货的宏观把握。下面我从素质拓展和培训课程两个方面介绍下自己的感受和学习的心得。

我们素质拓展本来安排两天户外活动，因为天气原因有一天是在室内进行的拓展，但并不影响我们整体的学习质量。我们主要进行了：信任背摔，高空断桥，盲人方阵，哑人筑塔，七巧板等活动。

当我迈进魔鬼训练营的时候，听总教练的理论培训、介绍才知道，拓展训练是一项来源于挑战极限的训练活动，是在激励人的斗志，激发潜在能力，创造性的发挥人的团队能力。虽然只有短短一天时间，拓展训练所给予我的启发和经验却是一笔永久的精神财富，无论我们身处何种岗位、只要用心体会就能得到十分有益的人生感悟。在这两天里天里，让我感受最深的有以下几个方面：

无论是训练一开始的背摔、、高空断桥，盲人方阵，哑人筑塔，，几乎所有的项目，我们每个成员都在积极的出谋划策、都在为完成一致的目标而努力。大家没有任何的隔阂和本位主义而是相互帮助和协作。如果我们在实际工作中都能像在“盲阵”中一样，手紧紧握住、相互扶持，我们就能成为一个团结的、具有强大凝聚力的团队。最难忘的是，在“背摔”中，让我真正体味到同舟共济、相互信任。在今后的工作中我也一定以这种心态重新定位自己的角色和责任。为什么在训练中大家都能如此的团结？因为大家的目标完全一致。更让我从内心佩服我们队里小学部的有智慧、有决策、有勇气、有力量、充分发挥带头作用，体现凝聚力和向心力的教练。

一、优秀的团队首先应该有一个优秀的领导者，有一个共同的目标愿景，以及为了实现共同目标而制定的计划。

二、合理分工，相互配合：在一个团队中，每个人只有分工不同，没有轻重不同，每个人都应该各司其职，最大化的发挥自己的特长，我们的团队才会做到最好！在工作中也是一样：每个岗位的人都要相互配合，共同努力，才会取得我们大家共同创造的好成绩。

三、团队中的沟通特别重要。这让我感受到了人与人之间无隔阂、和睦共处、亲密无间的真诚与舒畅。

四、信任，一个多么美好的词语。信任朋友和同事，其实是给自己机会，因为协作和团。

结才会产生强大的凝聚力。古人尚知用人不疑，疑人不用。

素质拓展后的八天里我门在公司的领导的授课下学习了各种专业知识和各种礼仪的培训，对于我们刚刚走上工作岗位的新员工来说这些还是有些陌生的，但是我们的积极性确实很高。

通过培训，让我进一步了解了公司的企业文化、制度、目标和规划等。

1、目标。

公司有大的目标，有详细的规划。作为我自己也要有目标和计划，只有自己不断的学习和成长，成为公司需要的人才，才能跟上公司大的发展。在培训的过程在，钱老师给我们大学生进行了个人的职业生涯规划的培训，了解了什么是个人的职业生涯，也知道了职业生涯规划的重要性，进行职业生涯规划能够清晰突破充实自我，准确评价个人的特点与强项，也能发现新的机遇，增强职业竞争力。在职业生涯中了解成功人士必须具备的条件：积极的心态，确定的目标，多走些路，正确的思考，自我控制和集体心理等等。

2、先做人后做事。

子曰：“有才无德，小人也；有德无才，君子也；然德才皆具者，圣人也。”，“小赢凭智，大赢靠德”，这些名言都告诉我们要做什么样的人。指导思想不对，又怎么能把事情做好呢？做好人就是为了树立正确的指导思想，从而做好事。要勇于承担责任，有团队精神，善于学习，有向心力，了解组织或他人的需要。这需要我们培养个人的职业素养，首先是积极主动的工作，而敬业是最卓越的态度，要有很强的执行力，细节决定成败，忠诚是无价之宝。每一点都有些深刻的含义，这是对一个职业人的基本要求，也是我们在以后的工作中注意的事项。

3、时间的管理。

时间对于每个人来说都是公平的，只有24个小时。所以，在工作中，做好时间的管理尤为重要。分清重要、紧急，分清主次，就能每天的工作安排有序。即使计划的事情当天没有完成，但也把当天最重要最紧急的事情完成了。否则的话，工作效率就会很低，重要紧急的事情没有做，做的都是不太重要的或者缓急的事情。王家明老师给我讲解了高效能人的七个习惯，要主动积极，要事第一，以终为始，双赢思维，知己知彼，综合效能，不断更新。每一个习惯都是直接影响到我们个人的发展，在培训中我们做了好多事例和游戏都证明我们时间管理的重要性，只有把握好，我们才能不断提高个人的\'素养，为公司的发展做出巨大的贡献。

4、商务礼仪。

讲礼仪，我们首先要明白什么是礼仪？“礼者，敬人也！礼者，养也！”所谓礼就是尊重人，包括自己和别人，礼是一种教养。仪，仪表、仪容、仪态等外在的表现形式。礼仪就是尊重别人并表现出来。礼仪是人际交往的规则，是我们在日常生活中、工作中不可或缺的，与家人、朋友、上司、客户、同事、同行等我们都需要礼仪。

商务礼仪要达到的是提升我们与他人的合作能力，从而使我们成为受欢迎的人。要达成目标有四点是必须的，良好的人际关系、有效沟通、合适的技巧、阳光心态。

一、人际关系的处理，与人合作的能力是现代成功人的基础能力；关系就是力量，公共关系关系未来；与人合作的能力就是适应环境的能力。如果你不能改变环境，你就得学会适应。

名字职务等、赞美。对内比如说公司的同事，熟人等，我觉得应该做到的微笑、主动、认同对方。这样才可能有一个良好的沟通开始，不至于在开始产生不好的影响。其次，在沟通过程中学会换位思考，古语道“知常曰明，知人者知。”了解常理规则是聪明的人，了解人性了解他人是智慧。换位思考就是了解别人。在沟通中要注意的问题“畅所欲言永远有限制条件，在非原则问题上不要否定别人。”言多必失，不是说得越多表达越清楚，往往也可能有说错的，带来负面的影响。

三、技巧说到技巧，很多都是生活工作中所积累的，各种场合有不同的标准，文化差域、人员素质不同都会有差别，在交往中我们应该注意新朋友讲究首轮效应（既第一印象），熟悉的人讲究末轮效应（最近一次给对方留下的印象）。礼多人不怪，不因为对象不同而不讲礼仪。

五、百货经营和超市的经营以及百货和超市的内控流程。

我们公司的发展主要是以百货和超市两个同步进行的，一方面弥补资金上匮乏，一方面提高我们的市场占有率。在培训中学到了百货和超市的整个经营与管理，对百货和超市的发展有了整个的概括，也详细的了解了整个流程，这是个需要很多实际的经验才能总结出来的，所以对我们在今后的工作中要求不断的去学习。

初入社会的我们，总是怀着满腔热情和极高的理想主义，来看待我们的工作。但是，我们必然会在职场这条道路上遇到很多的挫折。也许我们在工作中会发现自己的意见并没有被采纳，也许我们在工作中会有很多的不如意，也许我们在工作中会觉得大材小用，但是种种的不满并不能成为我们不努力工作的借口。

在工作中，我们不再是独生子女，不再是家人的掌上明珠，不再是学校同学眼中的佼佼者，我们在华地百货只是一个普通又平凡的员工。诚然，80后的我们必然有着一些自己的特征，“自我”就是普遍人对于我们80后的看法。那么，在职场中我们这些80后又该如何的调整自己的心态，树立一个团队精神，是非常重要的。首先就需要我们转换好自己的心态，摆正自己的位置，怀着谦卑的心去工作，不能把自己过分的夸大，不能凡是都以我认为来看待，切忌眼高手低。其次，注重团队精神。要时时刻刻知道我们正处于一个团队中，我们所做的努力都是为了这个团队能够更好的和谐的发展。要关于和重视团队中其他人的意见和需求，只有这样，这个团队才能步调一致的大步向前走。最后，将自己的利益和团队的利益捆绑在一起。只有充分重视团队的利益，才能有团队精神，才能把这种精神惯用到平时的工作中去。也只有这样，才能不过于重视自己的个人利益，而忘我的把自己投入到工作中去，为企业创造更多的价值，同时也实现自己的自我价值。

这已不再是一个崇尚个人英雄主义的年代，每个人都不可避免地处于各种各样的团队中，而个人的能力终究是有限的，所以要想有所成就，就必须具备团队精神。团队会让你感到你不是一个人在战斗，你有许多的伙伴会和你同甘共苦，而自己身处其中，也就必须遵守团队的规则，不能只顾自己，不考虑别人，要知道1=1，而1+1可以大于2。

为期十天的入职培训，体现了公司对我们新进员工的重视。它在一方面能够使我们新员工及早地适应工作环境和自己的业务，以及了解和感受企业文化，另一方面还可以使我们及早地进入角色，适应新岗位，从而实现个人的物质价值和树立成就事业的信念。通过这次的培训，让我们对企业的愿景有了充分的了解，也使得我们能够在工作中有所方向，努力与企业保持一致的步伐，共同发展，共同成长。同时在集体式的培训中，也让我们新员工之间互相了解，互相熟悉。由陌生的彼此成为了好兄弟好姐妹。让我们新人更好更快的融合在一起，融入到整个团队中去。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找