# 商场营运专员工作总结

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-07-30

*商场营运专员工作总结5篇充实的工作生活一不留神就过去了，我们收获良多，是不是该好好写一份工作总结记录一下呢？以下是小编整理的商场营运专员工作总结，欢迎大家借鉴与参考!商场营运专员工作总结篇1（一）抓好营销策划工作, 求新求变。由于\_\_零售市...*

商场营运专员工作总结5篇

充实的工作生活一不留神就过去了，我们收获良多，是不是该好好写一份工作总结记录一下呢？以下是小编整理的商场营运专员工作总结，欢迎大家借鉴与参考!

**商场营运专员工作总结篇1**

（一）抓好营销策划工作, 求新求变。

由于\_\_零售市场形势的变化，\_\_年我们\_\_百货也在营销策划、促销活动上下了功夫，目的是抓住元旦、春节两大节日的销售，我们推出了一系列的促销活动：会员积分兑换奖品、抓奖、买赠、打折、特价、平安夜送平安果、幸运大转轮、大型文艺会演、春节送对联、送福字、送红包、元宵灯会一条街销售、情人节投许愿石羸现金卡、送玫瑰、装饰巧克力一条街等等，这些活动都为商场的聚集人气，扩大影响，促进销售，起到了一定的拉动作用。因为我们在促销策划上面没有什么经验，但经过张经理和同事们的努力，我们的促销活动还是取得了一定的效果，我们相信我们的促销活动会越来越多，越来越好的。良好的开端便是成功的一半。节日旺季过后，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。争取厂商支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。

（二）抓好商品的结构调整、库存管理，争取厂商的政策支持，适应市场消费需求。

由于经济形势的变化，销售市场竞争格局的变化，今年的商品的结构、库存是很难把握的，随着两节销售旺季的到来，各部门经理始终把商品结构调整、组织适销对路商品，库存管理最优化作为一项重要工作来抓落实。各部门经理主动对两节销售形势进行了分析，对商品的结构、库存进行了更加详细的分析，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整、抓好库存管理。

1、生鲜部：部经理与各组组长开会交谈，研究要货方案，最终的要货量基本上是准确的。为了吸引更多的顾客，部经理与供货商勤沟通，基本做到了进价最低、售价低于兴隆的进销策略。另外还补充了不少新产品，例如糕点组的北京特产糕点、糯米糍；干果组的红泥花生，低价位的冰糖、葡萄干；香肠组的十元一只的沟帮子熏鸡、锦江香肠等等，都提高了销售。

2、食品部：根据今年的实际情况，调整了上货量，啤酒、中低档白酒、礼包系列按去年的75％；茅台、五粮液、剑南春等高档酒按去年的50％；食用油随进随买、调料饮料宁多毋少。两节过后，看这个比例是正确的。为丰富商品品种，提高竞争力，又新进了黄金酒、进口品客薯片、好友趣系列薯片，吊炉花生、600g南方黑芝麻糊、砂糖系列、婴儿颗粒面等等。

3、百货部：部经理与各个小组分析现有的库存情况，经营情况，准确要货，保证了节后库存商品，无大量积压、无断档现象。根据民俗，中国人在春节有更换生活日用品的习惯，百货部将日用碗的种类达到了100多个品种，筷子达到了50多种，菜板规格40多种，不锈钢、塑料盆60多种，使销售得到平稳上升。

4、针纺部：与厂家沟通，争取了一些特价商品：床上用品组的“108”元特价双人被，销售了近300条，并带动了其它商品的销售。

5、鞋部：加强与各个联销商、供应商的协调，争取更多的优惠政策和促销资源。例如童鞋组新组装了一套货柜，改变了形象，增加了销量，平均完成计划的108.1％。

6、服装部：因原材料价格上升，商品价格偏高，购买力下降，整个服装行业都显得冷清，各厂家销售都较去年直线下降，部经理与营业员每天考查市场，共同分析、探讨。童装组的天津童装成了主打商品，价格适中、适合运动。又进了一种时尚的款式，使得童装销售非常乐观，完成了计划的91.3％。

**商场营运专员工作总结篇2**

回顾来公司一年的工作历程，从1月份进入公司工作从事销售工作，深得公司领导的信任，担任销售部经理一职。目前的工作暂时完成了在此我想对自己的个人工作做一下总结！方便各位领导同事知晓！

销售部是公司的窗口，销售部是公司的前线，作为销售部这个团队的带头人，我深知做好这个工作的重要性。

从接手销售工作开始，我首先了解并整理原先遗留下来的一些客户问题，并丰富销售现场，然后是了解项目针对的客户群体，我认为提高销售业绩，首先是要了解我们的客户群体、了解客户关心的方向、信任的角度，通过这些来宣传，一定能引起客户的共鸣。所以丰富销售案场、户外宣传派单、户外巨幅广告、宣传单页的改版。从而改变客户对\_\_的视觉冲击，完成这一步后，再次深层次的挖掘潜在的客户。

之后，我又对销售部每位销售人员进行了解沟通，其中有老员工，有新员工（还没有正式上岗的）老员工的自身素质和对自身的要求都很难实现，再去带动新的员工真得太难了。

我觉得这样的团队太散，虽然谁都在某些方面是金子，但必须要聚在一起才能有能量，看到这个情况后，我把整个销售团队的人员集中起来，我们开会、商讨、沟通，每个人都要说话，我要通过各种途径来改变这个团队。改变他们原来的工作态度，改变他们对销售工作的认识。加强他们在工作上的紧迫感。从而达到一个强大的销售团队。虽然在改变中遇到了很多不和谐的因素，但最终有公司领导的支持，我们还是达到了一定的`目标。提价一次，优惠调整了两次，一年销售\_\_套房源的成绩。

首先是大家的共同努力的结果。再者培养了公司自己的销售团队是一种财富积累。

销售部从原来的十几个人到七八个人到现在的五个人，虽然人数在减少，但工作任务每减少，工作业绩没减少。所以说团队的力量是无限大的。房地产市场起伏动荡，作为销售一线员工，对于本地房地产市场更应该了如指掌，对于竞争的楼盘，更应该知己知彼，是竞争的对手也是学习的榜样，树立自己独有的特质。

回顾这一年来的工作历程，公司领导的支持是最重要的，我被公司领导人之拼搏精神深深震动。希望在今后的工作道路上，公司领导能给我们创造更多的学习锻炼的平台，让我们每个人都能够更上一层楼。

**商场营运专员工作总结篇3**

20\_\_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％。确立了武商建二在青山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1\_\_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

\_\_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。

\_\_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\_\_年虽有改变，但效果并不明显。

\_\_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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源

做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为\_\_年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

5、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应

要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

6、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约

在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

7、科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销

\_\_年的营销工作要突破较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

8、实施员工素质工程，实现人才发展战略转型

\_\_年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作氛围。

**商场营运专员工作总结篇4**

过去的一年是市场跌宕起伏、产品竞争异常激烈的一年，也是历矿定销售任务（\_\_万吨）的一年，在这一年当中\_\_体在矿领导和处领导的大力支持和指导下，团结协作、努力工作，圆满完成实任务。作为销售处一员，下面对个人20\_\_年工作总结和20\_\_年工作计划做如下汇报：

一、20\_\_年工作总结

1、销量任务完成，销量任务需要加劲。

20\_\_年计划完成销量\_\_吨，实际完成销量\_\_吨，回款\_\_万元，完成销售、回款双100%目标，但个人销量比计划销量减少\_\_吨。

⑴\_\_减少原因。市场销量萎缩。

⑵肥减少原因。春季\_\_市场由于种植结构调整，销量减少\_\_吨，秋季回补有限；节能减排导致厂里产量不够，市场投放量减少\_\_吨。

个人不足：如果产量能保证，可以增加销量\_\_吨，与实际所需销量仍有\_\_吨差距。销量不能按计划完成的主要原因为个人努力程度不够，市场容量没有得到有效拓展；不能有效遏制部分市场萎缩。

2、根据实际情况开展市场开发和维护

⑴开发情况。鉴于\_\_地区销量逐年萎缩，今年\_\_肥开发重点放在\_\_地区的蔬菜种植大户和寻找\_\_用户。…肥开发重点放在\_\_合肥生产厂家和农资经销商。

⑵维护情况。今年做了周边市场统一出库价格和关键几位经销商继续缴纳保证金政策等工作控制窜货。

个人不足：有时候跟经销商的沟通不及时，不能及时处理市场发生的一些问题；市场开发和维护力度不够。

3、对内搞好团队协作，对外团结协作其它部门。

\_\_团队是需要团结也是特别团结的团队，在我们的团队中既需要保证总体销售任务的完成，又要克服个人市场产品投放、运输均衡难题。在年的销售工作中，大家展开广度、深度和密度全方位合作，每个人都任劳任怨、不辞辛苦，信息共享、物流共享，互相做其它方售前、售中、售后的服务补充，从大局出发而不谋私利，共同想办法处理销售工作中出现的\'各种问题，最终保证了销售任务的顺利完成。在完成\_\_内任务的同时，随时积极处理处长临时交代的其它工作任务。在同企业内\_\_部门的合作中，以合理、合适的方法沟通，维护了与各部门的良好合作关系，尽努力做到企业利润化。

个人不足：在团队合作中贡献的力量较少，需要加倍努力；与领导沟通的不够，有时不能很好理解领导意图；日常工作有时不够认真；与其它部门沟通方式和方法上需要进一步改进。

4、妥善处理好客户关系

在20\_\_年市场操作中，随时给客户提供需要的市场信息（非本公司重要信息）、便宜的物流等力所能及的帮助，及时处理了客户建议，满足了客户市场货物需求，平衡了企业与经销商关系，延续了企业与客户的良好合作关系。

个人不足：销售理论比较缺乏，对销售中发生的一些问题不能科学、有效分析和解决；对客户的自我营销做的不到位，影响力小；工作目标不够明确，相关工作做的细致程度不够。

5、其它相关工作同步走

信息在销售中占有很重要的位置，内部我们及时了解企业内部的产品产量和质量情况，对外部通过市场调查、电话、网络等各种手段收集市场相关竞争品的各种情况，为企业调整生产、确定市场价格以及其它相关决策提供了可靠的参考依据。

个人不足：相关信息工作做得不够细致，信息分析手段缺乏，不能全方位提供销售所需信息资料。

二、20\_\_年工作计划

20\_\_年计划生产\_\_万吨。对于20\_\_年个人区域的销量，可以参考20\_\_年实际销量来操作。20\_\_年工作计划如下：

1、销售任务继续完成。

2、市场信息收集更完善。

3、渠道改善再进步。

4、市场宣传和促进求思路。

5、想方设法提高个人素质和能力。

不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。20\_\_年计划强化产品知识学习，做到最了解产品，更了解产品；系统学习营销知识，做销售的专业人员，专业的销售人员；培养完善自身沟通和表达能力，更细致、认真地完成领导交办的任何工作，更全面考虑日常工作，以提高自身素质来提高销售处整体素质。

以上是个人20\_\_年的工作总结和20\_\_年的工作计划，考虑不周全方面请领导们批评和指正。

**商场营运专员工作总结篇5**

其实从他们的年终总结可以看出，员工分析了自己过去一年的表现，技能有没有提升，有没有为公司创造效益。以上年终总结来自商场销售人员，分享给大家参考。

转眼间\_\_年过去了，新的一年开始了。作为一名百货公司的爱库柜台销售人员，我将我的工作总结和经验呈现如下。希望大家给我一些指导和建议。

我在百货公司工作了几个月，在工作中我学到了很多东西，学会了如何用自己的思维拓展语言。还有就是了解到，作为销售人员，要想提高自己的销售能力，就得比别人更加努力。以下是我在工作中学到的。

在销售过程中，销售人员扮演着不可比拟的角色，销售人员掌握销售技巧非常重要。首先，注意推荐的购买技巧。销售人员除了向顾客展示和解释（爱酷：鞋的品牌）产品外，还应向顾客推荐产品，以引起他们的购买兴趣。

作为一个店员，你不仅要随意推荐产品，在推荐的时候也要有信心。因为只有自己有信心，才能让客户对自己需要的产品有信任。这也教会了我，这不仅仅是推荐。我们也要学会匹配商品的特点。每种产品都有不同的特点和不同的价格。比如功能、设计、质量。向客户推荐时，要强调其不同的特点。在推荐的同时，也要注意对方对产品的反应，以便及时促进销售。

不同的顾客有不同的购买心理。同样的价格比质量好，同样的质量比价格好。要适合人，让顾客的心理从“比较”变成“相信”，最终销售成功。让客户在很短的时间内有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

始终保持销售人员应该具备的素质。以客户为中心，因为只有客户满意了，东西才能卖出去，质量和态度也决定了你是否会吸引回头客。大家都想买得开心，用得放心。你必须让顾客高兴并愿意购买你的产品。

以上是我在工作中的一些小经验。今后我会制定好工作计划，及时总结工作中的不足，努力实现爱库专柜的业务工作。

作为百货店爱库专柜的员工，深深感受到百货店蓬勃发展的态势。百货公司人的努力和向上精神。

最后，我祝愿百货公司在新的一年里走上一段楼梯，会更加繁荣。

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