# 最新营业员年度总结(二十篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-06-22

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。营业员年度总结篇一联通的问题已经积...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**营业员年度总结篇一**

联通的问题已经积重，能不能自拔还是个未知数。我们不畏惧任何艰苦，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20xx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，gsm网络相比完全没有优势，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，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(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。

通过这次年末的促销，我深深感觉到开展业务是多么的艰难，要说服一个用户用我们的服务是多么的不容易，但是我们可以抓住几个要素：资费，服务和计费。在保证这几个方面优势的同时我们可以适当宣传cdma网络的优势，例如网络覆盖，例如通话质量等等。还有维系是相当重要的，我们要做到用户在有问题的时候，我们能以最快的速度给予答复，这方面也是需要大量人力物力的，很遗憾，我们目前的条件根本无法将这项工作做得更好。什么是广告?广告就是广而告之，我们工作人员的100句话，都顶不上用户的1句话，我们要重新树立我们的口碑，这样我们才能在市场中占有一席之地金奖银奖不如群众夸奖，金杯银杯难比人民口碑，这句话引申到我们用户身上也是非常恰切的。我们的农村市场还可以进行大规模的发掘，有了口碑，工作就容易开展了!

也许这不是一篇正儿八经的年终总结，但在一个侧面上反映了本人对今年工作的回顾和反省，我不知道明年公司的发展会怎么样，但是我还是相信，只要我们每个人都兢兢业业，我们尽自己最大能力做好，我们就一定会有好的回报引用去年一档庸俗的娱乐节目中很高尚的一句话：内心纯洁的人前途无量!

很快我们就会走过20xx，迈向20xx，对于即将到来的这一年，我们能有什么样的期待呢?我希望我们的网络给用户的感觉是一流的，没有打不通的地方，没有打不通的时候。我希望我们的收费完全是透明的，永远不会有无数的用户拥挤在我们的营业厅大声质问我们的营业员，多么希望所有的用户都说一声：“联通的收费很明白!”我也希望我们的系统能够帮助用户杜绝不良短信的骚扰，杜绝所有骗取用户信息费的sp商，让用户真正信赖我们的服务，别人做不到的，我们要为用户做到。

看到了今年的挂历样本和宣传贴画中国联通，福“到”了，福真的会到的，我相信。不管怎么样，充满艰辛的20xx年终究会过去，但愿明年我们能看到一张张充满笑容的脸!

**营业员年度总结篇二**

20xx年6月经过层层选拔，我进入到中国联通公司沂水县分公司，光荣地成为沂水联通的一员。

进入公司几个月来，在公司各级领导的关心下在同事们的帮助下我较好的完成了公司所安排的各项工作任务。现在我就我在20xx年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

一、努力学习，注重实践，不断提高自身素养和工作能力

始终把学习作为获得新知、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。思想上积极进取，积极学习党的理论、路线、方针和政策，认真学习马列主义、毛泽东思想并在近期认真学习了《文选》。通过这些理论的学习，使我深化了对党的xx大和xx届x中、五x中、x中全会精神的理解，尤其加深了对科学发展观的理解。并结合公司实际认真学习了公司的《 》《 》等管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

二、围绕中心，突出重点，尽心尽力履行职责

进入公司后，按照领导安排我负责综合部的考勤、考核与车辆管理工作并协助渠道部的宣传物品管理工作。在各项工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作，受到了同事们的好评。一是为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向公司的领导、同事请教使自己对公司的情况有了一个比较全面、系统的认识和了解。二是在考勤考核工作中，我本着公平公正、认真负责态度对待每位员工的考勤记录。不将自己的私人感情和与同事的关系带到工作中，经过一段时间的努力我的工作得到了大部分同事的理解和支持。在五个月的考勤工作中我没有出现一次错误的记录，处处以公司的利益为重时时将公司的利益放在心中。

三、以极大的热情协助助渠道部的宣传物品管理工作

刚进入公司我就发现存放公司宣传物品的仓库比较混论，有一些宣传物品还可以再次利用如果置之不理将对公司的财务造成浪费。我利用工作之余将各种宣传物品作了分类存放，并制作了物品登记表将所有的物品逐一登记，使所有的宣传物品存放有序使用方便。通过这一措施不仅节约了公司的财务开支，更节约了工作时间提高了工作效率。

四、在较好完成本职工作的同时积极帮助公司其他同事

自从进入公司后我坚持每天最早一个到公司最后一个离开公司，自觉负责起办公室的卫生等工作。在同事们工作忙碌的时候主动帮助，主动加班加点的帮助大家，受到了同事们的好评。

五、存在的问题和18年的工作计划

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离公司领导的要求还有不小差距，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，这些问题，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，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一、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。

二、以实践带学习全方位提高自己的工作能力。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。

三、踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度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”。

四、继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献。

**营业员年度总结篇三**

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我很深的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

一、业务学习和ibss操作上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二、对于广州方言应进一步加强掌握

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三、有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四、工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

**营业员年度总结篇四**

在此衷心感谢店里店长罗姐和各位前辈，正是因为有你们的支持，关心和帮助，才使我较好的完成了自己的本职工作。同时感谢\_\_药业有限公司给了我一个展示和提升自己的机会。

一、收获与认识

对于即将毕业的我来说，从事药房营业员工作是机遇也是挑战。有幸成为公司的一员，在总店实习了一个月。最初的半个月，感觉自己很不适应。多亏了店里店长与师傅的关怀与鼓励，我才能认真学习了公司制度，并且在时间中不断的提高自身专业水平及服务理念，期间主要学习药品的分类，用途及用量等等。作为一名刚刚从事药品行业的实习生，在工作中手前辈的言传身教，积累知识的同时，更是锻炼了工作的耐性，认识到做工作要认真，细心负责，做好每一次营业工作，服务号每一位顾客是及其重要的。

在实习过程中，我认识到自己的学识，能力与经验都非常欠缺，所以在工作中从不敢掉以轻心，一直是坚持不懂就问。药房营业员是个综合性很强的职业，非常锻炼人。每天做清洁，写计划，与顾客交流，对账。虽然繁琐，但是我乐在其中。感觉自己真正成为了一名医药工作者，位广大患者提供优质服务，我非常自豪。

二、存在的不足与努力方向

近半年的实习，虽然收获不少。但是由于刚面临社会，存在的问题也不少。比如经常将同类药的用法，用量弄错，再加上刚从学校出来，在面对顾客的时候还是不能自信的侃侃而谈。有时候对难缠的顾客也无计可施。这些都是需要在以后的工作中不断改进的。当然，我不会让自己有所松懈的，前面的路还长，我会更加努力的工作和学习，不断提高，尽快考取执业药师资格证书，做一名优秀的药房营业人员，为每一位顾客提供更优质的服务。

**营业员年度总结篇五**

时间一晃而过，弹指之间，\*\*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：

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。坚持深入一线的现场走动式管理，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。

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。

明年工作计划:

\*\*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\*\*年做出更好的工作成绩。

**营业员年度总结篇六**

营业厅是xx公司的窗口。在xx公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。 这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。

一、不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。 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。让所有人享受到快乐，是中国永远的追求，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“红豆号”服务的理念，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。 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。爱岗敬业，爱护集体荣誉。

有着很强的团队精神,跟同事关系融洽,得到了大家的信任.在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前矛为公司赢得了荣誉.积极参加公司组织的培训学习.刻苦钻研,努力提高业务水平.在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩，收获丰硕。 在工作上，我给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高.以后还要加强学习,争取更大的进步,为公司做出更大贡献。 转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。 我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用;营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

二、我的感受和体会

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

2.结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3.继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的林州分公司太行路营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**营业员年度总结篇七**

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。

**营业员年度总结篇八**

20\_\_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\_\_专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。期望各位予在指导推荐。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自我的头脑来开扩自我语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自我的销售潜力，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。因为只有自我本身有信心，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，每类产品有不一样的特征，价格也不一样。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一样特征。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。

不一样的顾客购买的心理也不一样。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，是销售过程中十分重要的一个环节。

时刻要持续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留意得。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\_\_专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼\_\_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。

有时候真的觉得做营业员很辛苦，特别是做家电的营业员。在日新月异的产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间，坐下来写点什么，此时此刻我提笔回顾我20\_\_年整个一年的历程，一种艰辛的感觉油然而生，虽然记忆中的自己总是忙忙碌碌的身影，但在我内心深处依然充满了浓浓的幸福和感激。我做了四年的\_\_彩电销售，从未看到过像今年这样的情况，一个月调三次价，整千的往下降，而且生意出奇的难做，各大连锁卖场怪招连连活动不断，对我的冲击很大，在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用热情去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

作为一名营业员，我的职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立于不败之地。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀热情，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。家电行业产品换代很快，尤其是彩电，从普通显象管电视发展到数字纯平电视，再到数字高清时代，现在是平板电视逐步化，只有短短两年多时间，彩电品牌十多家，每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

我一直为我们家电城这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领军人的作用，我从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此!大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是热情而主动的。

我们\_\_彩电在整个家电卖场中占有率毫不逊色，遥遥。对于20\_\_年，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的家电行业里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成我20\_\_年的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

**营业员年度总结篇九**

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。

每类服装有不同的特征，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同特征。

5、把话题集中在商品上。

向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

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同，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。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。上半年服装营业员个人工作总结

重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间when、穿着场合where、穿着对象who、穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

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

3、具体的表现。要根据顾客的情况，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。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上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，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到最好。

**营业员年度总结篇十**

20xx年是比较忙碌的一年，也是动荡的一年。内衣在王总和徐总及各部门领导的带领下，贯彻公司文化及理念，开创行业重大创新，为我们共同的目标去奋斗。回顾这一年的工作历程，作为内衣xx品牌的销售人员，没能完成公司的既定目标，工作中存在不少的问题，希望公司能给于指正。为了来年更好的完成营销工作、实现既定目标，特对阶段性的销售工作进行总结，让初入内衣行业的我有史可鉴。

刚进公司那会，什么都不懂。公司本着培养的目的把我招至大家庭，通过近一年的学习及摸索，我主要从以下两方面来总结与展望未来。

1、团队性开发市场，促使熟知区域市场经济状况及竞争品牌的市场分布。

如：年初的行动，年底的大型招商会等不仅仅训练了销售人员的对市场的分析能力、协作能力，而且家人们均在行动中互相学习，在工作中互相总结，不断创新，不断完善。同时内衣在行业内树立了更好的形象，在市场上减少我们推广的难度。这样的前期铺垫，将对我们后期的开发及维护

2、企业强大团队的建设，团队及人才的培养，不断通过培训补充团队战斗力。

如：不惜血本的逐步完善团队建设及人员配置，雅安莉娜团队的成立及区域人员的分布，让我感到不会顾此失彼且提高了市场的开发及维护能力。各方面的培训，让我们了解到更多的行业知识及销售技巧。同时通过沟通学习了解到自己的不足及改进方法，不至于走弯路。团队的建立及培训让我们有了方向及期望。

经过这一年来的工作的磨练，能得到公司的认可我感到非常荣幸。localhost临近年终，展望20xx年，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年内把工作做得更出色。最后祝雅安莉娜能在公司和我们小组的共同努力下创造财富。

**营业员年度总结篇十一**

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，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。

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。

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

营业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。坚持深入一线的现场走动式管理，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。

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。

20xx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20xx年做出更好的工作成绩。

**营业员年度总结篇十二**

在繁忙的事情中不知不觉又迎来了新的一年，20\_\_年这个具有庞大汗青意义的一年是有代价的、有劳绩的。回首这一年来的学习和事情进程，作为\_\_百货公司的一名员工，我深深感触\_\_百货公司之发达生长的热气。现将本人业务员个人工作总结如下：

一、事情职责

业务八部是与其他部分差别，重要因此餐饮为主。我是业务八部的营管，作为最下层的一名办理者，我深感本身更是一名终极度的谋划者。我的重要职责是：维护整个餐饮部现场谋划秩序的有序运行。

二、事情质量和业绩

在这一年，我在公司向导的体贴敬服、列位同事的支持共同和餐饮部全体员工的通力协作下，本着\_\_办理理念“\_\_\_就把事变做好”如许一个目的，依赖业务八部“默契、豪情、出活”的职业化团队，较好地推行了本身的事情职责，积极圆满的完成了向导交给的各项事情使命。

1、进步自身本质，顺应岗亭必要。俗话说：百货无大事，营管的事情大部分比力详细、噜苏，但为了做好事情，我不停学习，充分自我，以努力顺应岗亭必要。一方面，我高兴看书，若有关餐饮、食品宁静、办理等方面的专业报纸、册本。另一方面，我客气向向导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、事情要领、对人办事艺术等。通过学习与实践的有用联合，自身本质渐渐得到进步，根本顺应了本岗亭的必要。

2、注意范例办理，提拔事情质量。详细事情

(1)帮忙司理做好了员工考勤监视，员工培训，员工入职的登记和每月星级办事员评比等事情，并把原来没有详细整理的文件按种别整理好放入贴好标签的文件夹内，给各人查阅文件提供了很大方便。

(2)做好了节沐日运动卖场部署，新专柜出场的施工办理。

(3)到场公司各部分间的共同，如上报企划部一周信息，接洽工务科维修破坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，帮忙守卫科维持卖场秩序等事情。

(4)帮忙司理做好员工的办理事情。办理事情是公司的一项重要事情，必要认真卖力，态度端正，并根据公司制度办理每一位员工，表现人性化办理。

(5)认真、定时、高服从地做好公司向导交办的别的事情。

(6)为了部分事情的顺遂举行及其他部分之间的事情和谐，除了做好本职事情，我还积极共同其他同事做好事情。

3、增强现场巡视，维持谋划秩序。营管的事情场合便是八部的整个卖场，事情内容非常详细、噜苏，这就要求本人必须具备较强的责任心，包管在谋划现场对种种详细、噜苏的事情就地举行办理，使业务秩序精良的运行，给主顾提供一个方便、安宁的购物情况。在这一年中，通过本人和餐饮部全部员工实时的信息反馈及后勤各部分的实时共同，根本实现了这一目的。

三、本人事情中存在的不敷

1、事情中，对一些一样寻常办理方面出现的题目尚未举行实时的总结和归类，分外是在投诉办理方面做得还很不敷，仍需向向导与主任学习。

2、创造性的事情思绪还不是许多，个体事情做的还不敷美满，这有待于在以后的事情中加以革新。

3、对员领班脑的相识、对专业知识的相识仍有待深入、过细，自身办理程度有待进一步进步。

**营业员年度总结篇十三**

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20x年弹指间就将过去，繁忙之中又迎来了新的一年，珠宝营业员工作总结。在过去的这段时间里，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。回首我一年来走过的历程，公司的领导和众姐妹们给予了我足够的支持和帮助，让我充分的感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了公司员工“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。在过去的一年里，我在部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在各方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，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;“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强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!

**营业员年度总结篇十四**

一、正确的工作态度在自己参加工作期间不论是在营业前台担任营业员还是在后台做业务管理，我首先找对自己的正确位置，为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务…….一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。

二、良好地工作作风及娴熟的业务技能

记得刚到时候，为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了所有节假日，牺牲了与家人、朋友相聚的时间，利用一切可以利用的时间，全面细致地学习公司各项业务知识，特别是在神州行业务开展初期，实行有效期管理、亲情号码管理等，为了能使业务顺利开展，我除了上班钻研业务知识外，还时常利用下班时间翻阅相关资料并亲自进行测试，总结出了一套比较适用的流程，在当时一直被各营业厅所延用，并受到领导和同事的一致好评。

在第一营业厅担任班长期间，更让我感受到了任务的艰巨，以及增强班组凝聚力的重要性。因为第一营业厅主要受理代销商的业务,为了做好新发展用户的新务业普及，在营业部下达指标后，我苦思冥想，招集班组部分成员商讨措施。根据大家的建议，制定了切实可行的代销商短信普及竞赛办法，并组织业务培训及代销商会议，与代销商进行积极沟通，征得了他们的理解和认同。由于考核办法科学、公正、支撑有力，此次活动极大地调动了代销商的积极性。在短短一个月内短消息当月的普及率由原来不足30%提高到93%，为短信业务的普及打下了坚实基础。

调至业务部工作后，我又重新调整了自己所处的位置。业务部，顾名思义就是主抓业务的部门，所以我首先要求自己必须具备娴熟的业务技能。为此，我对各种业务知识进行归类记忆，比如品牌资费类、新业务类、促销活动类等，对于品牌资费类我会选择将月租费、来电显示费、基本通话费、漫游费对比记忆的方法进行记忆，这样既加快了记忆速度，又加快了记忆的准确性。

对于新业务类，我会选择与其相近的一些概念进行记忆，比如wap和gprs这两个概念，如果让死记硬背的话，非常难记忆，而且对概念还不理解，更不用说对用户解释、让用户试用了，所以我选择了马路、小轿车、高速公路的记忆方法，很快便熟悉、掌握了这两项业务。其实要想熟练掌握业务知识，并不难，只要找对正确的学习、记忆方法，再多的问题也会迎刃而解。

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化解客户的误解和怒火。记得一次我在办公室，因工作没有忙完，到了下班的时间却也浑然不知，这时一位用户推门而入，一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的用户，我只有微笑面对，请用户坐下，耐心聆听用户的投诉。

我一边耐心地向用户解释疑惑，一边给用户查找详细的话单。疑惑终于打开了，原来用户曾经开通了梦网包月，因没有及时取消，造成每月月初扣除20元包月费。当我给用户解释清楚，并征求用户的意见，为用户取消梦网包月后，用户不但没有了当时进来时的那种粗鲁，反而惭愧地对我说“真的很不好意思，刚才是我态度不好。你对我这样的误会还热情接待、耐心解释，真让我感动，还是xx公司的服务态度好!”听了这段话，我终于理解了“服务”这两个字的概念，知道了在以后的工作中如何去面对用户，如何做好服务工作…….那就是“以诚待人、务实求实!”

三、有较强的工作能力及良好的主动服务意识

自调入业务部工作后，为了能尽快适应工作需要，我除了要精通业务知识外，同时还要将业务知识准确无误地传达给营业部所属的25个营业班长，以便营业员能及时了解公司推出的各种业务，从而更好地对用户宣传，最终达到公司服务客户目的。为此，在接收到上级下发的各类传真文件后，我会仔细地阅读、思考、咨询、整理，最后对营业厅班长进行培训，将最准确的业务内容在最短的时间内及时传达到营业厅班长。

除了及时传达之外，我还会在业务办理期间随时与各营业厅保持联系，跟踪业务办理情况，解答营业员在办理业务中的疑难问题，最后汇总疑问题至营业部网站，让每位营业员都能通过网站为客户解答，在管理业务期间，营业厅从未出现过大的业务差错，最终促进了各种业务的顺利开展。

除了业务技能管理外,营业厅及代销商的服务也是业务管理工作中不可忽视的一部分。为了加强营业厅、代销商的服务管理工作,最终提升整个营业部的服务质量,我和业务部其它几个工作人员及部分服务上颇有经验的营业厅班长进行交流、探讨,制定了相关服务考核办法,并将其纳入到绩效考核中。同时我们还会不定期按照服务考核中的条款对营业厅及代销商进行检查,并将检查结果随时进行通报、指正,最终加大了营业部对服务的考核力度,从而对提升服务质量奠定了一定的基础。

四、良好的团队合作精神

在现代的工作环境中具有团队意识是非常重要的。有效的团队工作可以提高工作效率。为此,在工作中我不光自己努力工作,同时也和同事之间处理的非常好。在工作中除了互相学习外,生活中我也经常和同事谈心,了解各自内心的想法,相互出主意、想办法。记得我有一位同事,性格非常内向,由于本身不善于言谈,加上工作中稍微有点压力,就表现的精神颓废、情绪急躁。

不但影响了他本身的工作效率,同时也影响了整个部门的工作效率。看到这种情况后,我主动找他一起出去吃饭,谈工作,从侧面了解他主要的压力所在。通过了解发现,主要原因一个是工作方法上欠缺,另一个是和大家之间的沟通太少。为了能尽快调整他当前的工作状态,提高工作效率,我主要利用业务时间帮助他处理一部分工作,并和他一块商量怎样处理。通过一段时间的沟通,他及时调整了心态,并很快适应了自己的工作。

五、较强的组织、沟通、协调能力

业务部不光承担着业务传达及业务指导工作，同时还承担着组织、协调、沟通的职责。为了更好地宣传我们的业务，扩大公司的影响力,我们常常会在营业厅开业或其它大型庆典活动现场做一些现场活动，这就要求我们不光要组织好活动人员、安排好活动内容还要协调好相关部门。

记得在我们的主营业厅-蓝天营业厅开业之际,为了能使现场活动井然有序,在开业的前一天,我提前列好了第二天所有的活动准备:如安排多少营业人员在现场宣传业务,宣传展架如何放置,现场活动主要宣传什么内容,参与活动的用户通过什么方式获得礼品,礼品如何发放,现场出现特殊情况如何解决……并且在活动的当天提前到单位进行一系列的安排,直到活动结束。由于考虑的周到、安排到位，最终使现场活动得以顺利开展。

业务部同时还承担着“承上启下的作用”。在公司制定第一季度劳动竞赛任务后，为了保证如期完成公司制定的各项指标，我们对各项指标进行详细的分析并进行分解，同时围绕公司的各项指标制定营业厅及集团客户的劳动竞赛办法，目的就是让全体员工明确发展方向，明确自己该做什么，该怎样去做。

就拿彩铃业务来说吧，彩铃业务作为公司推出的一项新业务，虽然它新颖、独特的方式让人耳目一新，但由于市区客户群大等原因，要想完成公司制定的:彩铃普及率20%、收入比重0.73%的指标确实有一定困难，更何况用户数还在不断地增多，同时又不能放弃业务发展。为此我们内部又专门针对彩铃这项业务做了专题分析，并制定了相关发展计划。

具体为：1、针对新入网用户采取一对一对宣传,让用户先免费体验,后使用的策略;2、针对老用户采取交彩铃专项月租送相关物品的活动，同时我们每天还跟踪完成情况，并适实对相关部门进行通报，以便大家随时了解发展情况。“功夫不负有心人”，短短的一个月，我们的彩铃用户普及率由原来的15%上升到20%以上，收入比重也由原来的0.6%上升到0.8%以上，而且两项指标现在仍然呈上升趋势。此项指标的完成不但给营业部第一季度劳动竞赛任务的完成奠定了基础,同时也全公司新业务普及完成奠定了基础。

**营业员年度总结篇十五**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在便利店这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自便利店这个大家庭，为便利店明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己20xx的工作总结如下：

一、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加便利店组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

二、端正态度认真工作，积极做好本职工作

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报。从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在便利店感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

三、认真参加便利店组织的各类活动

便利店工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

20xx年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作：

1、严格遵守新乐超市的各项管理制度。不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守新乐的管理制度，积极努力工作。

2、进一步端正工作态度，认真完成本职工作工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时勾通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。

3、努力提高业务能力。进一步积极参加便利店组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

4、团结同事，互帮互助。我始终坚持，做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，便利店是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为便利店的发展做出应有的贡献!

**营业员年度总结篇十六**

匆匆忙忙的一年结束了，作为\_\_店的一名营业员，我在这一年里也匆匆忙忙地完成了自己的工作。

当然，作为一名营业人员，\_\_店的营业工作上，尽管匆忙，但我却不失严谨，对于店内自己柜台方面大大小小的事情我都能严格按照规定和要求做好处理，并积极的在工作中招待顾客，提高店内的人气和营业额。

在20\_\_年里，尽管店里也受到了不少影响，但我积极响应领导的计划，在工作中做好相应的改进，顺利完成了这一年来的营业目标。现对我这一年离开在工作上的情况做如下总结：

一、个人工作情况

在工作中，我在领导的指点下积极跟进\_\_店的发展目标。在工作中做到积极、热情、全面，能较好的照顾到自身工作柜台以及附近的区域，引导顾客选择中意的商品，并做好销售工作。

一年来，我配合好身边的同事，在顾客的挑选时，积极服务，如自己这边没有适合的产品，也会通过自己得了解推荐到同事的负责区，与同事互相配合，一起招待好顾客，努力的满足顾客需求。

二、活动情况

20\_\_年来，我们也迎来了众多的节日，尤其是传统节日和黄金周等重要期间，我们更是带上百分之两百的热情去努力，从装饰到招揽，每一刻的都洋溢着我们的热情和努力，并在今年的几个节日里取得了较好的销售我成绩，并开发了众多的新顾客群体。

三、工作思想方面的提高

作为一名营业员，我非常清楚自我思想的重要!这不仅仅是我个人的思考方式，更是会影响到我的销售已经我这个区域甚至真个店的服务给顾客的印象!每一个动作，每一句话都代表着一个人的服务，而我们每个人在顾客的眼里就是整个店!为此，我无时无刻不在工作中严格的要求自己，并逐步学会了“察言观色”，不仅能给顾客带来了更好的体验，还能帮助我更出色的完成销售，留住回头客等!

再者，在思想上的严格要求也加强了我的纪律，纪律的保持又提高了我在成长上的进步，形成了较好的良性循环。

四、工作上的计划

在接下来的工作上，我要进一步完善自己的销售能力，多多抽空累积一些销售对手的资料和产品，加强学习和对比，并在工作中学会更好的展示我们的商品，提高顾客的购买欲。为\_\_店贡献更好的成绩!

**营业员年度总结篇十七**

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，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的满足。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”。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”，“愿这枚戒指带给你们幸福一生”等等，要将“情”字融入销售的始终。

**营业员年度总结篇十八**

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的x年弹指间就将过去，转眼又到了年终总结的时候。回首我们营业部一年来走过的历程，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。一年来，我们在公司各级领导的正确领导和大力支持下，高举中国特色社会主义伟大旗帜，以邓--理论和“三个代表”重要思想为指导，全面学习贯彻党的xx大精神，结合工作实际，解放思想、更新观念，面对各种困难和不利因素，凭借优异的服务和辛勤的努力。

xx年，我们在通信市场竞争异常激烈的不利形势下， 紧紧围绕市公司“一通三畅”的战略要求和经营发展目标，积极主动开拓市场，挖掘市场潜力。从年初开始就认真贯彻公司工作会议精神，本着立足于早、抢占市场的经营思路。

在一年里，我在局领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。能够认真贯彻党的基本路线方针政策，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。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

3、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，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，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。

4、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，使工作水平有了长足的进步，

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。比如有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。

在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展做出更大更多的贡献回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于党组织和群众的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的网通营业人员，为全面建设小康社会目标作出自己的贡献。

**营业员年度总结篇十九**

在x超市朝阳店20x年x月~8月在职于理货工作;20x年x月至今在职于营业员课长工作。在x这个大家庭工作以来，对超市营业员工作有了更为深刻深化接触和掌握，对课长工作方面的学习，也充实了自身工作能力。这个学习、探索、锻炼、胜任的工作过程，心感颇深。下面对我在x工作以来的心得，总结如下：

每个大型超市所处的城市位置不一样，区域消费水平的差别、消费者所处文化氛围的不同等原因，消费者务必会做出许多思考和选择，而我们就应想方设法要为我们创造一个消费群体，这时我们该如何做呢?工作中边干工作平时多总结，以下是我在这方面的体会和看法：

让顾客知道。通过外部宣传工作使消费者产生强烈的比较和选择的意识。比如在店外的商品推荐等等，“不怕不识货，就怕货比货”，有比较选择基础上的购物行为将会促使消费者最终向忠诚顾客转变。

让顾客明白。让顾客明白是顾客通过比较后由“试试看”购买型向“反复”购买型过渡的重要时期。在这个时间里我们应该充分运用整体的形象为顾客提供更为完善的购物过程。这里的形象不单单指店面外在、宣传等单一性的工作，更主要的是以什么来保证顾客购物过程中的满意度。应在顾客中进行企业文化的宣传，使顾客明白我们是“以担社会责任为先，以为顾客服务为主”的企业和员工，我们所要的第一追求不是利润，而是有更广阔的空间与机会能为更多的消费者提供满意的服务。

让顾客信任。质量品质、服务品质等等都已成为生存的关键，这个过程牵扯到多个部门和更多的员工，大家有一个意识，那就是质量意识、服务意识，以这个意识为指导去做工作，给顾客的信任，以德得商场。

让顾客喜欢。一个人要想被众人所接受和信任那么具有亲和力是他必须的条件。在客观现实中这种亲和力不单只存在于人与人之间，企业与顾客之间同样也存有一种潜在的并且在影响运营因素中有着举足轻重作用的亲和力。它源自于员工的全力以赴，企业行为的良好展示就是靠我们这些基层员工这看似单纯的一次又一次与顾客亲和的交谈和沟通。我们只有充分利用和把握好每一次接触或服务顾客的机会，才能让他们去感受我们给其带来的“超值”。

让顾客回味。每一位顾客在购买结束后，都会对其评价，我们应创造更多的情景让顾客回味并明白：是我们企业和员工的与众不同让他有更多的理由去肯定我们。

每一个有责任感、有义务感的员工，都会为超市创造信誉和价值，主动去做引导消费者明明白白消费的先锋使者，才能在新的市场上扎根立足、长久发展!

**营业员年度总结篇二十**

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20xx年已过去。20xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是企业希望与活力的象征。

干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，中国邮政集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩！”现在，我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找