

2020 年超市销售工作总结及 2021 工作计划

2020 超市销售工作总结及 2021 工作计划【篇一】

回首 20xx 年的工作历程，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，我经历很多没有接触过的事物和事情；见识了很多从未见识过的新鲜；似乎从一开始，新年带来的一切都是新发展、新要求，摆在我的眼前，昂首只能选择前进。总体观察，这一年对我取得长足进步；不论是与顾客的客情投资，还是销售管理经营与供应商的接洽工作，都在不断的进步中。现就本年度工作情况总结如下

一、工作回顾一门店情况自从 xx 年九月份有幸入职好家庭以来，首先在司徒店当职，后因人手不够又去了极乐寺店一段时间，其后再次被调回司徒店做营业员，11 月初调入香滨店任代理副店长职务，辅佐店长工作，协助店长使公司的各项规章制度及经营计划在门店得到贯彻、落实。在今年通过自己的努力并且因公司领导的信任给予了我这次机会升任好家庭香滨店的一名店长。做一名店长，初出茅庐没有经验，对于店面的运行、安排以及公关等方面都不是很成熟，但秉承着勤奋好强，勇攀高峰的决心与破釜沉舟的勇气，心里想着一定要把店面做好，不只向关心我的领导证明，向质疑自己能力的人证明，更向自己证明只有不想做，没有做不了这句话的正确性。接手店面以来，自己如履薄冰，工作学习丝毫没有懈怠，为弥补自己经验不足，在利用有限

的学习机会，自己多渠道刻苦学习，不耻下问。也使自己积累的更多，面对诸多问题时解决的方法也一次次的纯熟与专业。香滨店的销售营业额及店内员工的整体素质都有了阶段性提高单位元

作为一名店长我深感到责任的重大，这段时间的工作经历，让我明白了这样一个道理对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者；二是要有良好的专业知识做后盾；三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。记得领导曾经说过如果你不知道如何才能做好一名店长，那么便去执行，认真且努力的去执行上级所做出的决定。秉承这一原则，在平时认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。企业精神的首要便是团队，当一个拥有共同目标并且愿意为这个目标而努力的这样一群人成功的几率占相当大一部份比值，所以做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体成为了上任后的首要任务。其次，通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。平时以身作则，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性。

为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司及门店创作更多的销售业绩，带领员工做好本职工作。清洁工作每时每刻都在进行，看到就做、随时检查，为顾客营造一个舒心的购物环境;积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客感觉到好家庭的服务质量及受到优质服务后的心满意足感。在与各部门之间的合作进行的越来越默契。客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

遇到突发问题，冷静对待沉着应对，分析利弊在最快的时间尽可能做出正确的决定，不以私人感情看待事物。在多方面的改进下，香滨店现在的总体水平正在以稳定的形式发展着，人员大部分人的整体素质有了很大的提高，从最初的要我干，变成了我要干;财务账目清晰，出入明确，透明化，规范化;事物处理客情、退换货品、与供应商的关系趋现稳定见好。

二完成的其他工作 1、认真贯彻并完成上级领导的各项决定，对员工进行思想教育工作，每天都有例行早会，会议上大家首先进行企业宣言，然后我交代接下来一天大家所要做的事情。

安排好员工的工作，总结昨天的工作以及出现的问题，听取大家的意见和在工作中遇到的问题并且解决这些问题。在例会上有好多潜在的问题被提了出来，使店面更好的发展了起来。

2、最初上任时做得决定因为大家的个人习惯加上对新规定的排斥性，给我的工作造成了很大的阻碍，比如每日例会时的企业

宣言，因为几个员工年龄较大并且从来没有这样，尤其是在顾客的面前更加不好意思。但是在我多方面的开导以及对他们陈述早会宣言的优势大家逐渐的能够接受了早会及早会宣言;经过一段时间的沉淀也渐渐的习惯了这种形式。

3、妥善处理顾客投诉和服务工作中所发生的各种矛盾，例如前段时间顾客拿兑奖商品过来换取奖品，因非本店销售商品且没有购物小票按照公司规定是不可以兑换的，可是顾客却并不这么认为，有的时候碰到蛮横些的顾客，员工有的时候会出现情绪不稳定性，我运用专业的技术与高品质的服务始终保持微笑，认真的为顾客解释原因，并且为顾客想好解决的办法，让顾客满意的离去，处理完这件事马上对员工进行培训，像遇到这种情况的解决方法以及应变技巧，要员工始终保持专业，因为我们的一言一行代表的并不是个人而是好家庭商贸公司的整体形象。

4、自己身先士卒，带领店内员工，整理货架，重新安排排面，吃咸菜啃馒头，总是将最沉的货物留给自己，在采购部、运营部、财务部以及领导的正确方针的支持下我门店的运行正呈现优质化趋势，并且组织上安排的各项规章制度也在一步步的进行这。

5、前段时间因店面缺人，而总部虽然在帮忙招聘人员为我们解决人手紧张的现象，但是在没有招上人来的这段时间里我不计较个人得失，时刻在店里处理店内事物，长时间没有回家，尽全力让香滨店在人员不足的情况下正常且更好的运行下去。这个时

候，领导让我知道我不是一个人，我背后的力量是伟大的，两位李总随时都在关系这我和我们的香滨店，经常放下身份与休息时间帮我带班只为了我能够休息一下，再此感谢李总对我的照顾。

5、在加强理论学习的同时，注重更新知识结构，重点加强市场营销与口才的学习，努力做到在工作中学习，在学习中工作，精益求精，不断探索，使自己更加胜任本职工作。

二、工作中的不足及需要改进的地方通过这段时间自己的各项工作情况，我充分的认识到团队力量和自身不足。随时都在进行自我反思，希望可以实现对自己的一些突破。我想要改变自己身上一些局限我自己发展的因素，改变原有的工作方式，要求自己在团队的协助中达到的状态。时常对自己的行为做出总结，对自己的一言一行像一个旁观者在监督着自己，这些在我以往的工作经历中都是没有的，都是在升任店长以后自己有所感悟后对自己的要求。虽然有很大的进步但是仍然感到自己有不少不足之处

一、经验不足沟通不够因刚上任，对所接触人还不能做到自来熟的程度，总是有些腼腆，虽然现在改进了很多，但是还是有所欠缺，人与人交往，真诚是守则，相互理解和平时的沟通，善意的表达自己的想法。关键是你能不能用真诚去打动对方让对方接纳。我相信这句话，在以前也认为确实凭借着亲和力和真实、诚意便可以与他人顺畅交流，至于人们内心的多样化却没有认真想过。尤其是与顾客的客情和解决纷争以及与各部门和兄弟店面协商时，这个时候就需要沟通，反复的沟通，达到相互的理解和

支持。而我在这个方面是做得不够到位的，我的沟通方式比较直接，不太会引客入境。我想这与我从事这个职业经历太浅以及个人性格有关。我比较偏向直率的沟通方式，不善于迂回地表达自己的意愿和工作想法。

在日后的工作中，我想要加强自己沟通技巧的变换尝试，适时运用恰当的方式方法完善自己在工作中的这方面的能力。

二、心思不够细致缺乏创新管理工作要求管理人员心思的细致，包括对员工状态的敏感度，对卖场商品的熟悉程度从而发现问题，对顾客心情的掌握等。所以心要做到细，随时发现问题，随时检验工作及个人情况。不管是日常生活中还是工作中，人们需要相互协助、相互帮助，只有这样才能更好的做好工作，通过这段时间来，公司里的同事和兄弟店里的大哥大姐们，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，养成了凡事要问清楚，做事前想要有所借鉴的习惯，本来这是件好事，但是却会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性是建立在对工作负责的态度上，而不是建立充分地出色完成工作的基础上，这样会限制自己主观新思维的发生。真正的优秀员工是需要有创新意识，在工作方式、工作效率上的不断革新。所以在今后的工作中，我会尽快的转变思维，让自己成为更具创新思维的新青年。以上列举的不足之处，是我自我反思后认

为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在以后的工作中我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

三、今后提高工作水准的举措伴随着已经远去的 xx 年，面对 20xx 年的工作，新的各项工作给我带来的是迷雾和无限遐想。在这里，我从个人的角度谈谈自己 20xx 年要为工作所做的努力 1、加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于科学化、合理化。

2、明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每名员工并进行相关的数据分析。

3、在节假日上做文章，积极参与公司的各项促销活动，及店内的各项活动，充分做好宣传及布路的工作。

4、做好大宗、集团购买的接待工作，做到一人接待，全面协调，让顾客感到方便、快捷的服务。

5、知己知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。

6、可能的降低成本，开源节流，以减少开支。

7、日常管理，特别是抓好基础工作的管理。

8、加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质。

9、对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

10、增加各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好的工作环境，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

11、店内人员的培训工作，培养员工的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到的高素质人才。

12、分明的奖惩制度，以激励和约束员工的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。

13、各种合理的、能够利用的条件，创造、布谿良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受购物的乐趣。

14、创造良好的外围环境，协调好与邻里、安防人员、政府部门的关系，减少不必要的麻烦。

15、经常总结，总结过往经验将没有做好的事情分析并且吸取教训找出原因及解决的办法;已经成功的事情寻找实施时的不足把这些经验投入到未来的工作中去，更好的运用到实际当中为将来做铺垫。

16、经常与我店周边地区政府及相关部门沟通如城管、派出所及我店所在的水电部门，为今后我店在店外搞各种促销活动需要帮助时创造良好的条件。

不积跬步，无以致千里。点点滴滴，造就不凡，过去的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。在今后的工作中，我将不断加强个人修养，努力学习，努力提高工作能力，适应新形势下本职工

作的需要，扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，树立起良好形象。人生能有几回搏，在今后的日子里，我要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。望领导给予指正，不吝赐教。

【篇二】

回首 20xx 年，是不平凡的一年，也是收获的一年，在公司总经理的正确指导和领导下，在各部门的通力配合下，在全体同仁的共同努力下，二周年店庆给我们带来的收获与思考;随之而来的金融危机给我们零售业带来的严峻考验、国家相关政策给我们带来的机遇和挑战;在营运过程中遇到的新情况、新问题给我们带来的开拓零售业的新课题;

一、二楼商家的不稳定性导致年年招商、年年变换卖场格局的忧患;对商家相关费用的力度加大和对正常毛利点的要求给我们带来的营业外收入的增多和综合毛利点的提升所见到的效益;制定了一些相关切实可行的促销方案和在经营策略上的改变使之 20xx 年销售业绩稳步递增等等。

一、综上所述，做了以下几方面的工作 1、认真贯彻执行公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确地运用到工作中去，及时解决工作中存在的各种问题。

2、认真做好员工的思想素质工作和各阶段的培训工作，以及公司在员工的薪资方面给与的递增，塑造了一支强有力的员工队

伍，充分调动和发挥员工的积极性，增强**的凝聚力，使之成为一支团结、合作、积极向上的团队。

3、通过各种渠道了解行业信息，了解当前零售业的发展方向，及时制定切实可行的营销和整改方案。并抓好各节、假日的促销活动，为带动全店销售、提升整体销售业绩做好保障。

4、在面对一些突发事件和一些大环境改变的时候，管理人员能够以身作则，做员工的表率。坚守工作岗位，突现了**在万源零售业的主导地位和发扬了优良的工作作风和工作态度;在事件上，严格按照国家三部委的要求，结合本地实际，使所有的问题奶制品得到圆满的解决，确保了无一投诉。做任何事情从公司整体利益出发，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

5、在年度合同的签定和相关费用的收取上，严格按照公司的要求，并同行业接轨，创造了可喜的业绩。使 20xx 年营业外收入达到了万元左右。毛利率较 20xx 年转自增长左右，净利增加万元左右。

6、在

一、二楼卖场调整过程中，合理利用每个区域，使之创造效益，在租赁上，也严格按照公司的要求，圆满完成了 20xx 年度的租赁任务，租赁总额近 110 万元。

7、销售业绩因受三聚氰氨事件、金融危机等的影响，导致20xx年销售任务尚差近万元，只完成了全年任务的97.5。销售额达2900多万元，毛利近600万元，较20xx年增长28左右。

8、在人员管理和配备上存在一些薄弱环节，导致出现很多不应该发生的事和损耗，在处理相关事情上相互推诿，执行力度不够，遇事、做事缺乏主动性等。

二、面对20xx年的工作，我们将面临各种更大的机遇和挑战，责任将更重大。重点要在以下几个方面下功夫

- 1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理，树立员工从小事做起，从我做起的工作作风和工作态度。并加大对员工的培训力度，全面提高员工的整体素质。

- 2、继续围绕商超的经营策略和公司的经营理念生鲜造人气、食品突销量、百货创利润来引导我们开展好20xx年度各部门工作。

- 3、继续加大

- 一、二楼的招商、整改力度，使整体卖场的商家更加优化组合，使整体卖场的布局更加合理化，使之每个区域产生的效益化。对所有商家实行品项销售末尾淘汰制。

- 4、加强业务水平的提高和管理，实现品牌化经营战略，打造**新形象，淘汰三线以外和不产生销售和销量不达标的商品。使商品结构更加合理，陈列更加突出、丰满。第一范文网

5、20xx年首要任务是把生鲜、食品、百货区域调整，使生鲜经营面积扩

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/685241203302011033>