# 最新商场心得体会100字十篇(通用)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-04-15

*商场心得体会100字一自五月十号根据公司的安排，随广州区负责人xxx到达广州后，先后走访了（家乐福：新市店、康乐店、万国店、员村店；大润发：新塘店、大沥店）经过十天的现场实习，基本上了解掌握了一些卖场的操作模式和维护流程，现将这些天的学习心...*

**商场心得体会100字一**

自五月十号根据公司的安排，随广州区负责人xxx到达广州后，先后走访了（家乐福：新市店、康乐店、万国店、员村店；大润发：新塘店、大沥店）经过十天的现场实习，基本上了解掌握了一些卖场的操作模式和维护流程，现将这些天的学习心得和体会整理一下，就当是这次实习的工作汇报。

一、提供卖场信息，让公司规避业务风险

业务员是公司派驻卖场的特勤人员，既是公司和卖场的桥梁，也是公司与卖场之间的润滑剂、传感仪和调节器。所以，作为一名优秀的业务员，一定要明白公司的战略目的，领会公司的战术方针；不仅要清楚公司进入卖场产品的明细和特性，也要熟识卖场的操作流程，以及一些鲜为人知的业内潜规则；不仅能承载公司和卖场双重的压力，还要能因势利导地消弭、这种压力下运营中的摩擦系数，使公司和卖场始终保持愉快和谐的合作局面。只有这样，才能顺利地通过一切可能的渠道（诸如采购处、财务处、课长、促销员，甚至收银处）收集卖场的营销业绩、进货周期、退货频率、供应商的进退场情况等相关信息，并及时反馈给公司，作为公司规避卖场风险的参考依据。

家乐福的背景和规模（这里忽略不提），单从其在大型连锁零售企业中的信誉度，市场覆盖率和竞争力来看，应该归属a类企业，也是我们公司重要的销售渠道之一，尽管其采购途径，卖场运营，客情维护等较之同类企业沃尔玛要复杂得多，但总体来说运营良好。

二、卖场业务合作谈判

这里提及的卖场业务合作谈判，是指在公司既定的总体方针和策略下的，一些局部的、有针对性的临时合约，比喻：季度、月度和海报等促销活动中细化、量化到某个畅销或滞销单品的安排和调节。包括提供‘黄金陈列位’、演示台等对竞品有制约和压倒性的便利条件。

这种做法既能迎合卖场总的运作方式，抓住卖场走量的销售特征，也能藉此有效地提升公司产品在区域的占有率，更重要的是能与卖场，尤其是卖场的具体执行人达成互惠互利，皆大欢喜的双赢格局，从而化不利为有利，为下一步拓展奠定基础。

三、零售终端的维护

在公司正确、完善的销售策略的指导下，在华东市场异军突起的品牌效应下，公司得以顺利地与各地知名卖场签约，随着销售渠道的不断拓展，销售业绩也呈几何倍数地与之骤增，良好的市场效应不仅为公司创造了巨大的经济效益，同时，也给公司制造了相应的工作困难和潜在隐患，所以，作为一线的业务应该居安思危，同时，也要迎难而上。因此，我觉得零售终端的客情维护成了我们工作的重中之重，因为所有的前期工作和努力，只有在零售终端这里才具有意义，才能产生价值。

可以这样说：与卖场的签约，只是上层抽象的总体规划，就好比创业；而零售终端的客情维护，是对总体规划的具体运作和执行，甚至可以理解为鼎力支持，则好比守成。这就是俗话所谓的：创业容易，守成难之说。是以，零售终端的客情维护必须面面俱到地悉心呵护！

具体细节可能会因人而异，但总的来说也是些人之常情，比喻电话联系，实地拜访课长、采购主管、收货主管、财务经理，甚至竞品的促销员、收银员等，必要时还要分期分批地聚会或送些小礼物，以维持良好的关系，在实际工作中如新品上架、滞品促销、专柜销售等方面才易于沟通，便于处置。

尤其是部门课长，更是重点的公关对象，一旦获得课长的支持或默许，我们就能随时安排促销和新品上架，另外，课长有安排单品排面的权力，而排面位置的好坏至关重要，一个好位置的排面会有事半功倍的作用，黄金陈列位不仅能充分招揽顾客，还能起到很好的广告宣传效应；不仅能提高产品的知名度和企业形象，也能确保销售量。更有甚者，即使我们的促销员采用移花接木，等方式将其它竞品混乱陈列于货架一侧，而将我们公司的产品整齐划一地陈列于宽阔醒目的黄金陈列位，只要不影响他的工作，没有投诉，课长也会网开一面视而不见。

四、订单的促进与维护

定期对每个卖场的订单数，库存数进行汇总统计，并对进货金额和销售金额做对比性的排名比较，找出畅销和滞销品，分析原因，解决问题。根据健康的客情维护和良好的合作关系，积极策应老产品的销量提升和新产品的上架进程，及时明确地向卖场提出各种有建设性的销售提议，促使卖场增加订单量和缩短订单周期，并按时间的先后顺序对个卖场的订单进行分别存档管理，作为销售数据和历史档案备查，也便于平时及时补充排面的货物。

五 保持与促销员的沟通和督导

促销员是产品与消费者之间直接的转换体，保持与促销员的交流和沟通，随时了解、掌握促销员的动态和心态，是业务的必修之课；促销员的流动性大，在业内早已是不争的事实，尤其是目前劳动力资源相对匮乏的特殊时期，好的促销员更是不可多得，因此，作为业务，必须时刻留心招贤纳才，更要花心思悉心稳固已有的销售团队。

一个优秀的促销员无疑是销量的保证，这一点我想大家应该不会否认。而对促销员适当的鼓励和肯定、以及适时的鞭策和引导，则能充分调动促销员的积极性和热情，一个演示熟练，讲解准确，热情饱满的促销员，既可以抓住实时的客户，也可以赢得很多潜在的客户，同时，也能塑造产品的品牌效应和公司的企业形象。

以上是这次实习的一些心得体会，十分感谢xxx对我的垦切训导，以及各位同事的帮助；更加感激公司罗xx和xxx百忙之中的耳提面训！

**商场心得体会100字二**

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面总结一下在销售时应该注意的几个方面：

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。

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。

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。

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。

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。

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

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。

**商场心得体会100字三**

为了丰富暑假的生活，也为了能在今年过一个不一样的暑假。我决定在这个暑假中让自己去体验以下一直没有尝试的工作生活。虽然说是工作，但是也不过是简单的暑假工而已，但是这对没有这方面经验的我来说，这已经非常的充足了。下面，就是我对这个暑假中体验工作的心得体会：

第一次来参加工作，我找到一份简单的商场导购的工作。一开是我想着这份工作很简单，就将它作为了我最初的体验工作。

在加入了工作之后，当我穿着商场的制服站在自己负责的货架范围的时候，我感觉到的是完全不同的视角。虽然一样是站在常来的商场，但是现在的我却是工作者，不再是来闲逛的购物者了，这样的身份转变让我一开始有些不适应，但是我很快也就熟悉了。

来到这里作为工作者感到的最大的差异，我觉得就是现在我被很多的规矩束缚着。在以往的时候，我们来到商场，可以自由自在的选择想要的商品，也已随意的走动，可以放心的拿出手机，或和同伴交流。但是这些现在作为工作者都是被限制着的！作为工作人员，我们不可能像顾客一样的随意。并且要好好的发挥自己的作用。

在这里的规则虽然多，但正是因为在工作中有这么多的规则，这才是工作啊！

在工作了几天之后，我首先感到的是有几天的不适应。虽然是自己选择的工作，但是却难以对突然变化的环境感到适应，这也许是因为在过去我过的实在是太安逸了的原因。但这也同样证明，这确实是对我的一份很适合的体验。

之后，便是重复的日复一日的工作，对顾客的导购，对商品的整理。正当我觉得有些无聊的时候，领队却教导了我要从新的方面去看待这份工作。我试着参与到其中，通过观察顾客，找出顾客想要的商品，通过引导顾客，让顾客试着购买我们推荐的商品。每成功一次，我对这份工作的兴趣有高了一分。没想到简单的工作中，却能藏着这样的乐趣。

现在工作已经结束了，可我依然还沉浸在那样的节奏之中。我知道那不会是我将来的重点，但它却是是我工作的起点。这趟实践之行，却是让我收获到了不一样的东西，也多了一份对未来工作的期待。

**商场心得体会100字四**

很早就有找份兼职做的想法，这次春节终于如愿，在一家刚开业的商场当一名临时营业员，从一月十七做到二月十三，也就大约在春节前后十几天，商场工作心得。

工作的主要任务就是加货，整理货架，引导客人购物。一开始很不习惯，还有一种上当受骗的感觉，因为营业员的职责和我想像中不一样：想像中，营业员就像一个商场导游一样，帮助客人了解商品，引导客人购物;然而实际上，营业员还承担着更累的活，那就是办货上货。

可能是商场不够大的缘故吧，原本这些上货之类的活是不用营业员做的，那是促销员的责任的，然而在我们那里，促销员是没几个的，更何况在我们本来就人烟稀少的食品部。再加上商场刚开业不久，很多方面的设计或则安排都还不到位，自然而然，许多义务献血的工作就落到我们头上了。所以，在大多时候是既累又很无聊的。

食堂的饭菜是商场免费提供给员工的，所以即使你不在食堂就餐你也不会得到比别人高一点的工资，所以这些都注定了食堂的饭菜“酸”的可怜，我们吃地又怎一个“可怜”了得。食堂的东西如同鸡肋，不吃的话觉得可惜，另一个原因是一天二十元钱的工资不允许;然而，当你真正端着饭盒在那里吃的时候，你又是多么的后悔与无奈，什么才叫“食不下咽”，就是那样的感觉了。哎，终于体会到打工的日子是多么的心酸啊

由于上货，手被包装袋给划破了，原本白白净净的手也变的黑黑的粗糙不已，有时排面没有弄好，骂是少不了的，但最怕的是客人投诉或故意来找麻烦，那时不但要自己赔钱，还有被辞职的危险，扣工资那是理所当然的了，心得体会《商场工作心得》。老板有两三次拈出我的失误，感觉理亏的连自己说话的声音都听不到了，从此以后再也不闲来无事了。想想我一个大学生，怎么说也得比他人做的要好吧.工作中的辛酸自不用说了，但更多得到的是经验.

知道了一般超市的运作模式，知道了营业员与促销员的不同，知道了怎样订货(订货单是我负责写的)，知道了怎样与零售商交流，知道了怎样开购物单(我在烟酒柜做过一段时间，那里需要开单买烟)，知道了人事文员的基本责任，知道了怎样打称.认识了打价机，认识了打孔机，还有那一群直爽的朋友。

大年三十那天晚上，公司组织活动，我就是和他们迎接到来的，我门在餐厅笑啊，说啊，唱啊，还吃了好多好多菜，喝了好多好多酒，真的是不同寻常的体验和他们在一起，没有竞争，没有猜忌，有的只是简单直白。

**商场心得体会100字五**

尊敬的各位领导、亲爱的各位同事上午好:

今天很荣幸能在这里和大家一起交流工作心得,首先请允许我自我介绍：我叫王博，去年也和你们一样经历面试、军训、培训、最后被分配到收银部工作。对与刚参加工作的我来说，谈不上什么资历和经验，我仅把过去一年的工作心得和感想，和大家交流一下，不足之处还请各位领导和各位同事指正,我主要从以下六个方面谈谈我的体会:

参加工作一年来,在公司和部门的培养下,我已经逐步适应了商场的工作环境,作为刚毕业的大学生,刚走上工作岗位的职场新人最重要的是把自己从学生角色转变到公司员工的角色中来。尽快适应商场的工作环境。从大学课堂走到中央商场参加工作，说真的刚开始真有一些手足无措的感觉，第一次面对顾客收银时我感到非常紧张，但在部门领导的指导下在楼层主管的帮助下我及时调整心态，以一种服务至上的心态完成每笔收银任务，把微笑送给每一位顾客。商场的工作环境比较特殊，人流量大，每天面对的人群复杂，作息时间和别的公司不同，这和我们印象中的朝九晚五的写字楼作息时间不一样，也和我们大学时的作息时间不一样，但当我来到公司的那一刻我就明白我是商场的员工，商场有其自己的工作特性，如果想在商场生存，我就要学会适应它，只有适应了，才能做好这份工作，这是最基本的。

商场收银工作在付款方式上来讲种类繁多，有现金、银行卡、储值卡、回馈卡、电子券、抵扣券、支票、网银等方式，而且录入的方式也有很多，有金卡、对公内转、其它、其他2、大额刷卡机刷卡录入等，作为一名见习主管，我知道这是必备技能，这是工作之本。因此在去年的试用期期间我用了仅仅不到二个月的时间就熟练的掌握所有的收银技能。也正是因为如此，在今年三月份被部门调到一楼开展工作，一楼的收银笔数和收银金额几乎占到整个商场的三分之一，收银员人数占到部门总人数的四分之一多，老员工占五分之一多。工作量大，工作难度大，但是在主管休年假期间我能独立开展工作，保证收银工作有序进行，得到了部门领导的认可。我有金刚钻，所以我就敢揽瓷器活。当然光有技能还是远远不够的，还要有正确的工作方法。下面我再谈谈我的工作方法。也就是第三点：

达到事半功倍的效果上大学我就给自己确立“p-d-c-a”的工作模式。p就是plan-计划，d就是do-执行，c就是check-检查、总结执行计划的结果，a就是action-行动改进，对检查结果经行处理，成功的经验进行应用，失败的教训加以总结，以免以后的工作重现。这种工作模式是我在参加省学联八届四次会议时，团省委副书记沈海滨书记教我的，我一直用到现在。在我们的管理中其中一项职能就是计划，有了计划才有了工作的方向，才有目标。所以每做一件事之前我都会给自己一个计划然后再开始实施，实施之后在进行反思检查，吸取精华，剔除糟粕。避免在以后的工作再出现同样的失误。我还记得去年冬天我在二楼工作时，一位收银员由于工作疏忽，错录编码，这位顾客找到收银台，当时我立马赶到收银台，把当事收银员叫出来核实解决，虽然最终事情得以解决。但是在后来的反思中我就发现问题是解决了但收银台当时却不能正常工作，因为我把收银员带走解决问题而没有安排其他的机动人员顶班，致使顾客排队，发现这个问题之后我在以后处理的类似问题时我都会一并把机动人员也叫上，保证在处理问题的同时，收银台的正常工作。避免在工作中再次出现这样的不足。

(1)向领导学

领导之所以是领导，是因为他必然有过人之处，有许多我不具备的特质。我不是奉承，相信有许多人都知道“二八定律”，它告诉我世上只有百分之二十的人是领导者，百分之八十是被领导者。所以他身上肯定有我学习的地方，或者工作经历，工作方法等等，向他们学，我可以少走很多弯路，可以说这是学习的捷径。

（2）向身边同事学习

每一个人身上都存在着不同的优点，同事或者在业务技能上强于我，或者在思想认识上高于我，那么，向他学习，学习他的业务技能，可以弥补我的不足，学习他的思想认识，可以提高我的思想境界。作为一名基层管理人员，我时刻保持一种低姿态，多向老师傅学习，这样不仅能在业务水平上提高自己，而且还有助于自己处理好同事关系，为自己营造一个良好的工作氛围。

（3）向工作中的事情学习

所谓“吃一堑、长一智”，世上所有的经验，都是由“事情”积累而来的。在我的成长过程中，每经历一件事情，都是给我提供了一次极好的直接学习的机会。实践是学习的最高境界，而“事情”所体现出来的，就是实践。收银管理工作可能较为繁琐，会遇到各种各样的矛盾和问题。所以在工作中做的每一件事，都是学习和锻炼自己的机会，“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”如果能够充分利用这些机会，所学得的知识与技能必然会有所增加。

(4)利用业余时间学习。我喜欢看书，但不是因为“书中自有颜如玉、书中自有黄金屋”。在我看来现阶段对知识的投资是最有意义的，最有价值的，所以每个月我都会购买大约一百块钱左右的书籍，来充实自己，更新自己，提高自己。当然，书以致用，所以购买的书籍大多是管理工具书和心理学习的书籍，之前我都在大众书局购买，后来发现网上卖的相对便宜，然后就改网购了，毕竟现在我还是要考虑自己的经济。当然学习是一个坚持的过程，只有终身学习才不会被淘汰，才能做工作中的常青藤。

在日常收银管理工作中由于事情繁琐，经常会产生浮躁心理，我每次都会调节心情，不把情绪带到工作中，不把情绪带给员工。学会调节心情，面带微笑，将好心情带给员工，那么员工也就会带着好心情去工作。将更好的服务送给顾客。

许多时候，我也在抱怨，抱怨工作中的不如意。但换一种眼光看周围的一切，我就会有另一种心情。刚毕业我也充满梦想，但是我懂得梦想只有在脚踏实地的工作中才能得以实现。浮躁的人也都有自己美好梦想，但始终无法实现，最后剩下的只有满腹的牢骚和无边的抱怨。所以我认为只有在工作中沉淀自己，用自己的工作成果才能实现自己的价值。

对父母我感谢他们给与我生命、对公司感谢为我提供实现自我的平台、对人资部感谢为我成才提供培训帮助、对领导感谢她们的指导，对员工感谢他们的工作配合、对顾客感谢他们的光临，是他们让我体现工作的价值。感谢每一位帮助我的人，他们是我成长中的老师，我的每一次进步都是他们帮助的结果。只有带着感恩的心才会珍惜生命，珍惜工作机会,才会珍惜培训机会，才会体会到工作的意义，才懂得尊重。

最后和大家一起分享一段俞敏洪老师的“小草大树论”，他说：人的生活方式有两种，第一种方式是像草一样活着；你尽管活着，每年还在成长，但你毕竟是一颗草。你吸收雨露阳光，但是长不大。人们可以踩过你，但是人们不会因为你的痛苦，而产生痛苦；人们不会因为你被踩了，而来怜悯你，因为人们本身就没有见到你。所以，我们每一个人，都应该像树一样成长。即使我们现在什么都不是，但是只要你有树的种子，即使你被踩到泥土中间，你依然能够吸收泥土的养分，自己成长起来。当你长成参天大树之后，遥远的地方，人们都能看到你，走近你，你能给人一片绿色。活着是美丽的风景，死了依然是栋梁之才，活着死了都有用。这是我们每个人成长的标准和做人的标准。希望对大家有用，谢谢！

**商场心得体会100字六**

上个星期，在分公司领导的带领下，我们参观了xxx路附近的多个综合性商场。通过这几天的参观，我有以下感受：

1、进口商品主要适合高端客群，在xx商场占了大多数。主要是单品较多，品种齐全。所以我们应该学习引进更多的进口商品，发展本超市的高端客群。

2、商场实现多种促销手段，促销方式多样化。大多数超市里面悬挂着各式各样的降价打折广告，五彩缤纷特别引人注目。能实现过多的商品促销策略。来吸引顾客到超市购物 。例如：其中一个商场的促销商品上写上商品的使用方法和注意事项等，这也是我们商场可以借鉴的。

3、陈列方式的新颖独特。商品的关联性陈列很多，堆头促销方式比较吸引人的眼球。比如：xxx里面一个xxx商品的堆头，做成了一个城堡式的房子，既美观又大气，吸引顾客去观赏，顺带也勾起了顾客的购买欲望。

4、生鲜商品的陈列方面。首先半成品的包装既精致又美观，其次陈列方面整齐而不杂，还在不同的地方嵌了温馨提示的卡片，以展示商品安全卫生的特点，提示顾客尽情食用。另外，熟食区域品尝品在夜间时段也能够品尝得到。这些都是引导顾客前往生鲜区购物的诱惑，值得我们学习。

5、面对现代的购物人群，商场更加注重生活的质量，充满着浪漫的情节。人们不断追求新鲜事物，注重视觉的多样性。针对这些特点，有的商场做的很到位。例如：xx家居的房屋装饰及货柜摆放，能够有效利用空间，给人一种有活力、清新的感觉。

6、销售与服务方面相配合的多样化。 其中有一商场在奶粉区域将每一个奶粉品牌的导购员的联系方式和姓名以pop的形式明示在货架上，为顾客提供另类的服务，同时也间接地提升了商场的销售。这一点也是值得我们学习的。

7、这一次参观，我们还发现其中有一个商场在电梯出入口、通道出入口都贴上了笑脸的圆牌，经询问才知道那是员工迎送宾时应该站的位置。这样才能够展示员工迎送顾客时有整齐有序，我觉得这一点我们也是可以学习的。

通过本次参观，我明白了只有引进进口商品，强化生鲜管理，大胆突破陈列方式，将销售与服务和二为一，才能进一步提升我们超市的销量。

**商场心得体会100字七**

在步入大学后，我们离走进社会越来越近了，就业就成为我们头疼的大事，父母亲友也会询问我们的就业方向和未来打算。我们满怀激情地走进社会，才发现找工作是没有那么的简单。招聘单位把“有经验者优先”放在了招聘的第一位，这对我们这些整日呆在学校里的学生是何等的残酷，一个在校学生的社会经验又有多少呢？

于是，学生们把目光投到了竞选班委、学生会和团委的职务上，在提高自己的能力，增加团队工作经验，同时也是为了日后工作增添筹码。

可是在学校的经验就能够应付社会上复杂的人际关系和实际问题，显然这是不够的，学校只是社会中的小角落，而且在遇到问题时我们可以请教老师、询问父母，可是当我们步入社会后还能够问谁，还有谁能为我们遮风挡雨。

所以，我们利用每年的寒暑假的时间去体验社会生活，这也是老师为了锻炼我们的实践能力，也是写实践论文的目的。而社会实践是我们接触社会、体验社会生活的好机会。

今年暑假比较往年提前了几天，我也积极的在找暑期工，可是走过很多的商场、超市，积极的去应聘，却没有一家商场、超市肯让我在那里做临时工。为什么呢？原因很简单，他们需要的是有工作经验的长期工，当我说出我应聘的是暑期工而且我并没有丰富的工作经验。所以我没有找到工作，只好在家里呆着，而后经朋友介绍找到一份暑期临时工——做某一品牌的促销员。

第一天去上班，主管就交待几个应该注意的细节后，我就开始上班了。

工作内容：上午9：00上班——下午19：00下班。首先要把自己需要的桌子、冰桶等物品搬下楼，虽然有货梯帮忙运下来，但是跑上跑下的，我们都出了一身的汗。然后在指定的地方把棚子、桌子给搭起来，若是太阳伞就比较好撑起来，可我们要搭的是棚子，两个女孩子想要撑起这个棚子实在是有点困难，我们个子不高，这边撑起来了，那边又够不到了，有时候好心的路人会帮我们一把，但是大多时候都是我们自己一点一点的慢慢地搭起来，而最重要的是要把商家的宣传的海报贴起来，要把它贴在显眼的地方，把一切都摆弄好后，估计也有半个多小时了。可是我们并不能因此就休息，我们还要上到楼上和超市借货，因为我们的货物不是商家提供的，他们只提供我们摆摊的工具、海报和活动所需要的试饮的饮料，我们必须自己和超市商量，向他们借货。我们大致估计今天能够卖出的数量，然后每一品种都要了一定的数量，和超市的领班点清了货物的数量，写了一份清单。那超市领班很认真地把每一品种的数量都数了好几遍，还要我们自己也点算一下，才签字让我们把货拿走。仔细、负责、认真，无论是在学校、家里、社会上都是必须的，老板不希望请了一个做事马马虎虎不负责的人，做事不认真就会出错，给自己或是别人带来不便，不仔细、不认真就是不负责任，所以我们在提高自己的工作能力的同时，也要注重培养自己的工作态度。把货搬到了棚子里，在一一地摆在桌子上。我们摆好后就开始向过路的行人介绍我们所推销的饮料产品。

在学校里，所有的事情老师几乎都已经为我们安排好了，每天有固定作息时间表约束和课程的安排，根本就不需要我们自己操心。而在这里就不一样了，凡是你都要自己安排，但你不能马马虎虎、随随便便的。你要积极主动的接近顾客，拉近与顾客的距离，然后耐心的推销产品。这也是在锻炼了我们的胆量、语言交流能力和心理洞察能力。你要大胆的向别人介绍你所推销产品的优点，功效与其他产品的不同之处，但在此前提之下，你要先做好准备，要对你所推销的产品非常的了解，否则客人一问三不知，给别人留下不好的印象。我们胆大了才能冷静，冷静了才能很好地通过顾客的言语与表情察觉顾客的想法，才能在介绍时吐字清晰、口齿伶俐，才能让客人明白你在说什么，才能在客人提问时作出适当的回应，不至于慌张得不知所措。在社会中，优胜劣汰，你的成功就是别人的失败，工作直接影响了他人的经济利益。在社会中接触各种各样的顾客、同事、上司等等，关系复杂，这一切都需要我们有经验去处理。尽管存在竞争，我们还得不断学习别人优秀的地方，这需要我们去调整自己的心态，在一个的状态下，才能很好的工作，吸取经验。而这些经验需要日积夜累，而不是在毕业后读本速成书便可成的。这些事情很多同学沉浸于学习与消遣还未来得及思考，便忽略了社会实践的重要性。

在经过一段为期不短的工作生活后，我深深的体会到了工作的艰辛，以及我在学校里微不足道的经验根本就不能够良好的适应社会的复杂。在工作的过程中，我学到了很多，不仅仅是工作上的经验，还有和上司、同事相处的技巧。以下是我在工作中总结下来的。

社会实践体会：

一、在社会上要善于与别人沟通，语言是沟通的桥梁。如何与别人进行友好的沟通，这是需要长期的练习。在学校是接触的人不是很多，而且大多是与自己一样的学生，说话也是没有多大的顾忌，开开玩笑也无伤大雅，话题也是自己所感兴趣的。工作之后接触的人多了，适应自己在学校里的沟通方式却不能适应与社会上各个阶层的交流方式，使我与别人对话时应变不及，使谈话时出现冷场，这是很尴尬的。所以出了学校就要有本质上的改变，才能在社会上立足。不需要使自己的语言风趣幽默，但最基本的要说话得体，不能在话语中冷嘲热讽，要谨记“祸从口出”这个道理。与同事的沟通也同等重要。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

二、在社会中要有自信，自信不是麻木的自夸，而是对自己的能力做出肯定。当你在多次的接触顾客中，我明白了自信的重要性。你毫无阻碍和人沟通就是你自信的表现，当你没有足够的自信心，你根本就不能很流畅的和他人交流。你没有社会工作经验没有关系。重要的是你的能力不比别人差。社会工作经验也是积累出来的，所以没有必要感到自卑。你的自信有时能够感染其他的工作伙伴。

三、在社会中要克服自己胆怯的心态。自己心生胆怯，做事就会畏畏缩缩，无法展示你的状态，办事效率就降低了，同时也让上司、同事厌恶。

四、工作中不断地丰富知识。知识犹如人体血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。

五、微笑是在这社会中而有力的武器。有人说，面对失败和挫折，一笑而过是一种乐观自信，然后重整旗鼓，这是一种勇气；面对误解和仇恨，一笑而过是一种坦荡宽容，然后保持本色，这是一种达观；面对赞扬和激励，一笑而过是一种谦虚和清醒，然后不断进取，这是一种力量；面对烦恼和忧愁，一笑而过是一种平和释然，然后努力化解，这是一种境界。所以在任何的情况下我们都要学会一笑而过。学会忘记是生活的技术，学会微笑是生活的艺术。而且，真诚的微笑也会赢得他人对你的好感，化解人与人之间的不愉快；亲切的微笑客人感觉到你的重视。微笑也是社会实践中必须要锻炼的能力。

总结：再烦，也别忘微笑；再急，也要注意语气；再苦，也别忘坚持；再累，也要爱自己。大学是一个教育我、培养我、磨练我的圣地，社会是一个很好的锻炼基地，能将学校学的知识联系于社会，学习与社会实践是密不可分的。实践是学生接触社会，了解社会，服务社会，运用所学知识实践自我的途径。亲身实践，而不是闭门造车，实现了从理论到实践再到理论的飞跃。增强了我认识问题、分析问题、解决问题的能力。为认识社会、了解社会、步入社会打下了良好的基础。

以锻炼为本，学会健康；以修进为本，学会求知；以进德为本，学会做人；以适应为本，学会生存。

**商场心得体会100字八**

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面就在销售方面有以下一些心得体会：

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。

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。

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。

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。

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。

**商场心得体会100字九**

各位领导、同事们大家好！

我叫\*\*\*,今年38岁,高中文化程度,自从1994年参加工作以来,一直从事商业工作,到5月份就满20年。期间，1994年至20\_年在华通商厦家电部从事做长岭冰箱销售及管理工作，20\_年因华通商场因经营问题下岗分流员工，应聘至西门子公司促销员，在国美电器聚丰店从事西门子冰箱销售工作， 20\_年回原单位华通商厦做收银员，20\_年元月份调入宝商集团实习至今。

通过这段时间的学习和工作，宝商集团的管理模式、团队建设和营销模式让我对商业工作我有了新的认识，看着每个岗位的员工都以饱满的热情投入到工作中，让我体会到在原来从未有过的生机勃勃、蓬勃向上的感觉，也深深地震撼了我，更让我对商业工作的概念有了翻天覆地的转变。在这短短三个月的实习期里，无论是做一名收银员还是一名楼层管理者，让我学到很多在原来工作岗位学不到的东西，也认识到自己有很多不足，感觉受益匪浅，以下是我对实习期间的一些自己的心得体会：

虽然从事收银员工作已有三年时间，但是因为工作管理方式和操作方法不同，所接触到的顾客层面更不一样。刚开始实习时，由于不熟悉操作流程，老害怕敲错数字，让我有些无所适从，更对自己的能力有所怀疑。每当我遇到这些问题或困难时，带班的窦姐和组里其他的同事都会热情的帮助我，耐心的教我操作技巧，让我感受到团队的温暖，也渐渐地恢复了自信心。宝商客流量大，经常会遇到顾客排队交款的情况，因顾客的素质参差不齐，有些顾客失去耐心大声的抱怨，作为收银员这时的工作量很大，越到这个时候越要克服自己的负面情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度，应拿出热情的态度，耐心疏导排队等候结算的顾客不满和抱怨，用一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位

顾客。更要冷静的结算好每一笔账，查清每一笔现金。经过二个月的实习操作和自身不断加强学习，现在已能熟练的完成收款操作流程。

在新世纪商场7楼楼层管理助理实习的这二十天里，让我认识到作为一名管理者，首先要严格要求自己，必须以身作则，要加强同楼层营业员的沟通，了解每位营业员的基本情况和性格特征，通过相互的了解和沟通，也让每位营业员了解我的管理方式，处事方法。并通过了解和沟通，掌握营业员的思想动态和其他各种信息，及时进行判研，调整自己的管理方法，以便更好的开展工作。

7楼现有波司登、雅鹿、千仞岗、上羽、鸭鸭、鸭宝宝、雪豹、羊老大等八个羽绒服品牌，共有10名营业员。由于羽绒服属季节性商品，部分羽绒服已返厂，已经进入淡季销售,上7楼的顾客很少，随之而来的就是销量下降,因此卖场营业员在思想上有所放松，不能严格要求自己，在这种情况下，如何提高销量和调动营业员的工作积极性，也一直困扰着我。通过这个机会，我想提个建议：

7楼本身就高，很多顾客不愿意上去，而且羽绒服的季节性销量差异非常大，在换季天气逐渐转暖时，对羽绒服柜台进行压缩，腾出一部分场地，协调3层、4层、5层、6层的商家，对积压的应季商品开一个折扣专卖，利用广告及免费的微信平台做大型的阶段性推广促销，时间可从4月至9月份。这样既可以吸引顾客拉动销量，又帮助商家解决积压商品，还可以调动营业员的工作积极性。

以上就是我在这三个月的实习心得和一些体会，因时间仓促，想到哪就写到哪，有不足之处请领导和同事们批评指正。并趁这个机会感谢领导和同事们这3个月来对我的关心和帮助。以后无论分配我到任何岗位，我都会认真工作，努力学习，团结同志，将自己充分融入到宝商这个大团队中，尽自己最大的努力。

**商场心得体会100字篇十**

通过学习让我受益颇多，让我深刻的感觉到服务是营销的基础，导购是店铺的形象！导购员是商业的代表，是顾客满意的推动者！导购扮演着举足轻重的角色，尤其在商品类型差别不大的竞争环境中，导购应该有做得更好的观念，积极参与销售任务将销售商品延伸到销售价值服务，必能在百家争鸣中，博得消费者的青睐。

1、服务的心理和原则

在销售的过程中服务的流程是购买前到购买中再到购买后的不断循环，服务的工作不论是在购买的哪一阶段，皆有其不可缺少的价值性，而且具有互相的影响性。销售人员在提供顾客服务之前，必须强烈体会到服务的价值是共生互利的，提供最适当的服务内容，给予顾客最满意的服务。

2、待客服务技巧

当顾客进入这个品牌的一瞬间，导购就开始与顾客产生互动性的销售行为。导购会思考如何将商品卖给顾客，顾客也会以理性的决策与感性的心理来决定是否购买商品，在这过程中，就形成了导购与顾客间交互性的行销行为。表示，因此以导购的立场而言，就不能不了解顾客的购买行为模式，并且根据顾客的行为模式，发展属于个人特色的待客销售服务技巧。

3、顾客抱怨的处理

发生顾客抱怨的情况一般三个因素：商品因素、服务因素、商店因素。在处理顾客抱怨的过程中应掌握三大原则：尊重顾客、把握问题核心、提出解决方案。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn