

营业员年终总结个人 营业员年终总结(大全8篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。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。

营业员年终总结个人篇一

一年以来□xx的营销工作取得了一定的成绩，基本上完成了两家公司的既定目标，但也存在不少的问题，为了更好的完成项目的营销工作、实现双赢，双方结成真正意义上的战略合作伙伴关系，特对阶段性的工作进行总结。

针对以前的工作，现将六月份个人工作总结报告如下：

xx营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有*和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为xx公司的领导，我有很大的责任。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返

的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的重中之重。

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，做好个人工作计划，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给予指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目*成功。

营业员年终总结个人篇二

转瞬间20xx年就要成为历史了，我们中心门市部的工作又将翻开崭新的一页了，在这一年里，经历了许多的磕磕碰碰和风风雨雨，我们都走过来了，在门市部林经理的带领下和全

体同事的共同努力下，我们中心门市部提前完成了今年一般书的计划，同时我们的工作也得到上面领导的认可和好评，下面我把一年的工作简单总结。

我来xx书店已有3年多的时间了，算算也是老员工了，前前后后也跟随好几任领导了，今年在林经理的带领下，虽然林经理是个女人，但她对工作那份执著和热爱是男人都不能比的，我从内心佩服她和尊敬她，在这一年里在工作上给予我的信任和耐心的教导，在生活上对我的关怀更是无微不至，同事对我的关心和帮助我更是感激，感激这个大家庭给我带来的幸福，让我从来没有感到孤独和寂寞，由于我家是乳山的不能经常回家，生活上很多不便，冬天同事就把我大衣、床单带回家给我洗，还经常给我带来他们亲自做得早餐，我会把这段美好的回忆永远珍藏在心中。

由于工作上的需要我晚上在单位值班，吃睡都在书店，以书店为家，清晨早起把锅炉水烧开，把前后院大门打开打扫干净为一天工作做好准备，作为一名图书营业员看似很简单，要想做好确实很难，读者就是上帝，在日常工作中对待每一位进店读者，我都能笑脸相迎，主动为他们介绍和查找图书，每当为读者成功找到他们所需要的图书我心里也美滋滋的。记得有一次一位上了年纪的老大爷拿着儿子写好的图书目录来买书，他所要的书都是很专业的，门市没有他要的书，老大爷很失望，看他表情很着急用，我就上网跟省店联系，给他订书，联系到了省店当天就发货了，看到老大爷那激动的表情，急忙拉着我的手说：“小伙子，真是太感谢你了，还是公家书店服务好啊！”我只是在自己岗位上尽了自己应该做的工作，看到读者满意笑容和给予肯定的服务，也是我工作中最大的成就感。

按照省店的要求，统一连锁，更换系统，上新电脑，对这套系统大家都不了解，电脑经常出现问题，记得有一天早晨上班，门市pos机连不到服务器，不能收款，门市工作不能正常进行，林经理看在眼里急在心中，我以前没有学过维修电脑，

也不敢轻易接触，由于领导的信任我开始大胆接触电脑维修，那一次真被我修好了，心中有说不出的自豪感，从那一次我开始研究和学习电脑维护，也谢谢领导的信任，才能成就今天的我。

今年的中心门市部在人力短缺的情况下，在林经理的合理指挥下，每一项工作和任务都能圆满的完成，林经理每天都很早到达门市，每天还需要照顾儿子上学和丈夫上班，可她从来没有耽误工作，我从林经理那学到一种工作精神“舍小家，顾大家”我从心底佩服她的这种工作作风。

每年门市都有两次大型的盘点工作，每次盘点我和邹林杰都能冲在最前边，特别是门市后面的仓库冬冷夏热，炎热的夏天我和邹林杰就光着膀子干，不怕脏不怕累，手磨破了随便包一下接着干，没有丝毫怨言，我们中心门市女同志多，他们也都不甘示弱，跟我们抢着干，跟我们比赛搬书，晚上把自己孩子放在家里，在单位加班加点地工作，盘点完自己门市还要帮下面门市盘点，工作量是及其得大，可每次盘点任务都能提前完成，这与林经理的领导有方和我们团结友爱的集体是密不可分的。

回顾今年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的一年，我会以崭新的面目更加百倍的努力，在今后的工作中严格要求自己，克服自己的缺点，做好自己本职工作提高自己的业务水平，为新华事业的蓬勃发展和美好前程发光发热。贡献自己的一份力量。

营业员简历封面

商场营业员年度总结

兼职营业员简历模板

营业员招聘启事

服装营业员简历封面

营业员求职简历封面

药店营业员聘用合同

营业员个人自我评价模板

营业员聘用合同范本

营业员年终总结个人篇三

在年刚接触这个行业时，在选择客户的问题上走过不少弯路，那是因为对这个行业还不太熟悉，总是选择一些小的商家，但这些对车的价格是非常注重的.所以今年不要在选一些只看价格，对质量没要求的客户.没有要求的客户不是好客户。

一;对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二;在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

三;要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

四;今年对自己有以下要求

1: 每月要增加1个以上的新客户，还要有到个潜在客户。

2: 一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3: 见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作

才有可能不会丢失这个客户。

4: 对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

5: 要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6: 对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7: 客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8: 自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9: 和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10: 为了今年的销售任务我要努力完成5000台的任务额，为公司创造更多利润。

以上就是我这一年的工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自己最大的贡献！

【热门】 营业员辞职报告三篇

【热门】 营业员个人工作总结

【热门】 销售公司年终总结四篇

营业员简历封面

【热门】销售工作年终总结模板六篇

商场营业员年度总结

兼职营业员简历模板

营业员招聘启事

服装营业员简历封面

营业员年终总结个人篇四

通过这四个月的实习我收获颇多，实习期间分为三个阶段，在xxx营业厅的两个月我学习了客户关系管理系统的操作。

熟悉了营业前台的服务，电信产品的套餐和新接收的cdma的套餐，通过这阶段的学习我能够单独的面对顾客的投诉和要求，并为其提供服务，在学习电信业务的同时我也学习了服务的规范和服务态度，丰富了我以前在校所学不到的社会经验。接下来是在设备维护安装监控组实习，这个阶段的实习主要是了解电信的网络结构和各种业务的实现的流程，知道了97系统中装机拆机业务变更等各种工单的流程走向，流程中各个部门的操作，了解各种业务的实现步骤，知道电信网络的组成，设备类型、功能，及业务功能的实现，了解各种设备的告警和处理步骤，知道故障处理部门、时限、流程、并能进行派单，通过这阶段的学习，我学会了基本的网管和数据录入业务，并在老师的带领下参观了机房，对自己的所学的东西有进一步的了解。第三个阶段是在客户支撑室，我学习了全球眼的业务流程和故障派单程序，并了解了全球眼的种类，并学习了录单对前个阶段在设备维护组的学习有了更深入的了解。四个月的实习期就这样很快结束了，我学到了不少的东西，也留下了不少的遗憾，本想再学习下营业的

投诉的处理技巧迫于时间紧迫，一直没能学习。

在实习期间同事之间关系融洽，各位老师和各位领导对我们新员工都非常的关心，不但在业务上，在生活上也给予了极大的关心，让我感受到了家一般的温暖。我希望自己在新的岗位上能有个全新的开始，以全新的面貌迎接新的工作。

营业员年终总结个人篇五

我是一名营业厅现金柜的储蓄营业员。参加工作以来，我坚持兢兢业业，一丝不苟，不讲报酬，从本职做起，从小事做起，以无私的工作态度和忘我的敬业精神在自己平凡的岗位上默默无闻、全心全意地奉献着，用自己的辛勤为兴业银行的储蓄事业的发展付出了心血，尽到了责任。现将20xx年以来我的工作开展情况总结如下：

一是扎实开展学习，熟悉业务知识。对于一名前台职员，必须要做到业务熟、制度熟、规程熟。为此在繁忙的工作之余，我都挤出时间，对储蓄的各项制度和操作规程进行了认真学习和揣摩，掌握了基本内容和精神实质，为做好本职工作奠定了基础。同时还利用休息时间加强珠算、点钞、微机应用、存贷款利息计算等业务技术学习，为做好日常工作提供有力的技术支撑。由于业务操作越来越熟练，顾客等办理的时间越来越短了，因此我受到了顾客的广泛称赞。

二是保持优质服务，争创一流业绩。前台是银行储蓄的窗口和形象。在这里，每天接触的客户最多，发生的交易量最大。在日常工作中，我总是严格实行文明用语，规范服务行为，做到客户来时有问声，合作有谢声，走时有送声。积极倡导人性化服务，真诚服务好每一位客户，把他们也当作朋友，顾客有问题时我总是细心、耐心解释，受到了客户的广泛好评。认真负责、细致周密地做好管理尾箱（钱箱）押运单的登记和尾箱出入库的登记。虽然这一年我也曾出现过几次差错，不过，这几次都是由几位领导帮忙解决了，这里我要着

重感谢。

三是严格要求自己，乐于奉献自我。在工作中时刻以标准严格要求自己，做到口勤、腿勤、不怕苦、不怕累，每天早上都提前到岗，打扫卫生，准备一天的工作。有时生病了，只要能忍得住，我都坚守岗位，比如在上周，我在牙痛病犯了，一直带病上班。我的想法很简单，行里的人手不多，小病小痛的能忍就忍了，领导非常关心我，劝我请假，我仍然坚持住了。

每逢月末、季末、半年和年终时，经常加班加点，但我从无怨言。春节期间是全年最忙的时候，身为一线柜员，我总是提前到岗，早早做好准备。有时都下班了，排队等着存取钱的客户还是象一条长龙，在这样的情况下，我从不简单的告诉他们要下班了，请他们下次再来。不管有多迟，我都坚持帮他们把业务办理我完。我感到，只有设身处地地为客户着想，才能为我们的银行带来更多的业务，我们的事业才能更快发展。

有一份耕耘，就有一份收获；有一份付出，就有一份回报。我的辛苦付出和认真努力受到了行里领导的关注和鼓励。但同时我也看到自己在工作上还存在一些不足，尤其是打字考试还需提高目前我正在抓紧时间努力练习。

在新的一年里，我将更加努力干好本职工作，力求工作更负责、服务更优良，全力促进银行支行的各项业务不断发展和壮大，取得更好成绩。

营业员年终总结个人篇六

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：

- 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

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

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。

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。

营业员年终总结个人篇七

回顾今年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的一年，我会以崭新的面目更加百倍的努力，在今后的工作中严格要求自己，克服自己的缺点，做好自己本职工作提高自己的业务水平，为事业的蓬勃发展和美好前程发光发热。贡献自己的一份力量。

20xx年渐渐地接近尾声了，新一年的脚步离我们越来越近了。回顾营业中心一年来的工作，有辛苦有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累和对明年工作的展望。现对20xx年的工作做如下总结：

1、在年初制定了《20xx年营业中心管理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核管理流程和考核办法》，从制度上加强业务管理，理顺作业流程。同时严明管理制度，综合考核，论绩取酬。加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

1、年初邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了vip客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足用户的需要。建立健全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投本着首问负责制的原则，在第一时间内得到回馈和解决。

2、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。

3、加强服务礼仪培训，每月定期学习《x礼仪服务讲座》和《x礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评比活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。

1、在年初建立了《x区合作营业厅管理办法》及相应的《考评办法》，对x区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

2、加强合作营业厅人员的业务培训和服务礼仪培训，与主营业厅一起进行参加例会并每周一试及礼仪形态实践操作。

3、由主营业厅的营业员分组定期到合作营业厅做业务交流，极大地解决了合作营业厅业务不熟练、前台经验缺少等不足，提高了合作营业厅的业务处理水平。

以上措施极大地调动了合作营业厅的积极性，对客户的服务有明显的提升，业务上也有了一定程度的进步，在省公司的例行检查中，成绩一直名列前茅，在省公司联检中x区合作营业厅名列全省第一名。

年末营业中心与x区七家手机经销商建立合作关系，为我公司代办x业务，采取即买即通的方式。营业中心由专人负责上门服务，每天定期送卡、收缴话费及相关证件，同时因公司代办政策灵活，经销商积极性很高。

今年中旬x区成立清欠队伍，聘用了6名清欠员，专门负责x区网外欠费的清缴。并制定了具体的清欠管理制度及考评办法。清欠班采取法院协助、走访学校和街道办事处、派发欠费催缴函等方式进行积极催缴，截止年底累计清回拆机欠费x元。x区网上欠费采取外呼清缴方式，四个月累计清回欠费x元。x区自加强清欠管理后，清回金额有明显上升趋势，截至

年底x区的欠费率由年初的8.42%降低为3.7%。

总结20xx年全年的工作，仍然有很多不足之处：

1、营业员的综合素质有待提高，营业中心本年度人员更换较频繁，新营业员占中心营业人员总数的1/3，一些营业员前台经验不丰富，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业中心整体综合素质。

2、对于营销渠道尤其是代办点、代办员的业务管理仍处于初步摸索阶段，在管理工作中仍有许多问题须在以后的工作中逐步积累经验，改善不足。

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使x区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

3、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接明年的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

营业员年终总结个人篇八

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。坚持深入一线到现场走动式管理，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：

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。