# 营业员实习工作总结范文

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-08-13

*营业员实习工作总结范文5篇总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，让我们一起来学习写总结吧。下面是小编为大家整理的营业员实习工作总结，希望能对大家有所帮助。营业员实习工作...*

营业员实习工作总结范文5篇

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，让我们一起来学习写总结吧。下面是小编为大家整理的营业员实习工作总结，希望能对大家有所帮助。

**营业员实习工作总结1**

出来实习已有三个月，虽然实习的时间不是很长，但在这三个月的实习期内，我学到了许多在学校学不到的知识，不管是在思想上还是在工作能力上我都有了很大的提升。当然也发现了许多自己的不足之处。实习是每个大学生必须领有的一段经历，它使我们在实际操作中了解工作程序，巩固所学知识;实习又是对我们所学专业知识的一种检验，能让我们查漏补缺，串联之前所学内容，是所学知识系统化;实习还能让我们更好的用实际去联系实际，掌握实际跟实际操作的联系，为以后进入工作岗位打下基础。

在实习中，我的职务是一名销售员。在实习阶段的工作内容主要分为两个部分，第一是在公司进行相关产品知识及营销技巧知识的培训，第二则是进行实际的营销工作。

首先是在公司的培训。在公司的培训主要是让我们具体了解公司的产品信息、销售模式、销售方法以及公司的相关规章制度。

刚开始是要先进入培训部，我们需要在规定时间内谨记公司的规章制度，学习公司的产品知识(主要是打印机)，学会公司的销售方法。在培训过程中遇到了不少困难，因为以前比较少接触销售这个行业，一没有相应的销售知识，而没有相应的销售经验，训练起来的时候有些拘束。接下来我们要下店学习方法的具体实施方式，首先我们进店后就着急看我们培训时提到的好多东西，同样我们也是要在规定的世界内学会店里的所有经营方式，刚开始我们只能看，通过自己的看到的、听到的来学会所有东西。所以我学会了观察、学会了笑着对待顾客、学会了感受顾客的心情。在实习过程中，我积极向老员工问问题、学习方法，很快我掌握了店里的方法和工作流程。

接着是进行实际的营销工作。刚开始是先迎接顾客，这可以锻炼自己的口才和加强自己的专业知识，我发现自己迎接顾客的过程中慢慢的学会了更多有关产品的知识、学会了揣测顾客的心理、学会了把在培训中学到的东西应用在顾客身上。如果真碰到就想咨询不想买东西，我会以最微笑的服务来面对他们，这样等到他考虑购买产品的时候，首先想到的就是我们公司。当然我们都尽量做到，但有失误的时候。比如有时候方法和其他老师交的不一样，有时候店里产品会有缺货现象我们都会在早晚会的时候提出办法，我会给店里出很多的好办法，这是我感觉自己很体现价值的时候。店里工作也都渐渐排上：站岗、打扫卫生，接待顾客，对产品进行销售，促销。这些都是我们正常的工作内容。

在这三个月的实习中，我觉得作为一个营销人员，最要具备的应为一下几点：

1、精神状态的准备

在销售的过程中，如果销售人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能他挑选一款合适的产品。精神状态的表现还从我们的仪容仪表表现出来，具备一定礼仪知识的销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的销售人员，成交的机率大很多。

2、身体的准备

如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。这几天，在商场里的站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

3、专业知识的准备

在接待顾客的时候，由于我对产品的知识的不熟悉，在顾客要询问打印机非常详细的参数时，我有时还不能立刻答上来，所以有时候可能会让客户怀疑我们的产品。你不懂，顾客就不会和你购买。因为你不能把适合他的产品提供给他。所以产品知识在销售中是很关键的。

4、对顾客的准备

当我们了解了相关的产品知识的时候，就是我们掌握销售的第一部，让自己的销售业绩提升还需要我们对顾客的性格的了解，只有我们对顾客掌握的越多，我们就能更能把握顾客的心理，和顾客建立一种和谐的关系，创造一种轻松休闲的购物环境，善于倾听顾客的每一句话，然后分析顾客是否有购买的意向，推荐适合他需求的打印机。

虽然自己在实习中学习到了许多知识，充实了自己，但同时也发现了自己的一些缺点，因此只有不断的改进自己，才可以不断的提升自己。

我想不管在哪里工作，都应该以的心态和最快的速度去适应社会环境，积极投入工作，专注工作。加强培养自己的团队合作精神，处理好人际关系。突出自己的优势，在发现自己劣势的同时努力去弥补自己的劣势，不断激励自己要做个强者。不管是生活、工作还是学习，都会有许多挫折，我们都要以积极的心态去面对。

**营业员实习工作总结2**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，\_\_年这个具有重大历史意义的一年是有价值的、有收获的。回顾这一年来的学习和工作历程，作为\_\_百货公司的一名员工，我深深感到\_\_百货公司之蓬勃发展的热气。现将本人\_\_年工作总结如下：

一、工作职责

营业八部是与其他部门不同，主要是以餐饮为主。我是营业八部的营管，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护整个餐饮部现场经营秩序的有序运行。

二、工作质量和业绩

在这一年，我在公司领导的关心爱护、各位同事的支持配合和餐饮部全体员工的通力协作下，本着\_\_管理理念“\_\_就把事情做好”这样一个目标，依靠营业八部“默契、激情、出活”的职业化团队，较好地履行了自己的工作职责，积极圆满的完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，适应岗位需要。俗话说：百货无大事，营管的工作大部门比较具体、琐碎，但为了做好工作，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位需要。一方面，我努力看书，如有关餐饮、食品安全、管理等方面的专业报纸、书籍。另一方面，我虚心向领导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、工作方法、对人处事艺术等。通过学习与实践的有效结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升工作质量。具体工作如下：协助经理做好了员工考勤监督，员工培训，员工入职的登记和每月星级服务员评选等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。做好了节假日活动卖场布置，新专柜进场的施工管理。参与公司各部门间的配合，如上报企划部一周信息，联系工务科维修损坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，协助保卫科维持卖场秩序等工作。协助经理做好员工的管理工作。管理工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正，并按照公司制度管理每一位员工，体现人性化管理。认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。为了部门工作的顺利进行及其他部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、加强现场巡视，维持经营秩序。营管的工作场所就是八部的整个卖场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好的运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物环境。在这一年中，通过本人和餐饮部所有员工及时的信息反馈及后勤各部门的及时配合，基本实现了这一目标。

三、本人工作中存在的不足

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。

**营业员实习工作总结3**

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。

**营业员实习工作总结4**

一、实习目的：

身为大一新生，本次实习的目的着重在于体验社会，从而锻炼自己的社会适应力。而且，我从事的是服务行业，从中对我所学的专业也做了一次实质性的体验，学到了与顾客沟通交流的技巧，体验到了找工作的不易以及做工作的艰辛。丰富工作经验的同时自身价值也得到了一定程度的提高。广而言之，了解当前就业形势，熟悉就业环境，使将来的就业规划更明了。

二、实习内容：

20\_\_期\_月\_日至\_月\_日，为期两周的时间，我在\_\_\_\_超市\_\_分店的化妆品柜台从事化妆品销售工作。

三、实习过程：

采取倒班制，每天工作八小时，早晚班轮换制。由于我是新人，起初三天，有一个工作经验丰富的同事和我一起上班，教授我各种推销技巧以及各种注意事项，我在学习的同时，积极主动的熟悉各类化妆品的说明，牢记各项特性。我深信，过硬的专业知识是从事服务业的坚实基础。再者，我便开始模仿同事的表情、语气以及面对问题敏锐的反应和解决问题的有序与从容，这是事故可信赖我们的前提，饱满的热情、满腹的自信、还有一份坚定的勇敢都是成功的诸多法宝。慢慢的，我开始主动上前推销，首先判断顾客的需求，小而言之，就是观察顾客的肤质从而做出准确的判断，哪类护肤品或者化妆品适合其肤质。从而进行推荐，引到其适用，耐心地最大程度的满足顾客需求。从价位、功效、质量及售后全方位服务。

起初，我还不好意思主动向顾客推销，一次一次的尝试，不顾及太多所谓的面子，像对待朋友一样真诚的对待每一位顾客，就会自然很多，当然业绩也一步步攀升，同事的三天陪伴使我很快适应了工作。之后的工作也都还是比较顺利的。遇到有特殊要求的顾客，我也能及时采取其他措施维护到自己的柜台和老板。

其次，我发现与同事的相处以及与周边柜台销售员的相处也是我们工作的重要组成部分之一，人与人的相互适应、相互包容、相互理解促成我们良好的人际关系，使我们处在一个和谐的工作环境之中，工作质量自然就稳步上升。如此，不仅利于自己的工作利于他人的工作，更重要的是也有利于店主和顾客，营业额升高，顾客满意度上升。和谐的工作环境要靠我们自己去营造，现在到处充满着竞争，似乎身边少了许多人情味，功利之心人人皆有，但我觉得二者并不完全矛盾，我们应当权衡利弊适度改变一下心态，从而从容的面对当今的就业、从业形势。

另外，我还是觉得这次实习时间有限，对于工作还存在很多疑问，例如：顾客的消费心理。我觉得这是很深奥的东西，不是简单的课本知识可以解释的。这必须是我们不断实习不断摸索的，通过丰富的经验，不断总结的。也应给算是一种学问了。更多的东西我还不能体味到，明年暑期我还会继续我的实习旅程。从这次实习结束我就要开始计划以后的实习规划，进而更好的丰富自我。挺高自身素质，做社会需要的有用之人!

四、实习结果及总结体会：

由于是短期工，有没有太多经验，所以我的这次实习是无偿的，很感谢店主给了我这次实习的机会。同样，学校的实习要求也对我起到了督促作用，多方的支持使我有了这样一次圆满的实习经历。

通过这次实习，我接触到了一些不同形式的奖惩制度，例如：定量提成制，弹性提成制等等一些制度，这些制度都从不同的方面、不同程度激发我们的工作热情，不得不佩服商人们的智慧。还有，就是销售模式的不同也同样刺激了不同心理的消费者，例如：定量减价制、赠品制、代金券等等，也是很多销售方法，使我大开眼界。另外，在推销商品时，针对同一现象的不同说法，也会对销售结果造成很大影响，例如：对于需要美白产品的顾客，若是说“美白产品比较适合您”，对方很有可能只是听听你的意见而已，但若是说“您的皮肤保养的很好，如果用一下美白类的产品效果就更棒了，而且现在也是优惠期间有赠品的。”(赠品由我们自行赠予)。迎合顾客的心理是很关键的，也这恰恰能映射出一个优秀销售员的专业能力及专业素质。我们依然要不断摸索，即使是有丰富经验的“老”销售员，不断的学习才是不断进步的捷径。

这次实习是在销售这方面的服务业，同样，对于我将要从事的旅游类、酒店类服务业，大多数经验也是适用的。这次实习是我走出了自我封闭的世界，敢于接触更多新事物和形形色色的社会人，一步一步成熟，一点一点不再畏惧，不仅是长大而是一种成熟。

这次实习，是我看到了社会的复杂，了解到为事的不易，更加坚定了我为自己的目标不断努力奋斗的决心与信心。我充分意识到只有不断充实自己，才能有强大的竞争力，是自己的能力立于他人之上，成为同行者中的佼佼者，亦是就业大潮中的宠儿。

我会继续努力!努力实现自身价值的同时，将自己塑造成当代人才!感谢学校的支持，感谢老师们的厚爱，感谢商家的信任!

**营业员实习工作总结5**

光阴似剑，时光如梭，转眼20\_\_年已经过去了，我从事这份工作已有半年了，在工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。

我以20\_\_年11月来到\_\_书城工作，且从事了一份营业员工作。

记得曾听说过这样一句话：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”来到\_\_书城工作之后我更能感到这句话的意义。每天基本上在同一个收银台工作几个小时，面对的是数不清的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。但我并没有因此而放弃。我以自己的亲身体验总结了以下几个内容：

1、作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

2、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，作为一名合格的营业员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。

3、“顾客就是上帝”的宗旨，在营业员这平凡的岗位上，肩上的担子却不轻：每天重复着相同的工作，还要对顾客解释他们所有的疑问，而且不管顾客说了多么刻薄的话，我都必须学会忍耐，把所有的委屈压在心底。还有就是一定要运用微笑服务，当你对顾客微笑时，不管顾客对我们有多么不满，此时他的心情一定会随之晴朗。微笑是最迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生，当你微笑时世界也在对你微笑。再就是要讲究语言艺术：“温语慰心三冬暖，恶语伤人七月寒。”不要与顾客发生争执，不侮辱、挖苦、讽刺顾客。

我的小体会：回想起自己的这半年的工作经历，虽然有眼泪也有辛酸，但最多的还是历练与收获。第一次参加工作，难免也会觉得有一点点的小辛苦。每天八点上班六点下班。每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。。我曾经想到过放弃，但是我必须克制自己，不能随心所欲地随着自已任性的性格去做事情。在遇到困难时，学会从调整心态来舒解压力，应冷静分析，经常保持自信和乐观的态度，学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。凭着自已的努力，我坚持顺利完成了我的第一份正式的工作。

结语：虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，一定能走出我自己想要的一片天!

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