

# 最新营业员的述职报告(精选8篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

## 营业员的述职报告篇一

每个人都怀揣着一个梦想，梦想是我们的希冀，它引领我们奋发进取，踏平坎坷，品味成功。天高任鸟飞，海阔凭鱼跃，我的梦想那就是与电信公司一起飞翔。既然选择了远方，就该风雨兼程。在工作中，我毫无怨言，勇敢地经受着每一次工作中的困难和压力，用坚定的意志，执着地追求着梦想。我不去想是否能够成功，我不去想未来是平坦还是泥泞，只要热爱工作，一切会在意料之中。

我是2\*年正式到营业岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到了肩上责任的重大：因为，我虽是一名普通的营业员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。营业是公司对外服务的窗口，是企业形象的代表。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的营业员。说起来，做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就难了。千里之行，始于足下。我从小事学起，从点滴做起。直到我从一名普通的营业员成长为省级三星级营业员，在2\*年底全省三星级营业员考试中还取得了全省第二名的好成绩，并于2\*年初任营业厅值班经理。2\*年被评为黑河市优秀共青团员。

成绩的取得，关键在于自己的内心中有一种不懈追求的信念和执着追求的梦想，用自己最大的热忱服务于用户。通过自

己辛勤的工作及对用户负责的工作态度，圆满的完成了各项任务，在得到公司领导和用户高度评价的同时，也收获了一份快乐而自信的人生。有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国电信永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。在中国向信息化社会迈进的今天，电信电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我清楚地认识到，要成为一名合格的营业员不容易，而做为电信路营业厅的值班经理，不仅要有实干精神，还要善于谋略；不仅要熟悉本单位的业务，还需要有丰富的知识；不仅要有一定的组织管理水平，而且还需要有良好的人际沟通能力。在工作中，我注意学习、实践和积累，通过自己的奋斗和努力，向用户和同事们展示了自己开朗、热情、自信、坚毅的一面；在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。“一切为了用户，用户就是我们的衣食父母！”谁都知道，与用户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使公司和用户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多用户结下了不解之缘，以真诚服务换用户真情，使我们的工作生动而多彩！

在工作中，我注意学习业务知识，刻苦练习业务本领，不断的把自己所学的知识应用到实践中去。与业务相印证，使自己的专业技能水平不断的加以提高。树立以客户为中心，全心全意为客户服务的经营理念。在工作中不仅仅是机械的去完成工作，而是采取换位思考的方法，用客户的心理来研究自己的工作，改变服务观念，提升公司形象，力争让每一个客户高兴而来，满意而归。要处理好投诉事件。每一次投诉，都是对我们工作的监督和鞭策，严格按照公司的制度，在规定的时间内处理完毕，不躲避、不推诿。给客户一个满意的答复。为了让自己的笑容更加亲切、自然，我就在家对着镜子练习笑容，直到自己满意为止，有时甚至练的脸上的肌肉都直发酸。为了给用户提供更加优质便捷的服务，遵循“一切为了客户满意”的服务宗旨，本着“沟通从心开始”的服务理念，我从自身做起，增强服务意识与水平。对于每天的用户咨询业务，我都能够认真对待，做到仔细询问，耐心的解答与解释，不厌其烦，热情而周到；每次遇到用户的误解和

怨气，我始终会和风细雨，苦口婆心的解释说明，直到用户满意为止。对于个别用户提出的无礼要求，我也能友好的讲明道理，力求给用户一个满意的答复。我始终都恪守一个原则：用户永远是对的。属于我们的工作失误，我们会真诚致歉用户，争取得到用户的理解与信任，即便没有错，遇到冷言或无理，我们也要给用户一张笑脸，因为“让用户满意”是我们永远不变的追求。虽然我们的本身工作很繁重，但为了用户，为了树立中国电信在用户心目中的良好形象，苦和累又算得了什么？对待用户，永远都会做到更好，融化在每一句“谢谢”，每一声“您好”中；也只有用户在用户诚恳的一句“中国电信服务就是好”、“你们办事我放心”的话中，我们才会感到由衷的自慰和喜悦。

为了更好的服务用户，我主动宣传电信新业务、新政策，并及时帮助用户解决业务难题，并广泛宣传电信资费，使用户更多的了解电信业务，从而选择“中国电信通信”。“不懈追求，不断努力，为企业发展贡献微薄之力！”面对飞速发展的电信通信业务，为了更好适应现代企业制度，适应公司化用人机制及优胜劣汰的市场法则，只有不断地努力；不断地钻研新技术，学习新理论，补充新能量，才能不断跟上时代前进的脚步，不被社会所淘汰。”为此，我十分注重加强自身专业技能及文化知识学习。在工作中，我始终贯彻“没有做不到，只怕想不到”的服务理念，担任电信路营业厅值班经理后，我首先强化基础管理工作，制定各项规章制度，细化岗位职责，严格考核制度，理顺了工作流程，明确人员分工，使电信路营业厅的工作有了良好开端。针对服务工作中面临的种种困难，我们合理分工，有效协作，大家群策群力，心往一处想、劲往一处使，从而使工作得以顺利的进行。不懈追求、不断努力，从而使自己具备较高的个人素质。个人的良好素质是通过你的知识、你的工作、你的待人接物、你丰富的个人内涵等方面综合体现的。以过硬的业务技能为客户提供服务。在为用户进行业务操作的时候，我注意动作的连贯性和协调性。在确保正确的情况下，给顾客以美的享受，这是向客户展示个人能力的机会，更是树立电信形象的好机

会。

高素质体现的第二个方面就是接待用户礼仪大方。我们提供的文明优质服务，我认为首先是一种内心的深刻感受，而不是生硬的词语和格式化的程序，使用户到电信公司有一种到家的感觉。通过不断努力，走进用户的心。优质的服务其实是心与心的交流。走进用户的心，从用户的需求出发，来推荐我们的电信产品，才能真正抓住用户。这就要求我们在平时服务中多听用户的建议，多积累资料，到了具体服务时，主动迎合用户的心理。正是坚持了这些方法与原则，使我的工作获得了成绩，受到了领导的好评和用户的赞扬。

面对用户，我的真情不“欠费”，我的服务不“关机”。我用真情和诚挚的语言赢得了广大用户的心，展现了电信公司男性的真我风采。也许我们永远默默无闻，但只要我们把对事业的情，对岗位的爱，奉献给用户，只要能使千千万万的用户笑颜永驻，我们一切都心甘情愿。当代男性要勇敢地面对现实，主动的承担责任，大胆的融入社会，坦诚的面对未来，与时俱进，提高素质，完善自我，用丰富的知识证明自己的价值，用闪光的智慧照亮自己的人生，充分展示新时代男性的风采和魅力。我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，不断学习业务，学习技术、学习科学知识，提高个人综合素质，为电信企业的辉煌而努力。努力成长为勇于创新、敢挑重担的新时代职工。

成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，兄弟们，让我们与女同胞们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，为创造我公司更加辉煌的明天充分发挥我们的作用。亲爱的朋友们，新世纪的曙光已经照亮了我们的窗棂，让我们挽起双手共同续写电信公司的灿烂和辉煌！

## 营业员的述职报告篇二

优质服务是电信企业的永恒主题。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

微笑是热情和自信的人必不可少的一个有力工具，是给对方留下亲切、友善的好印象的头号策略。当一个人微笑时，表明她是友好的、热情的和坦率的。微笑一下非常容易，但它产生的魅力却是无穷无尽。世界上最伟大的推销员乔-吉拉德曾说，“当你微笑时，整个世界都在笑。”真诚的微笑服务会让客户觉得如沐春风如饮甘泉，“微笑是最美好的语言”。开展活动后，利用上班前的准备时间，在衣帽镜前进行微笑练习，为达到最佳效果，让自己的微笑停留在最美的“三米微笑”，让客户感受到“真诚”。

### 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，来源于对工作的激情。

让我们永远记住并付诸实践那句名言吧：“你今天对客人微笑了没有？”你做到优质服务了吗？”

## 营业员的述职报告篇三

尊敬的各位领导：

我是今年六月份正式到营业岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到了肩上责任的重大：因为，我虽是一名普通的营业员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。营业是公司对外服务的窗口，是企业形象的代表。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的营业员。

说起来，做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就难了。虽然我有做营业的基础，但毕竟原来的工作量小、所办的业务种类单一，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，也从不放过任何可以利用的休息时间去学习。功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，看着客户满意的目光，我也欣慰的笑了。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是

神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：追求客户满意服务，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的



追求;如果我竞聘失败了,只能说离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司,我依然会关心事业的发展,因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

我的述职报告结束了,希望领导们能给我一个机会。谢谢!

看了关于营业员述职报告范文的人还看了:

1. 邮政职工代表述职报告范文
2. 商场客服主管的述职报告
3. 管理人员个人述职报告
5. 服务行业述职报告

## 营业员的述职报告篇四

20xx年来,本人能认真学习马列主义、毛泽东思想和邓小平理论,贯彻xx大和xx大三中全会精神,积极实践“三个代表”,在思想上积极要求上进,工作上勤勤恳恳、任劳任怨,作风上艰苦朴素、务真求实,能及时地又尽心尽力地完成各级领导和有关部门安排的各项任务。主要情况汇报如下:

### 一、在思想上

认真学习邓小平理论,利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际形势,自觉学习有关政治思想文件、书籍,深刻领会胡的讲话精神,并把它作为思想的纲领,行动的指南;积极参加各种政治学习和教育活动,努力在工作中起模范带头作用。并认真学习相关业务知识,不断提高自己的理论水平和综合素质。

### 二、在工作上

围绕电信的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。按时上、下班，从不迟到早退一分钟，克服有孕在身的种种困难，不因私请假一天，工作从不推萎；对待顾客一视同仁，态度热情；以电信所为家，积极为单位创收尽职尽责，与同事同心协力，为电信储蓄再创新高努力奋斗。并及时充电学习，为更好地开展工作而努力，(?)月参加总局组织的业务考试，成绩良好。

### 三、在作风上

能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，为实现电信文明服务窗口尽一份微薄之力。

### 四、今后努力的方向

随着电信事业的发展和业务的拓展，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为中国的电信事业作应有的贡献。

## 营业员的述职报告篇五

尊敬的各位领导：

您好！

我是今年六月份正式到营业岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到了肩上责任的重大：因为，我虽是一名普通的营业员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。营业是公司对外服务的窗口，是企业形象的代表。从走上岗位的那一刻起，我就

下定决心：一定要做一名合格的、优秀的营业员。

说起来，做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就难了。虽然我有做营业的基础，但毕竟原来的工作量小、所办的业务种类单一，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，也从不放过任何可以利用的休息时间去学习。功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，看着客户满意的目光，我也欣慰的笑了。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”的服务理念，热情的、真诚的’接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的’享受我们优质、高效的服务。

随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们xx的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关xx方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求；如果我竞聘失败了，只能说离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心xx事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

我的述职报告结束了，希望领导们能给我一个机会。谢谢。

## 营业员的述职报告篇六

回顾一年来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20xx年一年工作总结如下：

自xx接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23.1%，融合业务比去年同期增长15.3%，单装宽带比去年同期增长5.7%□2g□3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人

员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接触到很多的事物；也可以结交很多的朋友；工作更可以使我们活的更精彩！要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务 and 指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是一支年轻的队伍，这个生机勃勃的'集体将在新的形势下不断追求发自内心的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20xx年的工作计划如下：

实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

真正将“明年”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项

任务完成。

## 营业员的述职报告篇七

尊敬的各位领导：

我述职的题目是爱岗敬业，我的无悔追求

我是今年六月份正式到营业岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到了肩上责任的重大：因为，我虽是一名普通的营业员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。营业是公司对外服务的窗口，是企业形象的代表。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的营业员。

说起来，做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就难了。虽然我有做营业的基础，但毕竟原来的工作量小、所办的业务种类单一，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，也从不放过任何可以利用的休息时间去学习。功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，看着客户满意的目光，我也欣慰的笑了。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些

客户着眼于眼前的利益，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们xxxx的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关xxxx方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求；如果我竞聘失败了，只能说我离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心xxxx事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

我的述职报告结束了，希望领导们能给我一个机会。谢谢！

文档为doc格式



# 营业员的述职报告篇八

尊敬的领导：

新的一年又在展开，作为一名服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，期望各位予以指导推荐。

在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

- 1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。
- 2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。
- 3、配合手势向顾客推荐。
- 4、配合商品的特征。每类服装有不一样的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不一样的特征。
- 6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不一样的，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，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。在极短的时刻内能让顾客具有购买的信念，是销售中十

分重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，资料易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时刻再逐层展开。

2、具体的表现。要根据顾客的状况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不一样而改变说话方式。对不一样的顾客要说不一样的资料，做到因人而宜。

3、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装贴合流行的趋势。

以上是我在工作中的小留意得，在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日