

2023年营业员年终工作总结(大全10篇)

公务员工作总结是公务员职业发展的必备材料，能够展示个人素质和工作能力，对晋升和提升职位有着关键作用。范文8：《班主任工作总结：成绩的背后，是团队的力量》

营业员年终工作总结篇一

1. 在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场营业基本知识。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。

4. 与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

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升自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1. 缺乏基本的营业工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。

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. 对管理商场营业还不够成熟，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。

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。

2. 对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

营业员年终工作总结篇二

时间一晃而过，弹指之间□20xx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。工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一年中，在科办领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高。

3、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；

4、由于自己工作经验不足，在工作中缺乏处理用户投诉的实践经验，服务工作做得不够细致。

时代在发展，竞争在加剧。我不是天才，我也不是一个强者，但是我不愿示弱，所以我惟有努力。在今后的工作中还须进一步理清思路，进一步加强学习和研究，不断充实更新服务理念，不断地进行反思，以更扎实的工作态度创造性的做好每一项工作，以跟上营业班前进的步伐。

a□“子在川上曰，逝者如斯夫！”一晃一年又这么过去了，回顾过去一年的工作，自己在学习上刻苦钻研，不断提高自身素质和业务水平。

在这一年中，我上班无迟到、早退现象，业务学习和工会组织的各项活动都积极参加。在工作上，脚踏实地，精益求精，任劳任怨。同志之间团结友爱，互帮互助，互相尊重。在科办领导的关心下，同志们的密切配合下，圆满完成了一年中各项工作任务。

b□本人自进入营业厅工作以来，在各位同事的关怀帮助下，通过个人的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务工作能力取得了极大进步。

回顾过去的一年，我认真学习电信行业知识，积极参加岗位培训。全心全意，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，为客户提供优质服务，并在不断的实践中提高自身素质和业务水平，成长为一名合格的营业员。

从5月初到现在，我已经在公司工作两个月了。这段时间我收获了很多，对于从一个xx到一个技术工作者来说是一个极大的转变这将是我的职业生涯中具有重要意义。作为一名技术员，我现将我技术员个人工作总结如下，敬请各位领导及同事提出宝贵意见及建议。

作为一个初来公司，刚开始很担心不知如何与同事共处、如何做好工作。因为我负责的主打业务公司尚未上马，其间要接触一些我所不是很专业的工作。但是这两个月以来，在公司宽松融洽的工作氛围下，经过部门领导和同事的悉心关怀和耐心指导，我很快完成了两种工作的相互学习提高，在较短的时间内适应了公司的工作环境，也基本熟悉了部门的工作流程，最重要的是接触和学习了不少的相关业务知识，很好地完成了公司交予的任务，做好了本职工作，使我的工作能力和为人处世方面都取得了不小的进步。

在这里对两个月的工作和生活做一下总结，可从中发现自己的缺点和不足，在以后的工作中加以改进，以提高自己的工作水平。

5月15日，我正式成为罗仕拿新员工，参加了公司组织的新员工入职培训。通过这次培训，了解了罗仕拿公司的发展历程、企业文化、产业结构和相关制度，学习如何成为一个优秀的技术指导人员。通过几个学时的培训，我感受到公司对每个员工的关怀，感谢公司领导们为帮助新员工走好踏上工作岗

位所做的努力。

5月份，我参加了公司新产品的开发，我积极配合公司领导和开发工程师们开发改良产品。并多次提住有效的意见并采纳。刚到公司，部门主管jacky多次指导并给我推荐了大量的相关资料和文档，并指导我尽快地适应公司的工作，与**我如何去与相关部门沟通处理问题。

从6月份开始，我开始接触三楼生产部的生产指导□jacky安排同事于海生带我进入熟悉新工作，并适当给予支持指导。以后的时间里部门根据我的实际情况，合理的给我安排了任务，让我从基本做起，并逐步深入地接触工作流程，锻炼了我的工作能力，增加了我干好工作的信心。

我主要负责生产线日常的跟进和数据上报、报表填写，设备的调试。由于我们的工作对生产非常看重，所以在jacky的带领下和指导我们开动脑筋想尽方法，争取把工作做到最好。最后生产部对我们的工作表示满意并，我们的工作得到了肯定。其间我还负责既将投产的.邦定生产线的设计，规划，并积极安排人员装配，调试。现只等相关辅助设备到位就可投产运作。

还存在一定的问题和不足，比如：对业务不太熟悉，处理问题不能得心应手，工作经验方面有待提高；对相关知识情况了解的还不够详细和充实，掌握的技术手段还不够多；需要继续学习以提高自己的知识水平和业务能力，加强分析和解决实际问题的能力；同时团队协作能力也需要进一步增强等。对于这些不足，我会在以后的日子里虚心向周围的同事学习，专业和非专业上不懂的问题虚心请教，努力丰富自己，充实自己，寻找自身差距，拓展知识面，不断培养和提高充实自己的工作动手能力，把自己业务素质和工作能力进一步提高。也希望请领导和同事对我多提要求，多提建议，使我更快更好的完善自己，更好的适应工作需要。

这里我要特别感谢公司领导和我的入职老师主管jacky[]同事于海生对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。在工作中难免出现一些差错需要领导的批评和监督。但这些经历也让我不断成熟，在以后处理各种问题时考虑得更加全面，慎重，对待问题更加严谨。现在的我同老员工相比，在工作经验和能力上都有不少差距，工作和生活上的不懂的问题应虚心向同事请教学习，以不断充实自己。

营业员年终工作总结篇三

转眼间，我来到大药房工作已经快三年了。在大药房店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。现总结如下：

进入大药房以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下：

首先，我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。

在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，业余时间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理

制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加gsp认证、药品养护的有关工作，为药店获得gsp认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务实、乐观上进，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

营业员年终工作总结篇四

转瞬间20xx年就要成为历史了，我们中心门市部的工作又将翻开崭新的一页了，在这一年里，经历了许多的磕磕碰碰和风风雨雨，我们都走过来了，在门市部经理的带领下和全体同事的共同努力下，我们中心门市部提前完成了今年一般书的计划，同时我们的工作也得到上面领导的认可和好评，下面我把一年的工作简单总结。

我来__书店已有3年多的时间了，算算也是老员工了，前前后后也跟随好几任领导了，但她对工作那份执著和热爱是我们都不能比的，我从内心佩服她和尊敬她，在这一年里在工作上给予我的信任和耐心的教导，在生活上对我的关怀更是无微不至，同事对我的关心和帮助我更是感激，感激这个大家庭给我带来的幸福，让我从来没有感到孤独和寂寞，由于我家是__的不能经常回家，生活上很多不便，冬天同事就把我大衣、床单带回家给我洗，还经常给我带来他们亲自做得早

餐，我会把这段美好的回忆永远珍藏在心中。

由于工作上的需要我晚上在单位值班，吃睡都在书店，以书店为家，清晨早起把锅炉水烧开，把前后院大门打开打扫干净为一天工作做好准备，作为一名图书营业员看似很简单，要想做好确实很难，读者就是上帝，在日常工作中对待每一位进店读者，我都能笑脸相迎，主动为他们介绍和查找图书，每当为读者成功找到他们所需要的图书我心里也美滋滋的。记得有一次一位上了年纪的老大爷拿着儿子写好的图书目录来买书，他所要的书都是很专业的，门市没有他要的书，老大爷很失望，看他表情很着急用，我就上网跟省店联系，给他订书，联系到了省店当天就发货了，看到老大爷那激动的表情，急忙拉着我的手说：“小伙子，真是太感谢你了，还是__书店服务好啊！”我只是在自己岗位上尽了自己应该做的工作，看到读者满意笑容和给予肯定的服务，也是我工作中的成就感。

按照省店的要求，统一连锁，更换系统，上新电脑，对这套系统大家都不了解，电脑经常出现问题，记得有一天早晨上班，门市pos机连不到服务器，不能收款，门市工作不能正常进行，_经理看在眼里急在心中，我以前没有学过维修电脑，也不敢轻易接触，由于领导的信任我开始大胆接触电脑维修，那一次真被我修好了，心中有说不出的自豪感，从那一次我开始研究和学习电脑维护，也谢谢领导的信任，才能成就今天的我。

今年的中心门市部在人力短缺的情况下，在_经理的合理指挥下，每一项工作和任务都能圆满的完成，_经理每天都很早到达门市，每天还需要照顾儿子上学和丈夫上班，可她从来没有耽误工作，我从_经理那学到一种工作精神“舍小家，顾大家”我从心底佩服她的这种工作作风。

每年门市都有两次大型的盘点工作，每次盘点我和__都能冲在最前边，特别是门市后面的仓库冬冷夏热，炎热的夏天我

和__就光着膀子干，不怕脏不怕累，手磨破了随便包一下接着干，没有丝毫怨言，我们中心门市女同志多，他们也都不甘示弱，跟我们抢着干，跟我们比赛搬书，晚上把自己孩子放在家里，在单位加班加点地工作，盘点完自己门市还要帮下面门市盘点，工作量是及其得大，可每次盘点任务都能提前完成，这与林经理的领导有方和我们团结友爱的集体是密不可分的。

回顾今年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的一年，我会以崭新的面目更加百倍的努力，在今后的工作中严格要求自己，克服自己的缺点，做好自己本职工作提高自己的业务水平，为__事业的蓬勃发展和美好前程发光发热。贡献自己的一份力量。

营业员年终工作总结篇五

20xx年第一季度已悄悄远去，新第二季度的脚步已开始起步。回顾第一季度来的工作，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年第一季度工作总结如下：

xxx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，我们可以接处到很多的事物；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年第二季度工作计划如下：

第一，明确20xx年第二季度工作目标，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。

第二，随着体验式营销的开展，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。

第三，务实作风，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。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“第二季度”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。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邈邈及时处理，及时解决。

综上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的`潜能，不断学习，不断进步。

营业员年终工作总结篇六

在我没有加入移动公司前，印象里就是服务最广的就是中国客户群最大的移动运营企业。同时自己也是多年的中国移动老用户，对移动公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机会，我成为了一名移动新员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做传媒的，在报社和杂志社做过记者和编辑，之后，经朋友介绍我正式进入职场，就在湖南移动xx分公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，仿佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

作为一名刚进移动公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进移动公司接受服务，感受移动公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

我的工作主要是与移动客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用移动公司的服务。移动的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。

我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，移动公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到移动做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入移动公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表移动公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到移动公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码……”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了移动公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到移动公司不光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

营业员年终工作总结篇七

时间一晃而过、弹指之间、20__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

- 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：

1、缺乏基本的办公室工作知识、在开展具体工作中、常常表现生涩、甚至有时还觉得不知所措。

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、坚持深入一线到现场走动式管理、使管理工作更具针对性和时效性。

四、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。

2、对员工强化进行服务规范教育、从营业员的站姿站规、树立良好的服务形象、提高服务质量、努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

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。

营业员年终工作总结

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

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。

二、工作态度和勤奋敬业方面

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。

三、工作质量成绩、效益和贡献

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。

四、工作中的经验

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。

五、工作中的不足和努力方向

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！

营业员年终工作总结篇八

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（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。要因人而异，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员工作做到最好。

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里更上一层楼，更加兴旺。

营业员年终工作总结篇九

时间飞逝，转眼间在燃气投资有限公司工作已经快有一年了。回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢公司给予了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，从中感触良多，收获颇丰。

作为一位应届生，初来公司也曾经有过一些忧虑。担心不知该怎样与公司的领导和同事共处，怎样更好的适应与胜任工作。但是由于公司有着团结向上的、拼搏奉献的精神和追求不断进步的工作状态，让我很快的完成了从学生到职员的变化。

来到公司工作的第一天，也就是2月16日。至今仍记忆犹新，还记得准备来公司的前一个晚上，我在家里辗转反侧，彻夜未眠。想着去到公司的第一天该做些什么、能做些什么；该如何跟领导同事共处、怎样让他们对我留下好的印象；到了工作的那天早上我早早就来到了公司，不用一天的时间我就记住了公司所有领导和同事的名字与电话，并且对大家都有了初步的认识。

为了深化对天然气基础知识的了解，更快的适应公司的工作环境。在公司的要求下，我有幸去到了的燃气站学习基础知识。在20多天的学习过程中，我虚怀若谷的向气站的前辈们学习请教。在学习的过程中，遇到不懂的问题都能做到不耻下问，不断的深入体会理解。在气站的领导和同事们的悉心关怀和热心指导下，并通过我自身不懈的努力学习和钻研，很快积累了一些现场工作中的经验，并掌握了一些天然气的基本知识、现场的卸车操作流程以及槽车的基本结构等。

通过这段时间在燃气站的学习，我对天然气有了进一步的认识，更有信心与底气回到公司的工作当中。但由于我是实习生，所以仍未能确定自己在公司中的定位。在公司领导的安

排下我进入了物流部，在本部门的工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，同时主动为领导排忧解难；在专业和非专业上不懂的问题虚心向领导与同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更大的贡献。虽然我现在很努力的做了一些力所能及的工作，但由于初场，难免出现一些小差小错需要领导指正。如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在今后处理各种问题时会考虑得更全面，从而杜绝类似失误的再次发生。我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新工作与挑战中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识，用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

在面对新的工作与挑战，我将以更加积极的工作态度和更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

尽心尽力履行职责为公司做一些力所能及的事情，并尽自己的所能为公司做出应有的贡献。这是我人生的第一份工作，在这一年来我学到了很多，感悟了很多；看到公司的一步一步的发展，我深深地感到无比的骄傲与自豪，也更加迫切的希望自己能找准自己在公司中的位置，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，与公司一起成长。在此我恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。今后，我将进一步加强技术学习，扎实工作，充分发挥个人所长，用谦虚的态度和

饱满的热情做好我的本职工作，为公司再创佳绩作出贡献，与公司一起展望美好的未来！

营业员年终工作总结篇十

- 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。

营业员年终工作总结篇二

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里更上一层楼，更加兴旺。