# 2024年书店导购员年终工作总结(十二篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-06-16

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!书...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**书店导购员年终工作总结篇一**

20xx年，新华书城在市店经理室的正确领导和各科室部门的大力协助和支持下，经过书城全体同志的共同努力，圆满地完成了店方下达的经济指标，门店其他工作顺利开展。现将全年工作总结如下：

一、图书卖场的优化改观和常备图书品种的增加，大大促进了一般图书的阵地发行。

近年来，新华书城在店领导的关心支持下，内抓管理、外塑形象，店容店貌焕然一新。20xx年，市店投资对新华书城的营业卖场进行了扩建装修，扩大了图书卖场，优化了购书环境，营业面积达1500多平方米，店堂宽敞明亮，图书品种达四万多个，有效地丰富了库存图书品种，促进了店堂一般书销售，经济效益与社会效益显著提高，全年新华书城一般书销售合计码洋167万余元。

二、《文选》的发行、畅销图书推介和ic卡店外销售，扩大了市场占有率，促进一般图书销售。

几年来，受网点规模、销售品种和店堂服务质量等多种因素的影响，东城一般图书销售增长缓慢。今年，我们利用卖场优势，增加库存品种，把门店销售融入到重点图书、畅销图书的推荐与陈列等工作细节中;利用新书海报、畅销图书排行榜和装饰品等装点店堂，美化环境，营造书香氛围，提高了营销效果，也增加了店堂销售;我们推行团供、直销、ic卡等多元销售方式，全员分片跑单位、送订单，找关系、做工作，店外销售成效显著，其中《文选》发行2300多套，销售码洋25万余元，《树立社会主义荣辱观学习读本》、《树立社会主义荣辱观知识竞赛500题》发行200多本，销售码洋2万余元。

三、以市场为导向，加强门店进销管理。

以市场为导向，把好图书进货关是促进一般图书销售的前提与基础。在实际工作中，我们克服大进大退的粗放模式，挖掘发现畅销书，重点把握常销书，日常关注动销书，及时清退滞销书，优化库存结构，满足市场需求;根据季节时令、地域特色和读者群特点等因素及时分析市场变化和销售动向，确定进货的品种和数量;注意跟踪重点图书的销售情况和备货添货;同时，我们还注重培养进货能手和推销骨干，要求营业员在图书销售过程中，转变服务观念，深入学习，内练素质，外树形象，灵活使用全省连锁系统模块，分析图书销售中不同品种的增长率、退货率与库存结构，使之在正确的市场分析的基础上指导和提高一般书销售，提高市场满足率和客户满意度。

四、克服重重困难，搞好图书展销活动。

今年，我们两次参加电业局职工文化节图书展销，换卡销售码洋2.8万元，参加办公写作网一中校园艺术节和经济贸易技术洽谈会图书展销等，多次抽调人员参加大型展销活动，支持店方工作。跑单位送订单，送书上门，去电业局展销，我们尽量自行克服困难，节约成本支出。

五、提高营业员素质，加强门店窗口形象建设。

营业人员的一言一行，一举一动，直接关系着书店的窗口形象和公众形象。我们要求新华书城的每一个员工在接待读者中，都要注意自身的形象，做到忠于职守，礼貌待人，以诚相待，热情服务，不歧视、嘲笑、讽剌读者，以良好的道德修养给每一位走进新华书店的读者展示个人的人格魅力和企业的良好形象。

五、问题与不足

1、 营业员技能水平和专业素质亟需提高，员工队伍素质较底，

岗位责任意识淡薄、服务读者意识和集体荣誉观念不强，缺乏敬业精神;

2、门店规范化、标准管理不够，诸多规章制度不能彻底贯彻落实;

3、进货品种不全，畅销品种存在供货不足，市场信息掌握不够全面，到货不够及时;

4、店堂营销手段陈旧，一般图书发行占有率低，电子音像制品销售薄弱，市场开拓能力差等。

六、20xx年工作计划

继续做好门店规范化管理、图书进销管理和店堂服务工作，促进一般书的销售; 以市场为导向，深入研究，综合分析，预测和推荐重点图书、畅销图书;

及时进货，添货，提高畅销图书和重点图书的上架率;

调动员工积极性和能动行，扩大店外销售

**书店导购员年终工作总结篇二**

20xx年，在以罗经理为核心的新的领导班子的带领下，分公司在秉承前任领导优良工作作风的同时，根据分公司所处地理、人文环境及文化市场现状等因素，合理制订公司经营原则和策略，集思广义、各方联络、物尽其用，在图书市场不景气的情况下，战胜和克服重重困难，使教材教辅的销售在稳定增长的前提下，努力占有一般书销售市场，并且不断研究和发现新的经济增长点，为未来几年工作的更好开展夯实了基础，赢得了人气。

一、圆满完成教材、教辅的征订发放工作，并且教辅销售又有新突破。

教材、教辅的发行销售历来是我们的“饭碗子工程”，是公司一切经济发展的前提和基石。教材、教辅的征订工作一直以来是我们分公司的首要工作，对此，领导重视，职工上心，促进了该项工作每年保质保量的完成。20xx年，在公司所属地区高中学校领导班子人事大变动及相关部门的征订协调工作困难重重的情况下，虽然我们暂时丢失了部分高中教辅的征订品种，但在罗经理和分管教材的刘副经理与教育部门的多方联络、协调和沟通下，增加了幼儿、小学和中学教辅新品种(语文读本、小学作文、小学英语试卷、初中各科试卷、高中英语写作等)的征订，使教辅的销售工作不降反增，实际完成教辅征订码洋967万元，比省店下达的736万任务指标超额了231万元，成功地变被动为主动，化不利为有利;继续加强和深化服务意识，在教材、教辅的征订和发放工作中，尽量做到对对方的要求有求必应、服务到位，建立起了店校团结融洽的合作氛围，不断地增进着彼此之间的友谊，为以后工作的持续性发展和良性运作奠定了良好的基础;另外，针对往年教材、教辅的结算拖沓、繁冗的弊端，20xx年教材科通过与各乡镇教委相关领导进行沟通，最终达成了由原先的以学校为单位进行结算改为以乡镇教委代收后统一交给书店的一致决定，并由此提前了分公司回收书款的时间，加大了各项书款的清收力度，使教材、教辅的结算逐步摆脱了往日的困境;此外，更加重视安全生产和灾情防范工作，实实在在地把每一项安全措施落到实处：在仓库安装了全方位监控装置，制作和张贴了大幅安全警示标语，对仓库每个角落随时清理彻查，坚决不留安全隐患，制定了仓库人员轮流值班制度等，切实把安全工作做到了抓紧、抓细、抓实，并且长抓不懈。

二、一般书、音像、电子产品的销售情况

20xx年，由于受销售市场萎缩和考核指标受利润限制等因素的影响，分公司的一般书、音像和电子产品的销售码洋比去年略有下降，但却获得了一定的经营经验，对来年工作的开展有一定的借鉴。

(一)在分公司所属十二个销售部门中，结合利润任务基数，共有书城、大客户一部、三部、四部及四个乡镇网点等八个部门超额完成了20xx年销售任务，其中韩庄网点拔得头筹，以完成比例124.62%的任务指标居于各部门之首，该部门负责人善于长期与该网点周边学校搞好关系，在完成教材、教辅销售工作的同时，积极向校方进行一般产品的销售。

(二)鲁桥镇网点在面对市场一般书销售低迷的情况下，积极向学校推销小学各年级口算题卡2999本，完成销售码洋37087.70元，最终超额完成了年度任务。

(三)书城在装修期间不能正常营业的情况下，与光明日报出版社在县城文化广场联合举办了\*\*县第一届光明书香节，实际销售时间为7天，销售图书额1573333.00元，从中获得销售分成 15 万元，最终完成了书城既定的销售任务。

(四)重点书的完成情况：中国通史系列多媒体光盘，全店销售88套，销售额161940.00元;《森林年票》单价99元，销售100套;配合县委宣传部开展国学教育，《弟子规》销售7267 册，码洋56797 5.00元;新华字典56030 册，码洋1114997.00元;xx届三中全会学习文件销售码洋为47272.10元;装备\*\*县妇联留守儿童站图书六千余册，销售额9。80万元;《走复兴之路，圆中国梦》销售码洋：280000.00元。

三、积极抓好员工素质培训，努力提高员工队伍的整体能力和水平

首先，于3月26日开始了全店《做最好的中层》的读书学习活动，每周二、四晚6：30至8:30,由经理室领导带领大家共同学习讨论这本优秀的职场用书，让每位中层干部除做好随堂记录外，还要在每次学习过后，抒写五百字左右的学习感悟;8月份，书城员工参加了济宁市店举办的野外拓展训练;10月份又派了书城几名年轻的员工参加了市店举办的业务技能培训;在书城装修期间，店里又组织书城员工观看学习了中金系统操作使用教学片;

通过以上种种活动，使员工们无论从思想上还是业务技能以及文化水平上，都得到了极大的提升，增强了职工面对困难时的挑战决心和勇气，认识到在其位谋其事的责任感，增强了爱岗敬业的情感，使整个团队呈现出更强的凝聚力，干事创业的氛围更加浓厚了。

四、继续开源节流，厉行节约，坚持和发扬勤俭办企业的优良传统。

勤俭办企业历来是我们新华书店集团的光荣传统，近年来，在中央精神和习号召的指引下，分公司更加注重这一方针的贯彻和执行：加强本公司的财务管理，加大对财务人员素质的提高力度;继续执行公章管理制度、招待费管理制度、车辆使用管理制度、差旅费管理制度、办公用品管理制度以及水电费管理制度等，按照先申请，再审核，后批示的流程进行严格监督和制约，杜绝一切占公家便宜或浪费现象的滋生，使可变费用得以有效调控，把公家的每一分钱都花在实处，办出实事，体现了节约也是赢得企业效益的一种方法的精神实质。

五、对20xx年的预期和展望。

1、更好地完成省、市店下达的教材、教辅各项工作指标和任务，积极与教育部门沟通，建立友谊，增强合作，面对随时有可能变化的新形势新政策，全力以赴、积极面对，使教材发行工作始终能够平稳有序进行。

2、利用书城装修后整体环境的提升以及人员调整后员工队伍素质、协作能力的提高等有利条件，进一步加强一般书和其他商品的营销力度，努力争取到比去年更好的销售业绩。

3、调动大客户、业务科及各乡镇网点的工作热情，坚持多元化发展的营销策略，努力寻找新的经济增长点。

4、调整各部门人员结构，合理安排用工岗位，使每位员工能够做到在其位，谋其职，为公司发挥出最大的效应，做到人尽其才，物尽其用，钱尽其力，事尽其功，建立起一套科学完善的内部管理机制，做到人才的合理使用，为企业谋得最大效益。

5、继续坚持三下乡活动，增进分公司与地方政府的联系，增强新华书店这个金字招牌在人民群众心目中的影响力。

6、加强党风廉政建设，使党员干部时刻做到廉洁自律，保持整体队伍的纯洁性和先进性。

**书店导购员年终工作总结篇三**

20\_\_年，在以罗经理为核心的新的领导班子的带领下，\_\_分公司在秉承前任领导优良工作作风的同时，根据分公司所处地理、人文环境及文化市场现状等因素，合理制订公司经营原则和策略，集思广义、各方联络、物尽其用，在图书市场不景气的情况下，战胜和克服重重困难，使教材教辅的销售在稳定增长的前提下，努力占有一般书销售市场，并且不断研究和发现新的经济增长点，为未来几年工作的更好开展夯实了基础，赢得了人气。

一、圆满完成教材、教辅的征订发放工作，并且教辅销售又有新突破。

教材、教辅的发行销售历来是我们的“饭碗子工程”，是公司一切经济发展的前提和基石。教材、教辅的征订工作一直以来是我们\_\_分公司的首要工作，对此，领导重视，职工上心，促进了该项工作每年保质保量的完成。20\_\_年，在公司所属地区高中学校领导班子人事大变动及相关部门的征订协调工作困难重重的情况下，虽然我们暂时丢失了部分高中教辅的征订品种，但在罗经理和分管教材的刘副经理与教育部门的多方联络、协调和沟通下，增加了幼儿、小学和中学教辅新品种(语文读本、小学作文、小学英语试卷、初中各科试卷、高中英语写作等)的征订，使教辅的销售工作不降反增，实际完成教辅征订码洋967万元，比省店下达的736万任务指标超额了231万元，成功地变被动为主动，化不利为有利;继续加强和深化服务意识，在教材、教辅的征订和发放工作中，尽量做到对对方的要求有求必应、服务到位，建立起了店校团结融洽的合作氛围，不断地增进着彼此之间的友谊，为以后工作的持续性发展和良性运作奠定了良好的基础;另外，针对往年教材、教辅的结算拖沓、繁冗的弊端，20\_\_年教材科通过与各乡镇教委相关领导进行沟通，最终达成了由原先的以学校为单位进行结算改为以乡镇教委代收后统一交给书店的一致决定，并由此提前了分公司回收书款的时间，加大了各项书款的清收力度，使教材、教辅的结算逐步摆脱了往日的困境;此外，更加重视安全生产和灾情防范工作，实实在在地把每一项安全措施落到实处：在仓库安装了全方位监控装置，制作和张贴了大幅安全警示标语，对仓库每个角落随时清理彻查，坚决不留安全隐患，制定了仓库人员轮流值班制度等，切实把安全工作做到了抓紧、抓细、抓实，并且长抓不懈。

二、一般书、音像、电子产品的销售情况

20\_\_年，由于受销售市场萎缩和考核指标受利润限制等因素的影响，分公司的一般书、音像和电子产品的销售码洋比去年略有下降，但却获得了一定的经营经验，对来年工作的开展有一定的借鉴。

(一)在分公司所属十二个销售部门中，结合利润任务基数，共有书城、大客户一部、三部、四部及四个乡镇网点等八个部门超额完成了20\_\_年销售任务，其中韩庄网点拔得头筹，以完成比例124.62%的任务指标居于各部门之首，该部门负责人善于长期与该网点周边学校搞好关系，在完成教材、教辅销售工作的同时，积极向校方进行一般产品的销售。

(二)鲁桥镇网点在面对市场一般书销售低迷的情况下，积极向学校推销小学各年级口算题卡2999本，完成销售码洋37087.70元，最终超额完成了年度任务。

(三)书城在装修期间不能正常营业的情况下，与光明日报出版社在县城文化广场联合举办了\_\_县第一届光明书香节，实际销售时间为7天，销售图书额1573333.00元，从中获得销售分成 15 万元，最终完成了书城既定的销售任务。

(四)重点书的完成情况：中国通史系列多媒体光盘，全店销售88套，销售额161940.00元;《森林年票》单价99元，销售100套;配合县委宣传部开展国学教育，《弟子规》销售7267 册，码洋56797 5.00元;新华字典56030 册，码洋1114997.00元;十八届三中全会学习文件销售码洋为47272.10元;装备\_\_县妇联留守儿童站图书六千余册，销售额9。80万元;《走复兴之路，圆中国梦》销售码洋：280000.00元。

三、积极抓好员工素质培训，努力提高员工队伍的整体能力和水平

首先，于3月26日开始了全店《做最好的中层》的读书学习活动，每周二、四晚6：30至8:30,由经理室领导带领大家共同学习讨论这本优秀的职场用书，让每位中层干部除做好随堂记录外，还要在每次学习过后，抒写五百字左右的学习感悟;8月份，书城员工参加了济宁市店举办的野外拓展训练;10月份又派了书城几名年轻的员工参加了市店举办的业务技能培训;在书城装修期间，店里又组织书城员工观看学习了中金系统操作使用教学片;

通过以上种.种活动，使员工们无论从思想上还是业务技能以及文化水平上，都得到了极大的提升，增强了职工面对困难时的挑战决心和勇气，认识到在其位谋其事的责任感，增强了爱岗敬业的情感，使整个团队呈现出更强的凝聚力，干事创业的氛围更加浓厚了。

四、继续开源节流，厉行节约，坚持和发扬勤俭办企业的优良传统。

勤俭办企业历来是我们新华书店集团的光荣传统，近年来，在中央精神和习号召的指引下，分公司更加注重这一方针的贯彻和执行：加强本公司的财务管理，加大对财务人员素质的提高力度;继续执行公章管理制度、招待费管理制度、车辆使用管理制度、差旅费管理制度、办公用品管理制度以及水电费管理制度等，按照先申请，再审核，后批示的流程进行严格监督和制约，杜绝一切占公家便宜或浪费现象的滋生，使可变费用得以有效调控，把公家的每一分钱都花在实处，办出实事，体现了节约也是赢得企业效益的一种方法的精神实质。

五、对20\_\_年的预期和展望。

1、更好地完成省、市店下达的教材、教辅各项工作指标和任务，积极与教育部门沟通，建立友谊，增强合作，面对随时有可能变化的新形势新政策，全力以赴、积极面对，使教材发行工作始终能够平稳有序进行。

2、利用书城装修后整体环境的提升以及人员调整后员工队伍素质、协作能力的提高等有利条件，进一步加强一般书和其他商品的营销力度，努力争取到比去年更好的销售业绩。

3、调动大客户、业务科及各乡镇网点的工作热情，坚持多元化发展的营销策略，努力寻找新的经济增长点。

4、调整各部门人员结构，合理安排用工岗位，使每位员工能够做到在其位，谋其职，为公司发挥出最大的效应，做到人尽其才，物尽其用，钱尽其力，事尽其功，建立起一套科学完善的内部管理机制，做到人才的合理使用，为企业谋得最大效益。

5、继续坚持三下乡活动，增进分公司与地方政府的联系，增强新华书店这个金字招牌在人民群众心目中的影响力。

6、加强党风廉政建设，使党员干部时刻做到廉洁自律，保持整体队伍的纯洁性和先进性。

**书店导购员年终工作总结篇四**

20\_\_年，新华书城在市店经理室的正确领导和各科室部门的大力协助和支持下，经过书城全体同志的共同努力，圆满地完成了店方下达的经济指标，门店其他工作顺利开展。现将全年工作总结如下：一、图书卖场的优化改观和常备图书品种的增加，大大促进了一般图书的阵地发行。近年来，新华书城在店领导的关心支持下，内抓管理、外塑形象，店容店貌焕然一新。20\_\_年，市店投资对新华书城的营业卖场进行了

20\_\_年，新华书城在市店经理室的正确领导和各科室部门的大力协助和支持下，经过书城全体同志的共同努力，圆满地完成了店方下达的经济指标，门店其他工作顺利开展。现将全年工作总结如下：

一、图书卖场的优化改观和常备图书品种的增加，大大促进了一般图书的阵地发行。

近年来，新华书城在店领导的关心支持下，内抓管理、外塑形象，店容店貌焕然一新。20\_\_年，市店投资对新华书城的营业卖场进行了扩建装修，扩大了图书卖场，优化了购书环境，营业面积达1500多平方米，店堂宽敞明亮，图书品种达四万多个，有效地丰富了库存图书品种，促进了店堂一般书销售，经济效益与社会效益显著提高，全年新华书城一般书销售合计码洋167万余元。

二、《\_文选》的发行、畅销图书推介和ic卡店外销售，扩大了市场占有率，促进一般图书销售。

几年来，受网点规模、销售品种和店堂服务质量等多种因素的影响，东城一般图书销售增长缓慢。今年，我们利用卖场优势，增加库存品种，把门店销售融入到重点图书、畅销图书的推荐与陈列等工作细节中;利用新书海报、畅销图书排行榜和装饰品等装点店堂，美化环境，营造书香氛围，提高了营销效果，也增加了店堂销售;我们推行团供、直销、ic卡等多元销售方式，全员分片跑单位、送订单，找关系、做工作，店外销售成效显著，其中《\_文选》发行2300多套，销售码洋25万余元，《树立社会主义荣辱观学习读本》、《树立社会主义荣辱观知识竞赛500题》发行200多本，销售码洋2万余元。

三、以市场为导向，加强门店进销管理。

以市场为导向，把好图书进货关是促进一般图书销售的前提与基础。在实际工作中，我们克服大进大退的粗放模式，挖掘发现畅销书，重点把握常销书，日常关注动销书，及时清退滞销书，优化库存结构，满足市场需求;根据季节时令、地域特色和读者群特点等因素及时分析市场变化和销售动向，确定进货的品种和数量;注意跟踪重点图书的销售情况和备货添货;同时，我们还注重培养进货能手和推销骨干，要求营业员在图书销售过程中，转变服务观念，深入学习，内练素质，外树形象，灵活使用全省连锁系统模块，分析图书销售中不同品种的增长率、退货率与库存结构，使之在正确的市场分析的基础上指导和提高一般书销售，提高市场满足率和客户满意度。

四、克服重重困难，搞好图书展销活动。

今年，我们两次参加电业局职工文化节图书展销，换卡销售码洋2.8万元，参加办公写作网一中校园艺术节和经济贸易技术洽谈会图书展销等，多次抽调人员参加大型展销活动，支持店方工作。跑单位送订单，送书上门，去电业局展销，我们尽量自行克服困难，节约成本支出。

五、提高营业员素质，加强门店窗口形象建设。

营业人员的一言一行，一举一动，直接关系着书店的窗口形象和公众形象。我们要求新华书城的每一个员工在接待读者中，都要注意自身的形象，做到忠于职守，礼貌待人，以诚相待，热情服务，不歧视、嘲笑、讽剌读者，以良好的道德修养给每一位走进新华书店的读者展示个人的人格魅力和企业的良好形象。

五、问题与不足

1、 营业员技能水平和专业素质亟需提高，员工队伍素质较底，

岗位责任意识淡薄、服务读者意识和集体荣誉观念不强，缺乏敬业精神;

2、门店规范化、标准管理不够，诸多规章制度不能彻底贯彻落实;

3、进货品种不全，畅销品种存在供货不足，市场信息掌握不够全面，到货不够及时;

4、店堂营销手段陈旧，一般图书发行占有率低，电子音像制品销售薄弱，市场开拓能力差等。

六、20\_\_年工作计划

继续做好门店规范化管理、图书进销管理和店堂服务工作，促进一般书的销售; 以市场为导向，深入研究，综合分析，预测和推荐重点图书、畅销图书;

及时进货，添货，提高畅销图书和重点图书的上架率;

调动员工积极性和能动行，扩大店外销售

**书店导购员年终工作总结篇五**

时间飞逝，转眼间又是一个年头，回首去年这一个年头，可以跟自己稍微安心的说句，这一年是一个收获颇多，让自己感觉较为踏实的一年。

去年自己有幸加入了这个大家庭，还是在自己喜欢的营运部门工作，虽然不是新毕业的大学生，依然还是有种好奇和忐忑，因为毕竟是第一次做方面的，带着一颗学习和进步的心，开始了这一年的生活。今天回首一年来的风风雨雨，有紧张，有感慨，更多的是喜悦。如果让我总结这一年的收获和进步，是闯四关。

第一，面对问题要冷静而不应该急躁，先要分析原因，再提出解决方案

在刚进营运部时，在打造教练店，我和负责打造xx店，有一次在我们中午12点多达到门店后，前面的架子已经空了许多却无人补货，而店长此时不在店里，其他的人都在聊天。我（表情有点不高兴）就比较着急，直接叫了导购和我一起把货补了，而当时差点发火。当时多亏把我拉住，叫到了店外和我沟通。告诉我首先要冷静分析导致没有补货的原因是什么，然后我们该怎么来做。店长回来后我们了解到，首先是因为职责分工不明确，大家不知道自己的工作职责，再者是因为店里只有店长，其余的都是导购，如果店长不在，没有统一管理，此后我们做了各岗位的工作职责范围，以及晋升标准等。下个礼拜再来时，这种情况就没有发生了。

第二，学会了与人沟通

我是一个北方人，在以前说话比较直接，常常只把自己的想法表达出来而忽略了别人的感受，没有达到预期的效果。在来到后，经过外训和向和x经理还有其他同事等的学习，我学会了简单的与人沟通的技巧，首先明确我要沟通的人和同事关系以及要沟通的内容，其次知道其性格，根据性格选择你要沟通的地点和时间。最后选择沟通的方式以及沟通的语言方式和语气。

第三，授之以渔，而非授之以鱼

在x月份开始陈列小组陈列后，我一直埋头去工作，而没有把我所知道的教给我的同事，导致在他来了x个多月后，我还是得在他独立工作的时候给他把好前关的沟通和后期的分析。反思后，我想我应该要把我会的东西教给他们，这时我就尝试着放手去让他做一些事情，让他承担起一些责任，而不是像以前一样庇护着。对新来的员工，我会先做好学习计划以及实践的内容，让他们明确知道自己的学习计划和目的。真正做到授之以渔，而非授之以鱼。

第四，宏观把握问题的能力

最后要说的是，通过近一年的学习，总结，自己认为首先要从宏观上去把握事情，从这些所有的每一步都要想好，脑子里面有一个总体的框架，一定要把每一个点做好。在推动一项工作的时候，我总会去想一下，如何来做，什么时候由谁来做，通过怎样的方式来做，会达到什么预期的效果，如果错误，该怎么来改正，等等，让自己心思变得缜密，换一个角度和高度来思维。

最后希望在新的一年里，自己以全新的面貌来迎接新的挑战，希望自己能够跟同事们共同努力加油！齐心协力，努力把工作做得更好。

**书店导购员年终工作总结篇六**

1、\"精通\"产品卖点：

这是作为一名导购员的基本技能，首先务必要精通掌握产品的卖点，挖掘所卖产品的与众不同之处(只要用心去找总能找到)，然后\"以长比短\"(就是\"以己之长，比人之短\"，这是个不能回避的现实，只是要充分掌握技巧，不能恶意攻击竞争品牌)，只有这样，才能在林立的品牌中脱颖而出，创造良好的销售业绩，我们很难想象，自身对产品都不熟悉的导购员怎样去说服顾客购买

2、抓住现场\"机会\"：

作为一名导购员，每一天面临的竞争是很激烈的，在一些品牌众多的大卖场更是如此。所以，如何在过客匆匆的卖场中\"慧眼识真金\"--迅速识别哪些人这天必须要买，哪些是潜在顾客，哪些只是随便看看，哪些是其他厂家或经销商的\"卧底线人\"，都需要导购员日积月累，练就一身好功夫，然后果断地抓住机会，雷霆出击，针对不同的\"顾客\"(广义的，来的都是客)采取不同的应对措施，最终实现\"既卖了货，又做了宣传，还打发了\'卧底\'\"的有效销售。

3、找准顾客\"需求\"：

抓住了恰当的机会之后，接下来就是，针对真正的顾客，如何尽快地摸清他们的需求。同样是一种商品，就拿电饭煲来说吧，有人喜欢方便、图省事，就可能要电脑模糊控制的;有人喜欢实惠耐用、操作简单的，可能就要普通机械型的;还有人干脆就觉得大一点好，蒸馒头方便，于是就选取直筒锅;更有人追求时尚、享受生活，则选用液晶显示的。所以，电饭煲尚且有这么多种选取，事实上不论任何商品，只要导购员用心挖掘都能把它分出个abc，这样，在找准了顾客的真正需求之后，就能够做到\"看菜吃饭，量体裁衣\"，保证每位顾客都能满意而归。

4、触动心灵\"情感\"：

找准了顾客的真正需求之后，下一步要对顾客\"动之以情，晓之以理\"。一般来讲，除非是某个品牌的\"拥戴者\"或\"回头客\"，普通的顾客在刚刚接触一个品牌的时候往往会不自觉地带着一种\"批判性的怀疑\"，这时候如果导购员\"不识时宜\"或\"不知趣\"地走到跟前\"胡吹海喝\"，极有可能会遭遇顾客立马表示\"没什么，我只是随便看看\"的搪塞，这恐怕是我们每个人都不期望出现的结局。因此，我们不妨先从简单的问候入手，逐步深入，循序渐进，用最为有效的方式首先博得顾客的认同。只要他认可你了，下面就好办了，这时候你如果再把他逐步引导到产品上来，他就会不知不觉地上了你善意的\"圈套\"，顺从地跟着你的描述进入那美妙的产品世界。\"柳暗花明之际，正是水到渠成之时\"，这时候他要是再不买，他就会总感觉对不住你，你说，他能不买吗

5、将心比心，想想\"自己\"：

常言道：\"要想公道，打个颠倒\"，兵法有云：\"知己知彼，百战不殆\"。当今社会物质的极大丰富使我们这天是一种产品的导购员而明天或许就是另一种产品的顾客。鉴于此类现象的广泛性，我们导购员在商品导购的过程中，将心比心，在内心中设想自己就是顾客，自己如果来买，会有什么样的问题，会关心哪些方面，会在乎哪些服务，真正做到这样的话，那么导购技巧必然会在潜移默化中提升，对顾客的亲和力会在不知不觉中增强，服务意识会漂亮地再上一个水准，销售业绩便耀眼地迈上新的台阶。

另外，也能够很自私\"自私\"认为\"一切为了自己\"，事实上也的确如此，导购技巧提高了，服务意识也增强了，从而销售业绩也提升了，收入也就自然增多了，像这种\"利人利己\"的美事，又何乐而不为呢

**书店导购员年终工作总结篇七**

一、做到让顾客满意

顾客满意的形成主要由四个地方影响：顾客期望值、顾客感知的产品价值、顾客感知的服务价值、顾客购买成本。

经历、经验、人际口传、销售者承诺、竞争者信息等构成顾客的期望值，顾客感知的产品价值及服务价值高于预期价值，就会产生满意的感受，并会出现重复购买的行为。可见，在产品价值不可改变的情况下，导购员体现的服务价值对顾客满意度的增高是何等首要。

服务质量主要包含技术质量即产出质量(产品，赠品)，是客观的，及功能质量即进程质量(态度、穿着、言行)，具有主观性，是导购员个人素质的体现。

顾客对服务质量的评价依据五个地方产生：可靠性、响应性、安全性、移情性、有形性。

顾客如果在上述五个地方都非常满意，那么这个导购员为顾客提供的便是我们所说的“优质服务”。优质服务是顾客感觉上述五个地方为评价标准的服务质量大于他所预期的服务质量。这样一种心理活动的进程是动态的。对所见所闻的感知是顾客的不断积累。优质服务是顾客满意的首要来源，对优质服务的追求永无止境。

二、导购员应具备的知识结构及导购技巧

一个成功的导购员所要求具备的知识结构：①企业知识：产品线及其长度、深度和宽度;企业文化、历史和愿景。②产品知识：对每一种产品的性能、特点、操作演示和维护十分熟悉;对公司与产品相关的商业政策应啦解和控制。③营销知识：怎么样做品牌推广活动。④心理学知识：啦解顾客购买心理。⑤公关礼仪知识：怎么样与人沟通，怎么样展示自身形象。

导购员在顾客购买进程中的角色定位非常首要：首先他是一个服务专家、营销代表(组织使者)，能指导顾客购物。其次他应是顾客立场的代表、使者，为顾客的需要着想，让顾客从其一言一行感知产品是最适合他的。角色定位是导购技能中很首要的一环，成功导购员还应该求控制产品演示、操作技能、沟通技能等一系列基本技能。

因为优质服务的标准是永无止境的，因此导购技能的增高和每个导购员息息有关，今天的优质服务也许明天就不是啦。怎么样增高导购技能?这可能是导购员包含成功的导购员最关心的问题。

第一，要做导购前的准备。购买的发起人、影响者、决策者、购买者、使用者我们一定在顾客的一言一行中啦解，以此寻找突破点。第二，需要彻底啦解顾客的购买进程。

需要认识、信息收集、可供选择，方案评估、购买决策、购后行为，这是增高技能的基础。只有真正啦解啦顾客购买的进程，才干随着顾客购买进程的进展，提供不同的服务。第三，将几个基本的导购进程程序化。

导购的三步曲：

第一步：招呼和接待顾客热情周到，尽快与顾客交流、表现专业形象(制服整洁，使用普通话，自我介绍)、礼貌待客(微笑，注视，礼貌用语)、保持一定距离(给顾客留一定空间和时间)、兼顾顾客的同行者;

第二步：与顾客沟通(商谈)十心十意，与顾客接触有信心、观察顾客要留心、关心顾客要真心、利益让顾客动心、产品演示要细心、与顾客沟通有耐心、把握顾客的好奇心、善用顾客从众心理、对待异议要用心、对顾客的购买决策有平常心;

第三步：促成购买。看准成交时机、巧妙促成购买、测试和检查商品、开单并协助付款、欢送顾客、做好客户回访。

坚韧的性格、丰富的知识及服务为先的精神理念是成功导购员必备的三个基本素质。

**书店导购员年终工作总结篇八**

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20xx年的工作，在公司领导的正确指导和同事的大力配合下，我的各项工作都能够按部就班的正常开展，现就20xx年的工作情况总结如下：

总的来讲，服装导购员在整个服装销售过程中具有不可替代的作用，导购员不仅代表了企业的外部形象，而且还起到加快销售的作用，具备良好素质的服装导购员，除了熟悉商品之外，也应该具有足够的耐心，并且能够掌握一些好的服装销售技巧。

第一，服装导购员除了能够将服装很好地展现给客户，并且还有向客户适当推荐其他服装的工作，以吸引顾客购买其感兴趣的更多服装。针对这一点工作，我总结如下：

1，推荐服装时候要有信心，大方、坦诚地向顾客推荐服装，导购员就应该具备十足的耐心、细心，让客户对自己产生信任感。

2，为顾客推荐适合于顾客体型、品味的服饰，为客户在挑选服装时候出谋划策，提示相关细节，帮助客户选择。

3，结合不同款式服装，向顾客讲解每款服饰适合穿着的场合。

4，配合服饰特点进行推荐。每种类型的服装具有不同的特征，如功能，设计，质量和其他方面，都应该适当向顾客说。

5，谈话中注意技巧。向顾客推荐服装时候，语气应该有礼貌、在充分听取顾客意见的基础上，再向顾客推荐。

6，观察、分析不同顾客喜好追求，结合实际向顾客推荐服装。

第二，必须注意把工作重点放在销售技巧上。销售是有针对性的营销，关键在于销售技巧的掌握。服装销售涉及方方面面知识，要对服装的功能，质量，价格，时令，面料等其他因素都做充分了解，顾客特点，运用销售技巧完成销售。主要侧重于以下几个环节：

1，注重思考。了解顾客购买服装的穿着场合，购买服装的目的与想法，帮助顾客挑选相应服饰，促进销售成功。

2，言辞简洁，字句达意。与顾客交流当中，言辞要简单易懂。不能说太过专业性的行内话，应该试图以通俗语言向顾客讲解。

3，具体表现。要根据实际情况，随机应变地推荐服装，必要情况下，不去打扰顾客，让顾客自行挑选，当顾客咨询时候耐心倾听、细心讲解。

以上就是我做服装导购员这一年的工作总结，在新的一年里，我将继续努力工作，不断学习，吸取工作经验，不断改进自己的工作方法，为公司销售更加辉煌业绩而奋斗。

**书店导购员年终工作总结篇九**

座落于繁华地段的中国联通营业厅是联通公司对外营业的最大标准营业厅，至x年取得省级青年文明号的光荣称号以来，x年度我们在继续深化“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”具体要求的同时，力求提高科技含量，创新含量，信用含量和文化含量，在实现业绩突出，群众满意，人才辈出，示范表率四个方面取得了一定的效果。营业厅这个生机勃勃、奋勇争先的年轻集体，集体里的每一位员工在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，始终以完美作为目标，为每一位用户提供来自联通的星级服务

营业厅现拥有营业员\*\*名，其中团员\*\*名，党员\*名，均具有高中以上文化程度，平均年龄\*\*岁，是联通分公司市区一家重要的对外营业窗口，重任的背后意味着我们必须勤奋创新，必须开拓进取，必须诚信求实，更必须勇于实践，为了无愧于骄人的荣誉，更为了适应日趋激烈的电信行业竞争，我们必将义无反顾地踏上新的征程。 一流管理有创新

x年十月份原五一营业厅迁至营业厅，在新的环境中，东街营业厅更加注重培养员工爱岗敬业，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。公司党政工定期召开例会，落实实际需要改进的内容，积极配合青年文明建设的需要，给于创建经费的大力支持。制定创建计划，在创建计划的指导下，我厅深入开展活动，做到有推进计划，有年度总结。在工作过程中我们实行明确的奖惩机制，赏罚分明，对于月表现突出的员工直接予以表扬并加入月末考核，加强员工的主人翁意识，党员发挥先锋模范带头作用，青年团员则主动向党组织靠拢。

我厅根据首问责任制，iso质量认证体系的要求，从服务宗旨、服务项目、服务人员管理、服务规章制度、岗位责任、服务承诺、规范服务用语、客户投诉处理八个方面对营业员的行为做出了更加细致的规范，对用户投诉依iso要求更新了回复期限，对用户的建议我们做到及时反馈，遇到问题及时整改，使营业厅的管理更趋于细化、量化、科学化和人性化。

在营业厅醒目的位置我们为自己的服务提出了“青春献联通，服务创一流 ”的服务口号。团员佩戴团徽上岗，着装统一整洁，在员工行为更为规范的前提下，参照考核条例把制度的执行与经济待遇相挂钩，坚持营业厅天天自查、月月评佳，将营业员日常的现场实际情况结合到每月的业务练功评比中进行综合考评，实行公开评分，民主监督，择优上岗。最后月月按评分结果进行考核排队，帮扶结对，优胜劣汰，对于未达标者，进行下岗学习，直至达标。

在资料积累方面，我们在原有的四大本的基础上，制作了一个vcd专题片，一本画册，不仅如此，在联通的网站上，我们专门设置了青年文明号网页，详细地介绍了营业厅的具体情况，在网页中，我厅人员各展所长，踊跃投稿，设置了具有联通特色的青年文明号的专用网页。

严格要求自己，培养求真务实的工作作风，自觉接受党团组织的监督，以积极饱满的热情服务于企业，服务于用户。一系列的管理举措充分调动了营业员的积极性，使他们不再被动地接受管理，而是主动地以极大的热情投入到工作中去，争当先进，赶超明星。

一流服务更优质

积累各方面经验，在新形式的要求下，作为青年文明号的一份子我们参加信用建设示范月活动，参加以服务社会为宗旨的“号户结对”，“青年文明号服务卡助万家”等活动;开展青年文明号进社区服务，参加市组委会组织的“春风行动”及“送温暖，献爱心”活动，关心帮扶社会弱势群体，深入特困户开展献爱心活动，结对扶助特困生一名，并踊跃向“闽西灾区”捐款。这一系列的活动将我们“青年文明号”的优质服务延伸到了社会。

在开展青年文明号服务卡?助万家活动中，我们做到主动上门服务，“只要人人都献出一点爱，世界将变得更加美好”,x年有情的联通人曾多次来到连江将爱心带到了这一对因天灾而带来伤害的孤儿家里，我们尽所能提供帮助，定期为他们添衣送暖，让社会大众一齐关心这对孤儿，为他们送去联通人的爱心，，让他们的人生道路充满阳光。

今年\*\*月，我们厅的营业人员进行了重组，注入了一批新鲜健康的血液 .在此时我们拥有年轻，所以我们更不满足于眼前，我们将此作为自己的另外一个新的起点.始终以用户的热点，难点出发，想用户所想，及用户所急.在\"特色服务\"的基础上做到创新.在理解与信任中成长，在批评与自我批评中成熟.

所有联通人发扬主人翁责任感，以亲切的微笑熟悉的业务操作，现场解决用户的疑难问题，对于出现服务质量问题进行及时的整改同时,让用户放心消费，满意而归.

为方便外来务工人员拨打长途我们还特地在营业厅一楼设置了ip公话 区，避免了用户因找不到固定电话而无法联系家人的困境;为缓解用户排队等候我们还安置了靠背坐椅，业务宣传单页，尽可能的为用户营造一个轻松愉快的环境;在值班经理台我们为不方便填写单据的中老年人准备了不同度数的老花镜;在营业厅开通了专为残疾用户办理业务提供的绿色通道……所有的一切都微不足道，但却将“中国联通，情系四海”贯彻其中，与来到营业厅的用户结下了深厚的情谊。

在青年文明号服务卡制作的过程中,我们将承诺的具体内容注于服务卡中做到“群众参与、公众打分、公开评优”，遵循青年文明号的公约内容，我们以“青春献联通，服务创一流”的口号设立监督台，主动发放服务卡，积极兑现承诺的同时，努力做到零投诉。为有效推进青年文明号文化建设，我们定期出活动专刊及简报，活动宣传栏，并订阅有中国青年报，青年博览等刊物，在今后我们将筹备另外刊物以增强我们文化阅读水平，弘扬青年文明号，巾帼文明示范岗文化。

我们不断地在一步步完善服务功能，服务技巧和服务艺术，每一个用户他到前台来办理业务他都会对服务有不同的理解，掌握他们的心理需求是我们营业员所要学习的。服务有它的多面性，而我们员工都会有自己个性化的服务，“用户的要求都是对的”“用户是我的亲人”“微笑面对”…不管如何实现完善的服务我们的最终目的就是让用户满意而归。

一流人才添光彩

营业厅是作为一个面向社会的服务窗口，作为前台工作人员的我们要做到面面俱到，我们是一支重新组合成的高素质的服务队伍，具有高度负责的工作态度.在提出\"在业务上一丝不苟，在工作中兢兢业业，人人争当岗位能手\"的 口号中，我们不断地组织学习各项新业务知识，加强个人业务技能的培训.深入 开展学习“三个代表”重要思想教育活动，并且我们对于平时的业务进行学习及 测试。公司还安排员工进行青年文明号专题学习培训，在以青年文明号应知应会的手册做为我们学习的方向和依据。

经过严格的业务培训，并开展“号手联动”活动中，营业厅涌现出了一批批的人才，班长王恒婧被评为\"先进个人\"、“优秀团员”的称号，在她的带领下我们积极参加市，公司所组织的各项竞赛活动，业务骨干黄萍、王峰也先后 参评\"三八红旗手\"等殊荣，均取得了优异的成绩.陈香魁获得公司\"假如我是 用户\"征文比赛中的一等奖，任林秀获得“全国百名优秀服务标兵”的殊荣…… 在党，团员发挥先锋模范作用的同时我们努力向党靠齐，坚持做好推荐优秀青年入党的准备。

在现有的基础上我们不断地进步也同样代表着我们在不断地创新.在走访了各个文明窗口，我们找距离，寻差距，在经过长期的坚持努力下我们的窗口也有了其它营业窗口前来取经.营业厅应邀承担了对营业组对营销人员的岗前培训任务，并且不辱使命，经过严格的训练和耐心的传教，我们为各地输送了一批批合格优秀的工作人员，如任林秀、陈娟秀、薛锦婷、程荔萍等…….优秀的人员，是我们的骄傲，同时，我们衷心地希望\"青年文明号\"能够处处开放光彩.

一流业绩创新高

20xx年是我们cdma的年度，在出色完成公司下达的任务同时我们受到了公司领导的肯定。“天道酬勤”这是每一个联通人都深刻明白的道理，在以往的日子里，在党组织的指引下，营业厅正是以这种精神为动力，取得了20xx年度先进班组的称号，得到了领导的肯定。在政策的引导下据调查，我们营业厅日收入额达到 万，用户满意度达%以上，前人留下的足迹是光辉的，后人将在前人的足迹上进一步延伸，创造属于联通的辉煌。在日常的日子里，营业厅积极参加市团委统一开展的示范月服务活动，突出活动主题，通过活动加强创建意识。营业厅的社会影响进一步扩大，在一些媒体上群众中着一致的好评。一流设备，一流环境，一流服务使得来到联通营业厅办理业务的群众对我们的有着一流的评价。俗话说“女性能顶半边天”而在营业厅这个由二十二个女性同胞组成的集体，可以说撑起了营业厅的整片天空。

营业厅这支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体，将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚心、恒心去对待每一位用户。以创建明星班组为目标，为建设数字贡献自己的一份绵薄之力 !

**书店导购员年终工作总结篇十**

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，在超市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，我的成长来自超市这个大家庭，为超市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xx年的工作总结如下：

1、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、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。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

2、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超市感受到的，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。

3、认真参加超市组织的各类活动

超市工作繁忙，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。

xx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超市组织的培训，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，超市是个大家庭，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，为超市的发展做出应有的贡献！

**书店导购员年终工作总结篇十一**

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，在超市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，我的成长来自超市这个大家庭，为超市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xx年的工作总结如下：

1、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、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。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

2、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超市感受到的，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。

3、认真参加超市组织的各类活动

超市工作繁忙，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。

xx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超市组织的培训，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，超市是个大家庭，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，为超市的发展做出应有的贡献!

**书店导购员年终工作总结篇十二**

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，在超市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，我的成长来自超市这个大家庭，为超市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\_\_\_\_年的工作总结如下：

1、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、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。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

2、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\_\_\_\_超市感受到的，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。

3、认真参加超市组织的各类活动

超市工作繁忙，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。

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