

商场营业员心得体会(通用5篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

商场营业员心得体会篇一

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。本文是商场营业员的工作心得体会，欢迎阅读。

优质服务是服装企业的永恒主题。一峰企业积极推出新举措，把“微笑是最好的语言，优质服务从我做起”活动落到实处，为一峰购物中心增添一道靓丽风景。

为体现“顾客就是上帝”的服务理念，拉近与客户间的距离。“站立式服务”体现尊重客户和平等待人的深刻服务内涵，体现了服务观念的转变。解决服务观念问题，服务人员在服务上会真正以顾客为中心，想顾客之所想、急顾客之所急，围绕顾客开展各种优质的服务，实现“优质服务从我做起”的服务要求。

微笑是最美好的语言

积极主动，以诚相待

记得有一次，一名男顾客急急忙忙的走到我们精品羊毛衫厅，我急忙走过去向他打招呼，你好，过来啦，看看相中那个款

我给你找一件你试试，他说“我前几天在这买的这个衣服缩水，你看怎么办？我忙问：你是不是放在洗衣机里洗啦？他严厉的说；没有，这是你们的质量有问题。他说话的语气很不友善，我忙说给你换一件新的吧。他说不会再像这个一样吧。我微笑着说：你放心，穿着那不舒服你还拿来，他满意的笑了，7月3号，我又看到他我以为他的衣服又出现什么质量问题啦，走过去说：你好过来啦？看有我帮忙的吗，他说你们的衣服穿上很舒服我过来帮别人带一件，和我的尺码一样，我高兴的点点头，他说：不合适我来调换，你们这的服务真好，在这买衣服有一种亲切感，就像到自己家一样，感觉很好，我下次还来买。我欣慰地笑啦。

微笑是一种精神状态，这种状态来源于上级对员工的尊重、关心和爱护，来源于对岗位的热爱，来源于对工作的。

时间一晃而过，弹指之间□xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一. 工作中取得的收获主要有：

1, 在商场开业前夕,跟进商场开荒工作,并初步熟悉商场物业管理基本知识.努力为商场开业做前期工作.

2, 配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作,并实行每日跟进商场,办公室等卫生情况.进行考核与监督.

3, 在上级领导的指导下,负责跟进商场开业后每个活动工作.令活动顺利完成.

4, 与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置

5, 根据上级领导给予策划工作, 努力完成上级领导的计划内容

二. 工作中存在的不足当然我还有很多不足, 处理问题的经验方面有待提高, 团队协作能力也需要进一步增强, 需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足:

2, 对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解, 从而影响到相关工作的进行

3, 对管理商场物业还不够成熟, 这直接影响工作效果

4, 工作细心度不够, 经常在小问题上出现错漏

5, 办事效率不够快, 对领导的意图领会不够到位等

三. 坚持管理、服务与效能相统一原则:

营运部不断健全管理职能, 完善服务体系, 现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题, 在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察, 去掌握工作中存在的问题和不足, 从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正, 避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线现场走动式管理, 使管理工作更具针对性和时效性。

四, 加强企业精神文明建设, 努力提高服务水平。

1, 针对商场新开业, 新员工大批增加的情况, 为保证服务质量:

3, 弘扬传统, 助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神, 给

顾客一个舒适的购物环境

明年工作计划:

xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在xx年做出更好的工作成绩。

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：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

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、充分展示珠宝首饰

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，是营业员展示珠宝首饰的技巧，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。

6、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

7、售后服务

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”此话立即引起顾客注意：“为什么？”“这是因为钻石的硬度非常硬，比红蓝宝石硬140倍，比水晶硬1000倍(这可能又是她办公室的话题)，如

果堆放在一起就会损坏其他宝石”。……最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚钻石带给你们幸福一生”等等，要讲“情”字融入销售的始终。

8、总结销售过程和经验

对于顾客进行分析归类，对于特别问题及时向上反映。与同事进行交流，寻找不足，互相帮助，共同提高。

最后要谈的是职业道德，那就是要诚信，严禁欺诈、以假充真、以次充好的恶劣行径。要视顾客为亲人，只有这样才能诚心诚意地对待顾客。其次是同行间不搞不正当竞争，相互诋毁，有些营业员靠贬低别人拉生意，殊不知是在贬低自己。首先你可能会同样遭到众多同行的贬低，其次也可能会遭到顾客的贬低。所以讲，诚信有利于别人，更有利于自己。

共2页，当前第1页12

商场营业员心得体会篇二

我叫xxx□xx年x月来购物广场工作，时间一晃而过，弹指之间，已经来这里工作一个月时间了，进入购物广场的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。

我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多事情的坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。

我看到周围很多人觉得这里的工作站一个班累、报酬少，想找份轻松的工作，从我来到现在，中间有好多员工走走留留。这是所有商户的损失，也应是我们在现实面前的遗憾。

如果生意好，提成多，有谁愿意走呢？我相信留下的都是精英和骨干，将继续为购物广场贡献着自己的青春和心血！说句心里话，我用一个字说出我的感受，一天上十三个小时就是累，我不由得为我们站在这里上班的员工骄傲，因为我们心中有模范和榜样。

说起来，我们购物广场的规矩也确实比其他超市严，我刚来认为这样也未尝不是一件好事，但是这点经过我来上班一个月时间里的深有体会中，所在的立场不同吧，也就不再那么认为了。

商场对员工进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转新工服务规范不到位的现象，是没错，但我认为让我们员工如何发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境，卖出更多的货物，才是最重要的。

我刚来两星期在没有告诉我营业员标准的情况下就接到了罚单，我认为罚款不是目的，只是管理的手段。我们购物是一个大购物广场，服务理念、企业文化等方面都比较正规化的购物广场，我是其中一名普通的员工，我希望我们购物广场辉煌，我真心祝福购物广场走向希望的明天！走向美好的未来！

商场营业员心得体会篇三

商场营业员服务心得

作为***超市的一名员工，我感到很荣幸，通过这一年的接触我觉得我来的目的不仅是为了挣钱，更多的是责任和使命。记得刚来那会儿，我眼中的***超市和其他超市没什么区别，但随着时间的推移，我才慢慢的明白我们是人性化的管理。员工与员工之间、领导与员工之间配合的是那么的默契，从报货、来货、退货，每一个细节员工们都能积极去完成，认

真的落实，把大家的事当成自己的工作，把大家当成小家，有忙一块帮，有活一起干，久而久之形成了一种良好的卖场风气。

对我们而言，既然拿了这份工资就要对得起自己得这份工作，我们应该本着努力学习、善于创新、热情友好、文明礼貌、真诚公道、以诚赢客、团结协作、顾全大局的职业道德等基本规范，努力把工作的更好！

在***超市这个大家庭里无论你是一名零售新兵，还是一名经验丰富的行家，只要你通过自己辛勤的努力和充满激情的工作，***超市都会为你提供一个施展才华的平台，而此过程中你所学到的东西是用金钱买不到的。

纵观***超市的发展历程，它始终秉承着“为顾客创造价值，为员工创造机会，为社会创造效益”的经营理念，始终坚持以“顾客和客户都是我们的上帝”为服务理念，脚踏实地、勇于进去，希望通过我们努力，不断提高我们的经营业绩，不断增加***超市的收入，让***超市的连锁经营之路走的更宽更广！

商场营业员心得体会篇四

20xx年已经过去了，新的一年又已开始。作为一名20xx专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予以指导建议。

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(20xx: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20xx专柜营业工作做到。

作为百货大楼20xx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里更上一层楼，更加兴旺。

商场营业员心得体会篇五

优质服务是服装企业的永恒主题□xx商场积极推出新举措，把“微笑是最好的语言，优质服务从我做起”活动落到实处，

为xx购物中心增添一道靓丽风景。

为体现“顾客就是上帝”的服务理念，拉近与客户间的距离。

“站立式服务”体现尊重客户和平等待人的深刻服务内涵，体现了服务观念的转变。解决服务观念问题，服务人员在服务上会真正以顾客为中心，想顾客之所想、急顾客之所急，围绕顾客开展各种优质的服务，实现“优质服务从我做起”的服务要求。

微笑是最美好的语言

积极主动，以诚相待

记得有一次，一名男顾客急急忙忙的走到我们精品羊毛衫厅，我急忙走过去向他打招呼，你好，过来啦，看看相中那个款我给你找一件你试试，他说“我前几天在这买的这个衣服缩水，你看怎么办？我忙问：你是不是放在洗衣机里洗啦？他严厉的说；没有，这是你们的质量有问题。

他说话的语气很不友善，我忙说给你换一件新的吧。他说不会再像这个一样吧。我微笑着说：你放心，穿着那不舒服你还拿来，他满意的笑了。x月xx号，我又看到他我以为他的衣服又出现什么质量问题啦，走过去说：你好过来啦？看有什么能帮您的吗，他说你们的衣服穿上很舒服我过来帮别人带一件，和我的尺码一样，我高兴的点点头，他说：不合适我来调换，你们这的服务真好，在这买衣服有一种亲切感，就像到自己家一样，感觉很好，我下次还来买。我欣慰地笑啦。

微笑是一种精神状态，这种状态来源于上级对员工的尊重、关心和爱护，来源于对岗位的热爱，来源于对工作的责任感。

服务行业的管理者，大凡都会教导自己的员工：优质服务是从微笑服务开始的、微笑服务是服务员的基本功。