

营业员年度总结(汇总7篇)

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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

营业员年度总结篇一

银河商厦从创业至今，一个广为传诵、受人爱戴的名字，一个经过千锤百炼、经历了风风雨雨的企业，它是我心中的首选。进入银河商厦的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。有些人会觉得银河商厦的工作最累、最脏、最忙，都想找份轻松、干净的工作，以至于从开业到现在中间有好多员工走走留留。

走了许多人才，都是为银河商厦出力不少的人才，这是银河商厦的损失，也是我们的遗憾。我们有过叹息，但留下的也都是精英和骨干，将继续为银河商厦贡献着自己的青春和心血！我们不由得为他们骄傲，他们永远是我们心中的模范和榜样。说起来，银河商厦的规矩也确实比其他超市严，但是“严师出高徒”嘛。这样也未尝不是一件好事，既可以锻炼我们，使我们走向成熟、走向社会、走向人生，也可以教我们学许多社会上、学校里学不到的东西，这是最难能可贵的。这点我们都深有体会，在此也发自内心地感谢银河商厦对我们的培养。银河商厦是由一个超市逐渐发展成九个门店的大型连锁性企业，其规模大、设备齐全、设施先进等许多优势都是其他商厦不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。

营业员年度总结篇二

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心理论指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在登记顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅自助银行运作流程我也做了比较详细的了解。主要包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同复员军人同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务采取受理。由于大客户管理业务数量较大，而且比较通常在月底不够赶时间，这给受理在工作中受理带来了很大的压力。不过我还是在同事的积极支持和帮助下，克服了时间紧艰难任务重的困难，较好的基本完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在取得一定总成绩的同时，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

与其他营业员相差无几，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有一致性客观上的困难，但更多的还是自己主观上的其原因。在今后的工作中要中自学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的勤掌握新的知识和技能。

二．对于福建闽语应进一步加强掌握

虽然在福建度过了自己四年的商学院时光，但由于自己学习

意识不够，加之舍友，同学多为讲到普通话者，结果四年下来福建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福建话，对方普通话听力又极差，给交流学习带来一些困难。在今后的工作中福建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，但严格来说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规章并没有完全做到，在领导和老同学的帮助下。我也认识到了这些标准规范的重要性，并进行了改进。

四. 工作的条理性还应切实加强

在经常顾客顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，制约了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对教育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，在今后的工作所加以避免。

在营业厅总店的工作已经结束了，回顾几个月来的组织工作，可以说名次与不足并存。在今后的的工作中我会改正不足，尽最大努力积极开展自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

营业员年度总结篇三

不知不觉，我在便利店已经工作了四年间隔，作为xx便利店的老员工，我深切感到便利店蓬勃发展的运行态势，并为这种态势的产业发展而感到高兴！

四年来我认真学习批发销售知识，加强自我修养的提高，真

诚为顾客服务，开展满意在xx[]服务为顾客的网络营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各轮次的落实。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，懂得了如何与顾客沟通交流，推销商品要与顾客的需要适应，并使顾客接受你的意见和建议。我知道xx是xxx自己的品牌，员工的一举一动领头的是xxx的形象，所以为了树立企业良好形象，我每天笑迎顾客，为顾客量身乔尔纳，赢得了顾客的认可。

随着上级对我们的要求越来越严格，我理论知识越来越感觉到业务知识的缺乏：韦尔泰宗专业知识的贫乏，二是仍然存在其他而要一些困难，如社会经验缺乏等。除了参加上级公司组织的不仅如此培训外，我还自学了相关的营销知识以及服务行业知识，并且利店主管人员所有需向有经验研读的员工学习实践知识。慢慢地，我掌握了作为便要具备网络营销的营销科学知识，这些知识为快餐店工作的顺利开展打下了教育工作坚实的基础。

足够的营销知识以及优质的服务为我增加了自信，在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结加油站的社员，努力学习商品销售技巧。我深知优秀的便利店销售人员对产品的专业知识比一般的`业务人员强得多，需要对顾客的问题对答如流，言简意赅，准确地提供客户想用知道内部信息的信息，差劲在最宽的时间内给出满意的答复。因此我认真了解产品的特点，在销售工作中所忙而不乱，能迅速、精确精确地找出不同顾客的购买能源需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的控制能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、好的解说技巧、善于处理反对意见、跟踪顾客封闭式和收款作为常规金融业务去学习。同时，我用热情的服务给顾客留下了最好的印象，说服在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

我的日常工作主要有以下几个方面：

1、要货收货。要货是保证便利店商品丰富、吸纳顾客眼球的第一步。每周要货时我都将要货公式与顾客实际需求相结合，以理论基础理论的方式进行系统要货。收货是保证结账商品位数质量最关键的一步，它涉及到商品的摆放、存储、销售等一系列问题，因此，每次收货时我即便认真核对实物、检举信到货单以及系统内单据的一致性，保证进入便利店商品的准确性。

2、销售商品。销售商品除了需要热情须要的服务、主动的推荐等一些营销手段之外，我还需注意了一些容易疏漏的工作程序，如做到每销售一件商品必须及时扫入系统，禁止线外销售。扫码时必须认真仔细，以防串码现象发生等。

3、整理商品。每日均按照“垂直陈列”、“先进先出”的原则，对货架上的商品成功进行整理，做到了整齐、有序、容易清点。在整理商品和服务的同时，对临期商品进行登记，对过期商品需要进行封存，并及时向上级领导汇报，保证了商品销售的方便性及安全性。

4、清洁卫生。清洁卫生是每日必做项目之一，包括店内卫生、货架卫生、商品卫生等。清洁的环境不仅仅是个死要求，它还可以营造良好良好的消费需求氛围，可以持续提升顾客的购买欲望，所以，我本着每日打扫便利店卫生。

5、核对销售数据与交款金额。每日定点、足额将款项上交股份制银行，同时，核对当天系统内的销售金额与上交金额，保证了系统内系统的销售金额与上交金额的有效性，以防了财务漏洞的出现。

6、报送手续。以准确、清楚为原则填写报表，每日报送手续，为财务对账奠定基础。

7、月底盘点。每个月底系统结帐后才，对便利店实物库存进行盘点，与系统录入无误后，将盘点数据录入系统内，进行

系统盘点。每月均能在规定时间内完成盘点工作。

四年来，我本着xx为家的信念，牢固树立奉献在xx□满意在xx的职业理念，爱岗敬业，团结协作，以饱满的热情迎接顾客，以周到的服务欺压顾客，以真诚的微笑送别店主。对不同年龄社会阶层的顾客，充分考虑他们在商品和服务、档次、价位上的需要，热心为他们推荐所需商品，创造了xx便利店营销手段的佳绩。

20xx年我将以集团公司提出的“精细严谨、务实创新”作为今后工作的准则，将“顾客的高度满意”作为我的目标，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。努力开创销售新经营业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在xx的经营理念进一步得到拓展，让xx这个品牌更牢固！

营业员年度总结篇四

过去的一年在领导和同事们的一月悉心关怀和指导下让，通过自身的不懈努力，在工作上工作取得了很强的成果，但也存在了诸多迟滞。回顾过去的一年，中各工作总结如下：

一. 组织工作中取得的收获主要有：

- 1, 在商场开业前夕, 跟进商场开荒其他工作, 并初步熟悉商场物业管理基本知识. 努力为做得好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、纪律方面的检查此项工作, 并实行每日跟进街市, 服务部等卫生情况. 进行考核与监督.
- 3, 在上级领导的指导下才, 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参加前期的布置

5, 根据上级领导给予策划难以获得工作, 努力完成上级领导参考资料的计划文章内容

二. 其他工作中存在的`不足

所以我还有很多不足, 临床经验处理问题的经验方面有待提高, 持续提升团队协作能力也需要进一步增强, 需要不断学习以提高本领自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和坚信不足:

2, 对市场条件各部门的工作情况缺乏全面具体的了解, 从而影响影响到相关工作的展开

3, 对管理商场还物业还不够成熟, 这直接影响工作效果

4, 工作细心度不够, 经常在小问题上所出现错漏

5, 办事效率不够快, 对领导的意图领会过于到位等

三. 坚持管理、产品与服务与效能相统一原则:

营运部不断健全管理职责, 完善服务体系, 后台管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场恰当的各类问题。在走动中顺便发现问题, 在走动中去寻找环境问题。通过及时的现场观察, 试著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路线图并能做到及时向上级部门进行信息排外反馈。对营业各类会发生的现场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。坚持深入一线在现场走动式管理, 适用性以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, 进一步增强服务水平。

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：

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：

xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我一年将努力改正原地踏步一年工作中的不足，把当新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，了会进一步严格要求自己，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，我相信凭着自己断言高度的责任心和自信心，争取在各方面取得鸦科蓝元洋的进步，一定能在xx年做出更好的工作成绩。

营业员年度总结篇五

进入xx从事导购工作已经有两年多了，在这两年时刻里，透过公司的培养及自我发奋的领悟，使自我的销售潜质有了较高的提升。此刻就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

咱们每一天都在应对面的与消费者沟通，咱们的一言一行在消费者的眼中都代表着企业的形象，因此咱们首先就应给自我的定位要高，咱们是xx品牌的代言人，只有充分地了解咱们所销售的产品特点、使用方法、性能等，以此为基础，适当的为顾客带给良好的服务、推荐和帮忙，以优质的服务来服务顾客，才能压制竞争对手。

潜在的顾客在咱们热情与微笑中诞生。同时，咱们又是企业与消费者的桥梁与纽带，咱们一方面要把产品信息传达给消费者，另一方面要把消费者对产品的推荐和期望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但咱们肩负的职责更重要，正因产品自身是不能与消费者沟通的，只有

咱们才能够和消费者之间建立良好的沟通关联，把企业的信息完整、准确的传达出去，把“好房子，要配好厨电”的理念透过咱们一线的销售人员更好地诠释给消费者！

就经验方面来说，我个人的归纳有以下几点：

1、对产品和自我要有高度的自信心。对产品及自我强大的自信心，将我与顾客之间的关联建立得更加完美。用自信及热情去感染顾客，热情、执着是我能在导购这个岗位取得一些成绩的内因。更重要的是我能依托xx这个平台来发挥自我的专长，让自我的工作成为自我的事业，是我最骄傲的地方。同时要用充满激情的心态对待每一位顾客。

2、了解顾客的需求，熟记产品知识。我个人觉得了解顾客的需求是导购的关键，针对不一样的客户，为他们带给适合的xx产品是我一向坚持的。我觉得做导购是有技巧的，首先你要观察消费者的需求是什么，然后找机会向顾客推荐自我的产品，突出自我产品的特点，在此过程中要细心，耐心，不好急于求成，从心理上赢得顾客的信任，让顾客理解并信赖咱们的产品。正因作为导购员就是要引导消费者进行消费，咱们务必对咱们的产品的外观、功能、技术参数烂熟于心，让顾客在比较不一样款式，不一样功能的产品中选取咱们的产品。作为一名导购，除了要有较强的专业知识外，还要把顾客当兄弟姐妹，跟他们谈心，在融洽的氛围中完成每一笔销售。

3、良好的心态是做好导购的基础。作为导购员，持续好心态，永远用最真诚的态度去应对工作和顾客，抓住每一次机会，全力付出，发奋过了，就不会后悔，同时愉悦地营销！心态决定成败，时刻持续一种用心向上的心态，设定阶段性目标，并为达成目标发奋。

4、具备良好的领悟潜质。咱们要具备良好的领悟潜质，只有不断坚持领悟熟悉产品知识、不断创新，并能够掌握现代营

销技能，才能树立品牌形象，提升品牌服务价值，咱们要珍惜每一次公司带来的培训机会。家电行业里竞争激烈，我所在的衢州普农家电卖场里，厨电品牌多达十多种，两年多的一线导购工作让我受益匪浅。我比较钟爱领悟和反思，我觉得必须要多领悟，多了解xx品牌理念和企业文化，对产品知识掌握的越多就能让顾客更信任你，也能使自我的工作干得更好。对于领悟，咱们不仅仅要领悟自我品牌的产品知识、特性，同时，还需要了解行业内的所有产品，进行详细的市场分析，对核心的竞争对手做出策略性的应对方式，这样在导购过程中就能够知己知彼，开展工作。

我坚信只有多点付出，才能多点收获。只有从事自我钟爱的工作才会有热情，而做导购就是我所钟爱的一份事业，我从导购工作中获得了乐趣。当我每卖出一件xx的产品时，都会有一份成就感。我会一向从事这份我钟爱的工作，透过自我的发奋，使xxxx年的销售业绩得到更好的提升，并做到“以此为乐，以此为业，以此为生”！愿与xx同成长！

营业员年度总结篇六

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：

- 1、在商场开业前夕，跟进商场开荒其他工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业谈前期工作。
- 2、在工作中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，并实行每日跟进写字楼，服务部等卫生情况。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、根据普及教育上级领导给予策划教育工作，努力完成上级领导的计划内容。

当然我还有很多不足，处理风险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，技能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事实上的缺点和不足：

1、欠缺基本的知识办公室工作知识，在开展具体其他工作中，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此项工作的进行。

3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响教育工作效果。

4、工作细心度不够，经常在小风险问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对领导的各级党委意图领会不够到位等。

营运部不断健全行政管理职能，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，在走动中去找出问题。通过及时的现场追踪，去掌握工作中存在的结构性问题和不足，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。

对营业现场的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的避免激化和姚学甲的产生。坚持深入一线到现场走动式管理模式，使管理工作更具针对性和时效性。

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，树立良好的相关服务形象，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，给顾客邮购一个舒适的购物环境。

20xx年，是全新的一年，也是自我劲敌的一年，我甚或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所，要是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，寻求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。

营业员年度总结篇七

一天下午已经下班了，我正预备回家，一位用户来到营业厅摸索的问我：“我的手机不能上网了，你能不能帮我看看？”我立刻放下手里的东西，拿过用户的手机帮用户看了起来，原来是用户不会使用，我就向用户介绍怎样使用以及上网的资费。讲解一遍后，我看用户的神色好象还不太明白又不好意思再问的样子，就立即说：“我可能讲的不太明白，我再给您讲一遍好吗？”我又一点一点的向用户讲解起来，边讲边指导用户操作，直到用户完全把握了使用方法为止。我不仅在营业厅认真工作，以热忱、急躁的服务接待每一位用户，而且在业余时间，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我询问业务，每当这个时候，我都会停下脚步，急躁的向用户讲解，直到用户明白为止。

真诚的服务赢得了用户的信任，一次休息，我和同学在街上

遇到了一位时常到营业厅办业务的用户，他见到我就着急的说：“我现在有点急事，你能去帮我交50元话费吗？”说完，把钱给我就走了，我二话没说立即到营业厅为用户交了50元话费，从这以后，这位用户每次到营业厅办理业务，都要特地到我所在的柜台，跟我打个招呼。

我宠爱营业这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，体会到了它给我带来的欢快与哀痛，感悟到了人与人之间的真情与理解。哪怕客户的一句“感谢”，都给我带来无尽的欢快，然而在工作中并非都是欢快的。有的客户会因心情所致，破口大骂，由于对业务的不了解，误认为是你的无能，试想一下，有谁能在挨骂的同时，心情快乐的起来呢？要说不难过那是假话，可是换个位置为客户想一下，他们由于手机不能使用，给自己带来不便，故而脾气急躁，我们是应当理解的。这就要求我们用良好的心理素养，娴熟的业务学问，与客户进行沟通，让他了解我们的业务，避开不必要的误会。记的我们领导曾经说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们最好的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题最好的方法。”这句话我始终牢记在心，它给我的工作带来巨大的动力。

微笑服务，看起来简洁，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，对我们工作的确定，对企业的好感，为公司赢来更多的效益。在为客户直接的服务中，从他们感谢的目光，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，我只是做了我应当做的，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。八百多个工作日中，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。在移动事业蓬勃进展的今日，客户更多关注的是我们的服务，新业务的不断推出，增加自身素养，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。快三年了，通过自己的努力，我得到了大家

的认可，并受到了公司领导及同事们的赞扬，取得了确定的成果，这些成果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。伴侣们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热忱投入到工作中去，争取以更大的成果回报公司的培育。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。移动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，移动公司是一个大的整体，把全部的光和热分散在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们移动公司的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为移动多拼搏，移动因我而精彩！”现在，我深为自己是一名移动员工而感到高傲和傲慢。在我没有加入电信公司前，印象里就是服务最广的就是中国客户群最大的电信运营企业。同时自己也是多年的中国电信老用户，对电信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，我成为了一名电信新员工。

我宠爱我的工作。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，经伴侣介绍我正式进入职场，就在湖南电信xx分公司做营业员。我挺宠爱这个工作，它让我发觉自己的特质：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。作为一名刚进电信公司的新员工，对全部的一切都感到新颖和惊奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对宽阔的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。我的工作主要是与电信客户直接面对面沟通。也就是要关怀客户可以顺当使用电信公司的服务。电信的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多伴侣，跟不同产业的人共享着不同的阅历，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，看不到有形的成果，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与苦痛都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象全部的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们心情性的埋怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开头我也常想，电信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其次个星期，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，我很有急躁地教他操作，花了近半个小时的时间，最终把他教会了，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，都会一再地向我表达谢意，听到他的赞扬，我特别开心而兴奋，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣布传达，说他特殊满意我们的服务。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心情，不要被他们的心情牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地关怀客户发觉问题，以便妥当解决。

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共性，假如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，偏要跑到电信做营业员，公司毕竟给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个连续深造的机会。假如一味埋怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平常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。进入电信公司以后，看似简洁的事情原来也不是那么简洁，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，全部的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司，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！说话是我们每天都离不了的，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？”一句句多么简洁的语言，多么朴实的话语，却代表了电信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，也让我感受到电信公司不光是一个服务型的企业，他更多的是培育人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平始终以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发觉自己已经很落后了，于是就每天练习、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，我认为正确而不怀疑通过努力，我确定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也确定大有关怀的。工作中比较让我担忧的是我有什么会让客户觉得不满意，我要怎么为客户供应贴心服务，不知自己的力气如何。首先，我以“用户欢快所以我欢快”当作我的工作理念，为自己的工作积蓄了充分的后劲。同时，我向公司的业务能手学习很重要，它能关怀我不断地提高自己。另外，我会时常阅读一些励志书籍，盘点一下自己的工作力气是否符合工作需求。我觉得这个检视自我力气的方法还不错。对我来讲，我的人生不会比进金融业、高科技产业的同学差，而且比他们丰富，由于在营业员这个工作岗位上，可以学到很多东西。人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽劳碌，却很欢快，很满足。尽管我还是一名新员工，但是我希望自己能够在公司发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿！