

营业员年终总结汇报(优质5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

营业员年终总结汇报篇一

20xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为_大楼的一名_专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。

我来_大楼工作已有意念了，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_专柜营业工作做到。

作为百货大楼_专柜的一名员工，我深切感到_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_大楼在新的一年里更上一层楼，更加兴旺。

营业员年终总结汇报篇二

营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单 还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂，。

营业员以微笑服务为主题

我学到了不少的有关于药品方面的知识，也从中总结出了一些我认为比较重要的东西，什么重要什么先做，保证工作质量及提高工作效率。说起工作，一般我都会提前10分钟左右到店里，理理情愫，准备这一天的上班。当看到顾客，我都会微笑的说：“先生，(或其他)您好!” 类似的礼貌用语，如“对不起”、……每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探=充分了解顾客需求--药店营业员销售方程式

察颜观色

通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。店员进行观察时，切忌以貌取人。衣着简朴的人可能会花大价钱购买名贵药品；衣着考究的人可能去买最便宜的感冒药。因此，药店营业员不能凭主观感觉去对待顾客，要尊重顾客的愿望。

试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客只是简单地应酬了一句，那么药店营业员可以采用下面的方法探测这位顾客：

营业员年终总结汇报篇三

从年初的无限期待，到年终的举步维艰，不知不觉我们又走到了艰难的痛苦的不时常为了一顿顿晚餐发愁的不时常家徒四壁地无望的200x年末，在今年，我们看到希望同时又失去希望，我们只是为了工作而工作，每月的工资只能拿去还朋友的借款，如此周而复始，我以为，是我们尽

力了，可是到了今天回首过去的岁月，其实我们可以做得更好，可是做得更好的只能是 xx 联通的建设维护部，当我们热心地向老乡介绍我们的网络，我们的资费，我们的服务时，他们说你们怎么不早点来，我们都买了手机了。可是据我们所知，我们的网 路覆盖在一年前已经做好，我们的宣传人员呢？是不是每个月靠几个换来换去的号码过日子？或者只是在某个镇上摆张桌子守株待兔 联通的问题已经积重，能不能自拔还是个未知数。我们不畏任何艰苦，多大的困难我们都能克服，可是我们的团队呢？我们的团队怎么去做好自己的本职工作？今年由于政策关系，网络建设暂停，然而经历了漫长的传输资源普查，漫长的联通资产清查，漫长的雷雨季节网络维护，我们今年依然很忙碌，我们依然有繁重的维护工作要做。

在年初的两三个月里， 我们的维护人员跑遍了几乎所有的基站去进行传输资源普查，任 务重时间紧，口干舌燥饥肠辘辘是时常遇到的考验，我们的维护人员经受住了。我们的网络经历了5月之后长达两个半月的雷雨季节考验，我们的维护人员在那些日子里或披星戴月， 或废寝忘食。当人们在广场上散步的时候，我们的兄弟们可能正在赶往抢修的路上，当华灯初上一家人其乐融融的时候， 我们的兄弟们可能还在某个大多数人都没听说过的山旮旯里跟 酷热、蚊子搏斗，我们的兄弟们流下的汗水和鲜血，有人看到了吗？有人在意了吗？有人曾 为此做过努力改变我们兄弟们的处境了吗？我很悲哀地告诉自己：“没有！”这是个充满悲 哀和无奈的200x年，我们时常在领导的励志宣言里充满希望的斗志，又一次次在现实面前感 到心有余而力不足。

如果这篇总结能有幸被领导看到，请把我当作一个愚者。古人云：“愚者千虑，必有一 得！”我期待我有这样的幸运，这篇总结中错误和纰漏在所难免，我只希望我能以最大的努力帮助我们把工作做好。

从消费者的角度来说， 联通的服务和竞争对手的服务相比，

网络相比完全没有优势。gsm 能让消费者稍微动心的只能是两样东西，资费和售后服务。就前者而言，xx 电信市场的资费已经到达底线，几乎再无降价的可能，尤其是对于我们这种需要与固话运营商结算的移动 通信运营商来说。

售后我们完全可以做得更好，但是好像目前我们还没有把自己的潜能发挥 出来，所以在对方手里能抢到什么样的客户实在值得怀疑。

唯一我们能与竞争对手拼一下的 只有 cdma 网络，在 xx（包括三县一市），我们的网络和竞争对手市不相上下的，甚至在很 多地方还比对手强。

但是对手是怎么做宣传的呢？特别是乡下，他们一手拿着自己的移动电 话，一手拿着我们 gsm 网络的电话在用户面前比较，无形中给用户造成“联通信号就是不好”的错觉，用户不知道联通的 cdma 和 gsm 是两张不同的网络，对于那些对移动通信技术 术语不是很明白的客户群，我们有必要给他们进行有力的宣传。然而，目前联通的考核体制之下，投入与支持似乎陷入无法跳脱的死循环，节约成本导致工作无法有效开展，收入降低，反过来收入降低导致无法投入的资金，也许，就我们基层员工而言，我们是羊这并不是最可怕的，我们希望的仅仅是有一头能带领我们冲锋陷阵的狮子。

营业员年终总结汇报篇四

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，__年这个具有重大历史意义的一年是有价值的、有收获的。回顾这一年来的学习和工作历程，作为__百货公司的一名员工，我深深感到__百货公司之蓬勃发展的热气。

营业八部是与其他部门不同，主要是以餐饮为主。我是营业八部的营管，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一

名最终端的经营者。我的主要职责是：维护整个餐饮部现场经营秩序的有序运行。

在这一年，我在公司领导的关心爱护、各位同事的支持配合和餐饮部全体员工的通力协作下，本着__管理理念“__就把事情做好”这样一个目标，依靠营业八部“默契、激情、出活”的职业化团队，较好地履行了自己的工作职责，积极圆满的完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，适应岗位要求。俗话说：百货无大事，营管的工作大部门比较具体、琐碎，但为了做好工作，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位要求。一方面，我努力看书，如有关餐饮、食品安全、管理等方面的专业报纸、书籍。另一方面，我虚心向领导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、工作方法、对人处事艺术等。通过学习与实践的有效结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升工作质量。具体工作如下：

（1）协助经理做好了员工考勤监督，员工培训，员工入职的登记和每月服务员评选等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

（2）做好了节假日活动卖场布置，新专柜进场的施工管理。

（3）参与公司各部门间的配合，如上报企划部一周信息，联系工务科维修损坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，协助保卫科维持卖场秩序等工作。

（4）协助经理做好员工的管理工作。管理工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正，并按照公司制度管理每一位员工，体现人性化管理。

(5) 认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。

(6) 为了部门工作的顺利进行及其他部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、加强现场巡视，维持经营秩序。营管的工作场所就是八部的整个卖场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好的运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物环境。在这一年中，通过本人和餐饮部所有员工及时的信息反馈及后勤各部门的及时配合，基本实现了这一目标。

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在投诉管理方面做得还很不够，仍需向领导与主任学习。

2、创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

3、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，自身管理水平有待进一步提高。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，认真学习各项规章制度，不断加强个人修养，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，力求把工作做得更好，为部门的发展做出更大更多的贡献。

营业员年终总结汇报篇五

通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

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，下面是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。

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”。

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，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

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。

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。常言道：“满意的顾客是的广告”，“影响力的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机

会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、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。

6、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。”最后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”，“愿这枚戒指带给你们幸福一生”等等，要将“情”字融入销售的始终。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度和业务知识，努力使思想觉悟和工作业绩全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大的贡献。最后祝愿本公司越走越好！