# 2024年营业员工作心得体会(十四篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-08-18

*我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。营业员工作心得体会篇一世间万物...*

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**营业员工作心得体会篇一**

世间万物之间的关系都讲缘。两年前，我从学校毕业时正好遇上郴州电信招聘员工，就这样，在朋友的鼓励下，我参加了当时的应聘，并幸运地成为郴州电信营业班的一员。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，用心服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求，以生命中极大的热忱去实现所热爱的事业同样是我郑重的承诺。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。一流的服务工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

富兰克林有句名言叫做：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你。”对于做好营业员的工作，我有十二分的信心，因为我有三颗红心，那就是：热心、责任心和进取心。

营业厅的工作，整天和业务受理、业务学习、服务礼仪培训打交道，枯燥乏味，如果没有细心认真、勤奋努力、无私奉献是不可能干好的。

开始进入营业班工作的一段时间里，一切的新鲜感，被上班、吃饭、睡觉三点一线式枯燥乏味的生活所湮没，心头满是烦躁和郁闷。我也曾为工作中用户的指责与谩骂而哭泣，为回到屋子面对冷冰冰的墙壁而惆怅，我生命中第一次感觉到人生的每一步跨越是如此艰难。可是，一种强烈的责任感、使命感不允许我这样做，我不能在生活的道路上退缩，我更不能在起步时输给别人，输给自己。我开始以努力的学习充实我的生活，全身心地投入到每一天的工作中，一切都从最基本的做起。

一张张考试卷，成绩从七八十分上升到九十多分，凝聚了多少汗水与心血;一阵阵练习打字时键盘的敲打声，打破了多少个静夜的沉寂;一本本写满了业务知识的笔记本，记录了多少个不平凡的日子。循环往复的操作规程，高强度的工作，不断磨砺着我的意志。就是这简单而又充实的工作，使我的心里充满了欣慰与满足。鞭策着我做到脚踏实地，干一行、爱一行、钻一行，时刻谨记“老老实实做人、踏踏实实做事”的做人宗旨，把真诚的微笑送给每一位客户。

记得有一天，因为要上晚班，我准备去吃饭，刚刚起身要离开柜台，迎面走来一位五十多岁的大婶，她抱着沉甸甸的塑料袋对我说：“小姑娘，我想麻烦你帮我交100元话费，行不?”我二话没说，立即转身坐下来，大婶打开塑料袋，一股油腥味顿时弥漫了整个营业厅。原来大婶是卖油条的，提着一袋零钱交话费来了。

看着这一堆沾满污渍的零钞和油腻的硬币和大婶脸上尴尬的表情，我微笑地说：“大婶，您放心，我这就给你交话费，请问您号码是多少?”随后，我帮大婶把硬币十个一摞，十个一摞地整理，把零钞抚平弄整齐，用了半个小时帮她把话费交好。趁着台席前没人办理业务的空档，我又帮大婶把剩余的零钱整理完毕。

当大婶起身连声道谢地满意而去时，我才感觉到了胃的强烈抗议。尽管那时是我的用餐时间，并且前台几乎没有用户办理业务，我完全可以把用户引导到其他台席，我可以好好享受自己的晚餐，然而我用自己的实际行动回报了客户，我把真情渗透到了客户心中，所以我是快乐的。聚沙成塔，积腋成裘。郴州电信高楼大厦，不正是这样依靠我们一线员工用点滴实际行动建设造而成的吗?

“三人行，必有我师”，参加营销服务技能大赛的每位同事都是我最好的老师。他们身上都有我要学习的东西，我要认真地向他们学习，使自己每天都有提高，每天都在进步。

此时此刻，此情此景，如果有人要问我：“什么最美?”我会毫不犹豫告诉他：“不是夕阳、大海和玫瑰，而是我们心爱的电信，我那群营业班可爱的兄弟姐妹们。”如果有人问我“什么最爱?”我会毫不犹豫告诉他：“不是卿卿我我，不是纸醉金迷，而是平凡充实的忙碌，客户满意的笑脸!” 让生命在这里放飞，我无怨无悔!让生命在这里放飞，我默默耕耘!中国电信，为了你的明天我愿奉献美好的青春。

**营业员工作心得体会篇二**

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(艾酷：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。

**营业员工作心得体会篇三**

感谢领导对于我一路成长的指导和帮助，在公司领导和同事的支持和帮助下，我才有今天的成绩!

现在，我将年上半年的工作情况简要总结下：

第一，因为工作初期我对于药品销售经验技巧掌握不足，使得药店销售业绩不能得到很好改善。

而从三月开始经过一个月时间的培训锻炼，我已经初步掌握全店1730余种药品知识，并将知识逐步运用实际工作当中。

第二：由于前段时间药店药品摆放情况不佳，直接影响到药店的整体形象。

经过一周时间的整理、编写严谨、详细的药品摆放规则，已经初步解决了这一问题。

第三：上半年时间我也对于药店各部门之间的工作沟通进行了改进，让各部门职能更加紧密衔接，以避免纠纷引起等问题。

第四：加大营业员之间的相互沟通、相互学习，促进建设一个团结、友善、互帮互助的工作集体。

**营业员工作心得体会篇四**

优质服务是服装企业的永恒主题。\_\_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\_\_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，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”，

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。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。

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?

**营业员工作心得体会篇五**

上半年已经过去，新的下半年又在展开。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，希望各位予在指导建议。

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。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。

以上是我上半年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。

**营业员工作心得体会篇六**

20xx年6月，伴随着栀子花扑鼻的清香，我走出了美丽的校园，满怀无限的憧憬与期待，走进了梦寐以求的中国移动。从初时找工作的彷徨到如今和同事们愉快的相处，时间已从指间悄然划过十年。

十年里，我陪伴着中国移动，十年里，中国移动陪伴着我。这十年，它是我生活的部分，这十年，它是我人生阶段宝贵的财富。我也知道，我会一直这样坚守在我的岗位，与移动携手一生，践行“执子之手，与子偕老”的承诺。花开花落，岁月更迭，新进的员工们，常对着我说：“哇，你都在此工作

十年了，应该是老员工了，对工作该会是得心应手了吧!”我总是抿嘴笑着说：“虽然相伴十年，但是我仍然严格的要求自己，不断学习和进步，这样才能适应万变的市场和创新的工作要求。在移动的十年，我内心沉淀，借着这“十年”，一个所谓的纪念日，说说我在中国移动的感悟。

第一，要做到自身素质和企业文化的结合。曾经在学校里我就不断地告诫自己，要学会“先做人，再做事”。学会做人，才能游刃有余;学会做事，才能在工作中厚积薄发。中国移动给了我一把很好的钥匙——正德厚生 臻于至善。虽只有短短八字，但意义非凡。正德厚生，即正身之德、厚民之生;臻于至善，即不断追求完美，是从优秀到卓越的有力体现。它让我明白了：“我是谁?我要做什么?我的目标是什么?”，更明确了我的工作责任、社会责任和自我责任。所以，我们移动人只有坚持以强烈的社会责任感为使命，对自己严格要求，并不断超越，才能打造中国移动卓越的运营体系，建设卓越的组织，培养卓越的人才。只有这样做，中国移动才能成为卓越品质的创造者。

第二，具备敬业精神和专业精神。看过梁启超的文章《敬业与乐业》，它要求我们每个人都要成为职业化的员工并做到敬业与乐业。不难体会，实际上职业化主要包括态度和技能两个方面，这就要求我们要有强烈的责任心和使命感。记得米卢大师曾经说过：“态度决定高度”。对我个人而言，我常常希望自己是一个艺术家，每一件工作都是我的作品，凝结着我的智慧和汗水，完成之后，带来强烈的成就感与满足感，让它们形成了我工作的动力。而较的工作技能更是一名职业化员工不可或缺的，比如：待人接物的技巧、提升工作效率的方法、统筹安排的能力、提高工作积极性的技巧。这些都要求我们在职业化的成长道路上不断地去积累和磨练，最终使自己成为一名职业化的现代工作者。

第三，加强和同事的沟通，形成团队作战的强大力量。“人类最美的语言是沟通”我永远记得老师对我的教诲。在团队合作中，加强彼此的沟通是激发团队力量的主要途径，因为我们由木桶原理知道：只有加强沟通，才能发挥最短板的最大效应。“沟通”也很巧妙的与我大移动的服务理念就是：沟通从心开始相契合。它告诉我们从内心去信任团队成员，并具备强烈的责任感。团队之间要大力、有效地沟通，讲究奉献和宽容别人，这样才能发挥出团队的巨大力量。

第四，总结经验，创新思路。指出：创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力。大到一个国家，小到一个家庭，都需要有创新的发展思路和创新的发展动力，我的中国移动也是如此。我曾在移动招聘启事上看见，中国移动需要什么样员工的论述中，它重点指出：一、强烈的创新意识;二、艰苦奋斗的精神;三、尽善尽美的追求;四、谦虚谨慎的态度。由此可见，创新在企业的发展中占据着核心的地位，是一个企业不断进步的灵魂。

**营业员工作心得体会篇七**

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，我的梦想那就是与移动公司一起飞翔。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，市场竟争也越来越激烈，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。

我清楚地认识到，要成为一名合格的营业员不容易，而做为邮政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，为了树立中国移动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;也只有在用户诚恳的一句“中国移动服务就是好”、“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，我主动宣传移动新业务、新政策，并及时帮助用户解决业务难题，并广泛宣传移动资费，使用户更多的了解移动业务，从而选择“中国移动通信”。“不懈追求，不断努力，为企业发展贡献微薄之力!”面对飞速发展的移动通信业务，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，担任邮政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，使邮政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，更是树立移动形象的好机会。

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，使用户到移动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，来推荐我们的移动产品，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，展现了移动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，为移动企业的辉煌而努力。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移动公司的灿烂和辉煌!

**营业员工作心得体会篇八**

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，我的梦想那就是与移动公司一起飞翔。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，市场竟争也越来越激烈，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。

我清楚地认识到，要成为一名合格的营业员不容易，而做为邮政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，为了树立中国移动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;也只有在用户诚恳的一句“中国移动服务就是好”、“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，我主动宣传移动新业务、新政策，并及时帮助用户解决业务难题，并广泛宣传移动资费，使用户更多的了解移动业务，从而选择“中国移动通信”。“不懈追求，不断努力，为企业发展贡献微薄之力!”面对飞速发展的移动通信业务，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，担任邮政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，使邮政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，更是树立移动形象的好机会。

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，使用户到移动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，来推荐我们的移动产品，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，展现了移动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，为移动企业的辉煌而努力。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移动公司的灿烂和辉煌!

**营业员工作心得体会篇九**

辛苦了一天，感觉还是挺充实、挺快乐的，公司应该多组织这种玩索而有得的活动。炎炎烈日下，我们不怕似火的骄阳，哼着小曲，2个小时的车程丝毫没感觉到疲惫。来到了祁阳移动通信，吸取祁阳移动的精华。一下车就有公司领导引见我们到会议室，里面准备了丰富的水果及茶水，惹得我口水直下三千尺。别急！还是先等领导们都进来了，发话了，再动手。不一会儿，祁阳老总来了，一进门就笑脸相迎，乐呵呵的请我们喝茶吃点心。紧接着一翻欢迎词及在场迎接人员的介绍，在场迎接我们的是各部门主管，感觉挺热情的。于是吃着水果不亦乐乎的聊了一些工作上的事。留了影，各部门主管领着各部门人员去工作的地方。

我跟着客户中心的主管来到他们的大厅。走进大厅，第一反应就是，整体感觉还不错。厅挺大的，设备很齐全，环境舒适，服务人员看上去也挺漂亮，挺热情的。给我印象深刻的是他们的资费导购图架上放了当日新入网可选的手机号码及入网价格，这样客户来办理入网业务时，导办员为其介绍完资费后，看中哪个号码，直接取下就可以去前台办理开户业务了。既方便了客户选号，又节省了前台营业人员为客户介绍说明的时间。值得我们借鉴。

穿越他们的vip室，里面有vip休息区，有一些杂志供vip客户阅读，还有漂亮专业的vip业务员为vip客户解答及办理业务。不但为vip客户解决了业务高锋排队等候的烦恼，还让vip客户享受到了身份尊贵的殊荣。我们厅也该申请开个vip室，让我们双牌移动的vip客户也感受到他们的vip身份，享受到他们的vip待遇。

由于时间有限，下楼时，祁阳老总有吩咐，11：50到操场集合，一起坐公司车去酒店吃饭。所以不得不按老总吩咐行事。热情周到的老总把我们安排在当地最好的酒店贵宾楼。用完餐，下午，组织大家到金洞漂流。

这是我第一次漂流，兴高采烈的去了，依依不舍的回来了。欲起笔之时，却又霎时不知从何说起。让笔锋随着思绪，零散杂乱的记录下我脑海的点

滴首先，还是整体的诉说一下这次漂流的大概吧一开始，顶着太阳来到漂流源头，最后，夕阳西下就离开漂流尽头，来也匆匆，去也匆匆，挥挥衣袖，不带走一片云彩，只带走 只带走祁阳移动的热情款待以及中国移动员工凝聚在一起的光和热。

移动给了我们一片崭新的天地，我们怎能不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公司的培养。

**营业员工作心得体会篇十**

有这么一个群体，在很多人眼中，他们总处在冬暖夏凉的环境中，每天只要看看店面，推销推销商品，说几句话就能赚到钱。殊不知这样的生活背后有着不为人知的辛苦和繁琐，每天连续近10个小时的站立，礼貌用语要重复地说千百次，微笑、鞠躬是必修课，别人休息，他们却无比忙碌……12月20日，记者走进刚刚开业的宝莱百货即墨店，探访一位普通营业员茜茜一天的工作。

“从醒来到中午最忙”

宝莱百货即墨店二楼女装营业员茜茜负责一个品牌的销售。茜茜今年刚刚大学毕业，11月底应聘到宝莱百货工作。经过多天的集中培训之后，她走上了工作岗位。

“丁零零 ，丁零零 ”闹钟在每天早上6时40分准时响起，条件反射般，即使昨晚睡得很晚，茜茜也要快速起床收拾，赶在7时10分准时到达车站，这样才不会迟到。在一般的传统行业，出勤是考核员工的一项最基本的条件，在百货商场亦如此。

7时30分，茜茜到达更衣室换上工作服，整理好仪容仪表，佩戴好工号牌，按次序打卡，提前30分钟进入商场指定位置。部门主管开完晨会、做完广播体操后，茜茜进入了自己的专柜，清点商品，打扫卫生。店里出货量大，每日清晨都需补充新货品，所以茜茜每天的工作还包括了提前帮忙打包上新的货物。将新货品整理上架，成百件衣服，需要她一件一件地整整齐齐挂在货架上，除了要区分不同规格、不同品种的产品外，还要讲究色系深浅、长短陈列搭配合理，以便于让顾客看起来赏心悦目。等到提示音响起，她在迎宾位置摆好了站立姿势，恭候第一批顾客的到来。

“每天从醒来到中午是最忙的时候。”茜茜告诉记者。接近上午9时，购买女装的顾客逐渐多起来，茜茜又投入新一轮的忙碌中。“拿一件大小适合我穿的外套。”“这个打折之后多少钱?什么面料的?”“能不能尽快帮我预订一件白色的中号外套?”……作为一名营业员，每天不知要面对多少这样的问题。店里经营的女装上百种，不同款式又有不同面料、大小，花色成百上千，但是茜茜都能准确分辨，为客人耐心介绍，悉心推荐，一次次地到仓库里寻找顾客要求试穿的衣服。

首先要过“心理关”

每当人们逛商场的时候，总会听到“您好，欢迎光临”，然而可能很多人想不到，这句再平常不过的话，对于很多刚刚从事营业员工作的人来说其实是个“坎儿”。

“上岗之前公司也培训过，每天都要训练，但是真正上岗之后才知道，其实光张口跟人说话就很难。看人家那些有经验的销售人员说得挺容易，轮到自己身上就不是那么回事了。”茜茜笑着告诉记者，一天要重复说上千句“您好”、“欢迎光临”、“欢迎下次光临”等，同时还要有不同程度的鞠躬，不管遇到什么样的顾客，都要一脸微笑。“在家里是‘小公主’，但是到了店里就需要顶起一片天，会有一些心理落差，因此要想干好这个工作，首先要战胜自己，挺过‘心理关’。”

“有的顾客主要是买‘服务’，有的是看着人来的，看着你合眼缘，可能就来找你，有的时候不能为了卖一件衣服而卖，要给顾客忠诚的建议。很多顾客选择服装非常细致，对价格也很敏感，我们必须不停地介绍，更换款式，往往要很长时间才能做成一单生意，一天下来，说得口干舌燥。因此做这一行需要有足够的耐心。”茜茜谈起做营业员的经验时，脸上洋溢出欣慰的笑容。

夜幕下的坚持

茜茜的一天似乎从没有清闲下来过，即便客人少了，她总能找到活干，重新整理着因为客人挑选商品弄乱的货架、补充卖掉的商品、拿抹布擦拭货架的每一个角落、清点货物数目、核对账单……期间还要注意有没有顾客，不能冷落了顾客。当别人都结束一天的工作，回家享受天伦之乐时，茜茜的工作还在继续，她的销售之路还没有停止。

“我们刚刚开业，促销活动力度特别大，加上正逢圣诞节，每天来的顾客特别多。现在晚上10点多下班是很正常的。”茜茜对此深有感触，她告诉记者，别说是圣诞节不休息，就连元旦和春节也要上班，现在白天时间短，基本是太阳没完全升起就上班，月亮出来才下班，“这个过程挺长的，万家灯火，我还在外忙碌，家里的家务帮不上忙，也很少和男朋友去约会了，以前娱乐的项目极度缩减”。

而这种夜幕下的坚持，将贯穿在每天，周末也不例外。晚上临睡前，茜茜会看上半小时的书。她告诉记者，随着社会的发展，百货行业的要求越来越多样化，越来越精细化，这也要求每位工作人员不断学习，学习是她每天必不可少的一个环节。当一名营业员是她毕业后第一份正式的工作，既然选择了，就会好好地干下去，因为她曾在员工入职培训仪式上听到总经理李志刚说过这样一句话：“在宝莱，每位员工都会得到宝莱管理团队的关爱和工作生活上的指引培训，都可以凭自己的努力去争取‘销售能手’、‘服务标兵’。工作出色的，还会选拔进入中层管理职位。”李总的话带给她无尽的动力，她想凭自己的坚持和努力，在百货行业当中赢取属于自己的一席之地。

**营业员工作心得体会篇十一**

个人感言：一份耕耘，一分收获，员工是最大的效益创造者。

管理心得：注重细节并不是事无巨细都要过问，而是能够对各方面工作进行指导。

推荐理由：工作踏实，勤勤恳恳，成绩突出，在长期工作中积累了丰富的管理、经营经验。

看高春梅的简历，会发现，她的工作经历很丰富。自1984年她来到新华书店后，到1988年进入西宁大十字新华书店，再到20xx年青海省新华发行(集团)有限公司正式成立，她被调到互助县书店任经理，直到今年年初，她被任命为图书音像批销中心经理。

高春梅目前任职的图书音像批销中心管理着六个批销零售门店，同时担负着全省一般图书的发行工作。而她曾经工作过的地方——青海省最大的中心门店西宁大十字书店，现在正面临着近距离的民营书城的激烈竞争。据高春梅介绍，20xx年图书发行集团对大十字书店进行了改造，取得了不错的效果，但竞争依然是日见白热化。虽然，如今高春梅已不在一线工作，但其多年工作经历让其对书店的经营、管理有着很深的理解，这也给她目前的工作带来了极大的便利。在书店管理上，高春梅认为最值得注意的是细节。“当然，注重细节并不是事无巨细都要过问，而是管理者能够对各方面工作进行指导。立足本职，大胆放权，使员工都能独挡一面，将服务、营销做得更细致。”她认为要做好这一点，最关键的就是需要对员工进行经常性的培训，同时将培训在实践中的效果与个人待遇结合在一起，对实际工作做得好的加以奖励，促使员工之间树立自觉学习、自我提高的意识。“这样才能增强大家的的竞争意识，书店为员工创造了学习环境，其他的要靠自己的努力，这样才能培养员工的忠诚度。”

高春梅要求员工在工作中一定要细致，千万不能疏忽大意，她对员工提得最多的是这样一件事情：1998年夏天，当时高春梅任大十字书店经理时，一位来青海旅游的日本读者需要购买一本关于藏族方面的图书，恰好那天书店无货，书店答应给他邮寄过去，但由于双方的疏忽，这位读者居然留下了书钱却没有留下地址就走了。当时谁都没有留意，直到半个多月后，这本书到货了打算邮寄时，高春梅才发现了这个问题。书店马上通过各种方法去找这位日本读者的信息，但找了很多旅行团都没有线索。直到3个月后，恰好日本游客所属的旅行社导游来书店购书，偶尔说起这事才发现是他带的团。最终，通过他找到了这位日本读者的地址，书店将书连同道歉信寄给了他。当时，这件事情已经过了3个多月。“虽然我们这么做挽回了不良影响，但这件事给我和大家留下的影响太深了。直到现在，我们还在用这件事告诫大家，工作一定要细致，才能避免不必要的事故。”

对于书店的营销工作，高春梅认为：“营销是企业实现市场功能的基本条件，在图书发行中至关重要。营销的对路，可以快速地扩大市场，增加销量。”对此，书店一方面充分发挥会员制的功能，通过推出会员卡了解读者信息。在每次举行活动时，书店都会根据会员留下的联系方式予以通知，虽然不能百分百地通知到，但还是取得了很好的效果，也使书店拥有了一大批忠实读者。她说到了一位老读者的故事：有一位青海省工商局退休的刘师傅，是个真正的“书迷”，退休前他就经常来大十字书店购书，退休后就来得更勤了。渐渐和大家也熟悉了，他经常会对书店书架的摆放、图书的陈列及员工的服务提出一些中肯的建议，对书店的工作有不小的帮助。现在，每天书店一开始营业，他就会进来看看书。另一方面在店面营销的举措上，书店注重培育店堂气氛，努力营造活泼的氛围。如日常经营中，店堂气氛以休闲、舒适为主;专题活动时则以不同背景、音响效果作为陪衬，烘托活动主题。

“作为一个多年的发行员和职业经理，我心中的书店不应仅是销售图书、音像制品和文化用品的场所，而应该是集阅读、购书、休闲、娱乐等多项经营为一体的综合卖场。”这是高春梅理想中的书店。她认为，实现这个理想需要更大的空间以及员工的理解和支持。尽管现阶段还可能不大现实，但她想到，通过中心书店的扶持，选择合理位置建立两三所专业书店的目标或许能够实现。毕竟，专业书店的存在会使整个书店的构成更加合理。

**营业员工作心得体会篇十二**

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

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。

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

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

**营业员工作心得体会篇十三**

试试做生意的滋味，增加自己的阅历，通过个人实践让自己对社会有更多的了解，在实践中增长自己的见识，锻炼自己的才能，培养自己的应变能力，检查自己所学的东西是否能应用到实践中去。上班前有个长辈警告我上班多做事少说话!虽然简单，但很难做到。这部作品，为了让它更完美。

永远不要违反超市的规则。俗话说：国法，家规。自然，金茂超市也制定了一些相应的规则，比如：不闲逛，不聊天，不随身带手机等等。虽然这些规定看似严格，但我认为只是最基本职责的体现。

不管你是谁，都是随叫随到。有时候超市很忙。个性是周一周二周三，这几天是结账日。这年头很多供应商发货，然后顺便结账。有时候几个供应商连续发货的时候，这个时候比较忙，很多货物都是在收货地点卸货。只有少数人在忙，但收货时会来。有必要检查货物并将其运走。因此，他们需要帮助。通常在这种情况下，我都会主动跑过去。

工作时间不要无所事事。购买时，我会尽量记住同类产品的报价及其售后服务，选择最合适的产品。我在做文员的时候，会认真输入内部数据，牢记各种商品的价格，让自己以后的工作更有效率。做理货的时候，总是坚持缺货就补货。客户不仅长期关注补货，还会关注现场。即使货架上的商品都摆满了，我也不会发呆，不会闲逛，因为店长看到了，就觉得我在鬼混!所以没事我就擦架子。做销售的时候，我会耐心的回答客户的问题，手快。

在超市实习也学到了一点。此刻，这条街上有许多超市。为了吸引更多的客户，大家自然就开始了价格战。有时候，我们可以看到其他超市的员工来看价格。有时候我们被店长安排去别的超市看价格。作为一个“间谍”，我总结了一个经验：冒充买东西的客户，要像!因为普通超市不会怀疑真正的顾客。

总结工作经验，收获很大，因为真的练了一句话：不要抱怨社会有多黑暗，现实有多不公平。因为这个社会不会因为你的抱怨而改变，只有你能适应。

**营业员工作心得体会篇十四**

时间一晃而过，弹指之间，上半年的工作已接近尾声，过去的上半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。回顾过去的上半年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获

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。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。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。与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。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。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。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。对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。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

针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：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。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。

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，一定能在下半年做出更好的工作成绩。

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