

最新营业员的年度工作总结(实用8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，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

营业员的年度工作总结篇一

年是工行发展史上浓墨重彩的一年，工行成功迈出了股份制改革的第一步□xx年对南岸支行来讲，是辛勤耕耘的一年，是适应变革的一年，是开拓创新的一年，也是理清思路、加快发展的一年。在这一年里，各支行及下属分理处机构业务整合平稳发展，综合业务系统全面推进并取得预期目标。在这一年里，组织和领导给予了我许多学习和锻炼的机会。

xx年，我在长江村储蓄所任业务主管，主要负责重控、内控、核算质量、及柜面正常业务。通过加强内控管理，全所在去年分行开展的核算质量评比中，从未列于倒数五十名内，还曾几度位于前三、四十名之列，我个人还曾连续两月在南岸支行被评为“无差错柜员”。我始终坚持“客户第一”的思想，把客户的事情当成自己的事来办，换位思考问题，急客户之所急，想客户之所想，大胆开拓思想，征对不同客户采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质服务，以赢得客户对我行业务的支持。在长江村储蓄所工作期间，我同众多客户由客户谊发展成朋友情，多次受到不同类型客户的赞扬，从未接到过一起客户投诉。

我从事储蓄工作以来，十分注重个人业务能力的培养学习。为储户提供规范优质服务的同时，刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及专业科请教学习。随着银行改

革的需要,我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高,业务水平和专业技能也随着工行各阶段的改革得到了更新和进步。

营业员的年度工作总结篇二

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。

潜在的顾客在咱们们的热情与微笑中诞生。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给的培训机会。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！

营业员的年度工作总结篇三

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求——药店营业员销售方程式

察颜观色通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。店员进行观察时，切忌以貌取人。衣着简朴的人可能会花大价钱购买名贵药品；衣着考究的人可能去买最便宜的感冒药。因此，药店营业员不能凭主观感觉去对待顾客，要尊重顾客的愿望。

给病人以安全感，药店的营业员可不是闹着玩的。要治好病的

同时又要赚到钱, 这个才是艺术。

营业员的年度工作总结篇四

营业员年度工作总结精选范文如下，快随着小编一起来阅读下吧。

营业员年度工作总结精选【一】

时间飞逝，转眼我已经与我行共同走过了四个春秋。入行以来，我一直在一一线柜面工作，在我行以“激人奋进，和谐亲近”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为窑店支行的业务骨干。四年来，在我行这个大家庭里，我已经从懵懂走向成熟。

一、勤学苦练，爱岗敬业

刚刚接触银行柜员这个工作，我被吓倒过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是四年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得最好。平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”，班前班后，工作之余我都与加打凭条、键盘、点钞纸相伴。

二、团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限

的。作为一名老员工，不能只仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。同时，银行工作是一个品牌，一个人的疏忽或过失将会影响到我行的整体形象，作为老员工有义务帮助新同事。

在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。银行也在不断开发新的业务和新的理财产品，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。

三、存在的不足及今后努力方向。

回顾这一年，我自身也存在一些问题：一是业务学习不够到位，缺乏学习的紧迫感和自觉性；二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现。针对以上问题，我今后将加强理论学习，进一步提高自身素质，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

营业员年度工作总结精选【二】

xx营业厅是xx公司的窗口。在xx公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。这一年来，各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。

一、不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。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。让所有人享受到快乐，是中国xx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“红豆号”服务的理念，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。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。爱岗敬业，爱护集体荣誉。

有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前茅为公司赢得了荣誉。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩，收获丰硕。在工作上，我给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大贡献。转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与

活力的企业里工作而感到自豪。我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

二、我的感受和体会

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

2. 结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3. 继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的林州分公司太行路营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

营业员年度工作总结精选【三】

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，详细内容请看下文电信营业员年度工作总结。

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。

营业员年度工作总结精选【四】

我把进店的客人分为两种：

第一种客人，目的型的客人：

逛商场怀有购物的目的，有比较明确的需求或者想法。她们可能开门见山或直奔主题索取自己喜欢的衣物，或者是半明确型的客人，是想买上一条裙子，但是具体要买什么样子的裙子，还没有明确。

第二种客人，闲逛型的客人：

现在的商场里有太多消磨时光闲逛型的客人，她们有的是纯粹打发时间，有的是心情不好，到琳琅满目的商场里散心。闲逛型的客人不一定是说不会购物，遇到她喜欢的和开心的货品时，下手也是毫不犹豫。目前商场里的客人闲逛型的客人占大部分，同时将越来越多，闲逛型的客人的接待和目的型客人接待是不能完全相同的。闲逛型的客人进店后，需要空间和时间来欣赏我们精心设计的漂亮陈列和货品。接待她们最忌讳的就是立刻接待，80%的时候你得到的回答是：我随便看看。显然这样的接待服务是有问题的。

一、切实落实，认真履行本职工作。

千方百计完成区域销售任务；努力完成销售中的各项要求；积极广泛收集市场信息并及时整理上报；严格遵守各项；对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；完成其它工作。

二、明确任务，主动积极

积极了解达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，

另一方面要积极考虑并补充完善。

三、努力经营和谐的员工关系

善待员工，稳定员工情绪规划好员工在店的职业生涯发展。由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，认真考察并综合市场行情信息反馈，激发销售热情。同时计划认真学习知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质。

闲逛型的. 客人进了店，我正确的服务动作就是寻机，时机到的时候，才进入到接待介绍工作中去。

营业员年度工作总结精选【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 & 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给的培训机会。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！

营业员年度工作总结精选【六】

一名合格的导购员首先要做到以下基本几点：

1. 微笑(微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的)
2. 赞美顾客(一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏情绪)
3. 注重礼仪(礼仪是对顾客的尊重，顾客选取那些能令他们钟爱的导购员)
4. 注重形象(导购员以专业的形象出此刻顾客面前，不但能够改善工作气氛，更能够获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉)
5. 倾听顾客说话(认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信

任关联的最重要方法之一，同样顾客也很尊重那些能够认真听取自我意见的导购员)

以上是对导购员来讲十分重要也是最基本的注意事项，是务必做到的。

针对货品销售方面，咱们导购人员还务必注意以下几点：

1，熟悉自我店内的货品，能清醒的知道哪件衣服适合什么样的顾客，估到每件衣服都能记在心里，做到客人进厅能推荐对衣服，吃的准衣服类型风格。

2，掌握顾客心理，这一点是最难的，透过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，决定出顾客想要什么样的衣服，从而有助于自我的推荐。

3，专业度的撑握，做到专业的推荐和搭配，让顾客选到不仅仅自我满意，包括周围兄弟姐妹都要满意的服装。咱们不仅仅要做他的生意，还要做他身边兄弟姐妹的生意，不仅仅做他这天的生意，还要做他永久的生意，如果抱着这种心态去服务，那样咱们的品牌只会越做越好。

4，增加自我的知识面，多掌握与自我工作有关或与顾群相对有关的知识，和顾客聊天的时候能找到共同话题，顾客有形形色色，想和他们能融入到一齐，聊到一齐，因此这方面也是相当的重要，否则对于和他们之间的沟通就有了阻碍，从而也影响了销售。

5，建立顾客档案，留下顾客的资料，最好能记住顾客的姓名，记得他买过的衣服，也体现了咱们这个品牌对他的重视，这样貌他也感到很有面子很开心，他有了面子，咱们就有了票子，票子的来源是顾客，因此在咱们心中每位顾客都是美丽的天使，即便有时天使也有不开心无理取闹，也许是咱们的服务没有到位，也许是咱们的沟通出现了问题，总之多从自

身方面找原因，多问自我几个为什么，我坚信世界上每个天使的心灵原本都是美丽的。

咱们遐逸品牌衣服款式相当多，颜色也相当丰富，目前库存有约3000件，虽然货品让咱们眼花缭乱，但是咱们都要求自己尽量记得衣服的货号、色号和价格，在客人指向一款衣服的时候，咱们以最快的速度从仓库拿出他所需要穿的号码，并引领到试衣间试穿，这也涉及到导购员的三厚之一，“脚皮厚”，不厌其烦的很客人试穿，当顾客定下几件要购买的衣服时，要以最快的速度把票开好，而不是将客人穿在身上的衣服吊牌从里面拉出来，这样对客人也很不礼貌，因此熟悉货品是十分重要的。

此刻的生意真的都很难做，相对以前，此刻的款式越来越多，品牌也越来越多，竞争十分的激烈，因此抓住每一位客人是相当重要的。顾客形形色色，有的客人性格比较开朗，也很容易接近，这些客人每个导购员都很钟爱做他们的生意，但是一旦遇到比较“闷”的客人，主动招呼后看没什么反应就自动放下或者是干脆直接放下沟通的，有很多很多，这又涉及到另外三个字“脸皮厚”。下方能够带给一些咱们在销售过程中归纳的一些接近客人的方法：

一、提问接近法

您好，有什么能够帮您的吗？

这件衣服很适合您！

请问您穿多大号的？

您的眼光真好，这是我公司最新上市的产品。

二、说接近法

看到顾客对某件商品有兴趣时上前说产品。

产品说：

- 1、特性(品牌、款式、面料、颜色)
- 2、优点(大方、庄重、时尚)
- 3、好处(舒适、吸汗、凉爽)

互动环节：说自我身上穿的该品牌衣服，（注意：用此法时，不好征求顾客的意见。如果对方回答“不需要”或“不麻烦了”就会造成尴尬的局面。）

三、赞美接近法

以“赞美”的方式对顾客的外表、气质等进行赞美，接近顾客。

如：您的包很个性，在哪里买的？

您这天真精神。

小兄弟姐妹，长的好可爱！（带小孩的顾客）

俗话说得好：良言一句三春暖，好话永远爱听。通常来说赞美得当，顾客一般都会表示友好，并乐意与你交流。

四、示范接近法

利用产品示范展示展示产品的功效，并结合必须的语言说，来帮忙顾客了解产品，认识产品。最好的示范就是让顾客来试穿。有数据证明，68%的顾客试穿后会成交。

试穿过程中的注意事项：

1. 主动为顾客解开试穿服饰的扣子、拉链、鞋子等。
2. 引导顾客到试衣间并告诉他你在外面等候为他服务。
3. 顾客走出试衣间时，为其整理。
4. 评价试穿效果要诚恳，这时又体现了导购员的第三厚“嘴皮厚”，永远不停的和顾客交流。可略带夸张之辞，赞美之辞。有时善意的谎言也是一种赞美的方式。

无论采取何种方式接近顾客和说产品，导购员务必注意以下几点：

一。顾客的表情和反应，察言观色。

二。提问要谨慎，切忌涉及到个人保密。

三。与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远。正确的距离是一米五左右，也是咱们平常所说的社交距离。

咱们不和别人比牌子大小，比货品质量好差，正因那些都是咱们不可也无力改变的事实，但是咱们能够拿出来比只有咱们独特的服务，如果咱们每个导购员都严格要求自我，不放下，永远充满热情，那咱们也会得到更多，世界上各行各业都很辛苦，包括此刻做老板也不是那么容易的事情，咱们导购员也不例外，比较辛苦，但是辛苦过后那种成就感是用什么都换取不来的，不是吗?!姐妹们，加油!!!

当然销售上方的知识很多很多，有些是咱们经常遇到的，有些是咱们还未遇到过的，因此工作中不断领悟和归纳对咱们来讲是十分重要的，也期望咱们能够互相领悟，相互分享过程中的喜怒哀乐!

营业员年度工作总结精选【七】

一名合格的导购员首先要做到以下基本几点：

1. 微笑(微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的)
2. 赞美顾客(一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏情绪)
3. 注重礼仪(礼仪是对顾客的尊重，顾客选取那些能令他们钟爱的导购员)
4. 注重形象(导购员以专业的形象出此刻顾客面前，不但能够改善工作气氛，更能够获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉)
5. 倾听顾客说话(认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关联的最重要方法之一，同样顾客也很尊重那些能够认真听取自我意见的导购员)

以上是对导购员来讲十分重要也是最基本的注意事项，是务必做到的。

针对货品销售方面，咱们导购人员还务必注意以下几点：

- 1，熟悉自我店内的货品，能清醒的知道哪件衣服适合什么样的顾客，估到每件衣服都能记在心里，做到客人进厅能推荐对衣服，吃的准衣服类型风格。
- 2，掌握顾客心理，这一点是最难的，透过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，决定出顾客想要什么样的衣服，从而有助于自我的推荐。
- 3，专业度的撑握，做到专业的推荐和搭配，让顾客选到不仅仅自我满意，包括周围兄弟姐妹都要满意的服装。咱们不仅

仅要做他的生意，还要做他身边兄弟姐妹的生意，不仅仅做他这天的生意，还要做他永久的生意，如果抱着这种心态去服务，那样咱们的品牌只会越做越好。

4，增加自我的知识面，多掌握与自我工作有关或与顾客相对有关的知识，和顾客聊天的时候能找到共同话题，顾客形形色色，想和他们能融入到一齐，聊到一齐，因此这方面也是相当的重要，否则对于和他们之间的沟通就有了阻碍，从而也影响了销售。

5，建立顾客档案，留下顾客的资料，最好能记住顾客的姓名，记得他买过的衣服，也体现了咱们这个品牌对他的重视，这样貌他也感到很有面子很开心，他有了面子，咱们就有了票子，票子的来源是顾客，因此在咱们心中每位顾客都是美丽的天使，即便有时天使也有不开心无理取闹，也许是咱们的服务没有到位，也许是咱们的沟通出现了问题，总之多从自身方面找原因，多问自我几个为什么，我坚信世界上每个天使的心灵原本都是美丽的。

咱们遐逸品牌衣服款式相当多，颜色也相当丰富，目前库存有约3000件，虽然货品让咱们眼花缭乱，但是咱们都要求自我尽量记得衣服的货号、色号和价格，在客人指向一款衣服的时候，咱们以最快的速度从仓库拿出他所需要穿的号码，并引领到试衣间试穿，这也涉及到导购员的三厚之一，“脚皮厚”，不厌其烦的很客人试穿，当顾客定下几件要购买的衣服时，要以最快的速度把票开好，而不是将客人穿在身上的衣服吊牌从里面拉出来，这样对客人也很不礼貌，因此熟悉货品是十分重要的。

此刻的生意真的都很难做，相对以前，此刻的款式越来越多，品牌也越来越多，竞争十分的激烈，因此抓住每一位客人是相当重要的。顾客形形色色，有的客人性格比较开朗，也很容易接近，这些客人每个导购员都很钟爱做他们的生意，但是一旦遇到比较“闷”的客人，主动招呼后看没什么反应就

自动放下或者是干脆直接放下沟通的，有很多很多，这又涉及到另外三个字“脸皮厚”。下方能够带给一些咱们在销售过程中归纳的一些接近客人的方法：

一、提问接近法

您好，有什么能够帮您的吗？

这件衣服很适合您！

请问您穿多大号的？

您的眼光真好，这是我公司最新上市的产品。

二、说接近法

看到顾客对某件商品有兴趣时上前说产品。

产品说：

1、特性(品牌、款式、面料、颜色)

2、优点(大方、庄重、时尚)

3、好处(舒适、吸汗、凉爽)

互动环节：说自我身上穿的该品牌衣服，（注意：用此法时，不好征求顾客的意见。如果对方回答“不需要”或“不麻烦了”就会造成尴尬的局面。）

三、赞美接近法

以“赞美”的方式对顾客的外表、气质等进行赞美，接近顾客。

如：您的包很个性，在哪里买的？

您这天真精神。

小兄弟姐妹，长的好可爱！（带小孩的顾客）

俗话说得好：良言一句三春暖，好话永远爱听。通常来说赞美得当，顾客一般都会表示友好，并乐意与你交流。

四、示范接近法

利用产品示范展示展示产品的功效，并结合必须的语言说，来帮忙顾客了解产品，认识产品。最好的示范就是让顾客来试穿。有数据证明，68%的顾客试穿后会成交。

试穿过程中的注意事项：

1. 主动为顾客解开试穿服饰的扣子、拉链、鞋子等。
2. 引导顾客到试衣间并告诉他你在外面等候为他服务。
3. 顾客走出试衣间时，为其整理。
4. 评价试穿效果要诚恳，这时又体现了导购员的第三厚“嘴皮厚”，永远不停的和顾客交流。可略带夸张之辞，赞美之辞。有时善意的谎言也是一种赞美的方式。

无论采取何种方式接近顾客和说产品，导购员务必注意以下几点：

- 一。顾客的表情和反应，察言观色。
- 二。提问要谨慎，切忌涉及到个人保密。
- 三。与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远。正确的距离

是一米五左右，也是咱们平常所说的社交距离。

咱们不和别人比牌子大小，比货品质量好差，正因那些都是咱们不可也无力改变的事实，但是咱们能够拿出来比只有咱们独特的服务，如果咱们每个导购员都严格要求自我，不放下，永远充满热情，那咱们也会得到更多，世界上各行各业都很辛苦，包括此刻做老板也不是那么容易的事情，咱们导购员也不例外，比较辛苦，但是辛苦过后那种成就感是用什么都换取不来的，不是吗?!姐妹们，加油!!!

当然销售上方的知识很多很多，有些是咱们经常遇到的，有些是咱们还未遇到过的，因此工作中不断领悟和归纳对咱们来讲是十分重要的，也期望咱们能够互相领悟，相互分享过程中的喜怒哀乐!

营业员的年度工作总结篇五

一段新的磨练历程。回顾整个十一月，我学会了很多：在遇见困难时，我学会了从容不迫地去面对；在遇到挫折的时候，我学会了去坚强地抬头；在重复而又单调的工作背后，我学会了思考和总结；在公司形象受到破坏的时候，我学会了如何去维护；在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流。以上是我在工作方面取得略微突破的地方，但这种突破并不意味着我就能够做好工作，在接下来的工作中我会继续完善自己，在失败中不断总结经验和吸取教训；在和同事配合工作过程中学习他们先进的工作方法和理念；在沟通和交流过程中学会谅解他人。

现将工作总结作如下汇报：

- 1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的抱怨。工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误；对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低；不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举两个案例：邦威(盛丰)h0710136单撞钉，因为底钉在实际大货生产过程中不够锋利、穿透力不够强，导致客户在装钉过程中出现大量底钉打歪、打断、变形情况。这给客户带来了一定的损失，经过协调，客户要求我司尽快补回损耗的底钉1000粒；邦威(圣隆)h0710052单的工字扣，客户投诉我公司产品存在严重的质量问题，一个工字扣同时出现几种质量问题：掉漆、钮面变形、颜色不统一。这使我们和客户的沟通出现空前的尴尬场面。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的大货不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的质量问题是每个业务员所必须做到的，

如果一味地去埋怨工厂，只会让事情变得更加糟糕。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，励志，拿出我们的诚意寻找并承认自己的过失之处，这才是首先要做的事情。

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整 and 改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保森马巴拉的大货能够准时出厂。做好森马巴拉秋季打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

以上是我工作总结，不足之处还请领导多多指点和批评，在接下来的工作中，我会做好个人工作计划，争取将各项工作开展得更好。

营业员的年度工作总结篇六

带着回味的20xx年第一季度已悄悄远去，新第二季度的脚步已开始起步。回顾第一季度来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20xx年第一季度工作总结如下：

自鑫波接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23.1%，融合业务比去年同期增长15.3%，单装宽带比去年同期增长5.7%□2g□3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业

人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接触到很多的事物；也可以结交很多的朋友；工作更可以使我们活的更精彩！要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务 and 指标，使其了解自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

交通大街营业厅是一支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在

新的形势下不断追求发自内心的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20xx年第二季度工作计划如下：

第一，明确20xx年第二季度工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，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，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“第二季度”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大

检查。对相关问题不拖拉不邈遑及时处理，及时解决。

综上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

营业员的年度工作总结篇七

俗话说，光阴似箭，日月如梭，一晃xx年就过去了一半，回顾这的历程，我们xx商超市人，无不感到心慰，因为我们这个店是在的大力支持下、事业部的正确下、精心及全面指挥下，于元月xx日精彩开业的。

众所周知□xx商场位于老城区，近几年随着快速发展，城区东移，有限商圈的人口分布越来越稀少，这对我们超市每一笔，每递增一个百分点，的确是举步为煎。困难吓不倒黄商人，人是第一因素，元月xx日，我们依托超市事业部这个坚强后盾，创造了xx商场开超市以来的历史纪录。开业过后疲惫的脚步还未得到恢复，备货，紧锣密鼓的又敲响了，为了确保新开业销售势头，抢占商机，我们通过例会、跟主管个别谈心、共同探讨、出谋划策，力求三个臭皮匠顶个朱葛亮。就在超市事业部下达的腊月xx到正月xx的销售目标后，我们针对各组的销售及潜力将目标逐级分解，使各级向着自己的目标去攀登。春节过后，时已经说过了虽然与目标有些距离，但与我们去年同期比上升了xx万，递增幅度为xx%□尤其是日化组比去年同期整整上升了xx%□生鲜上升xx%□结构是魂，只要有合理的商品结构，才能赢得更多的顾客，从而才能实现销售利润最大化。因刚刚开业有些匆忙，我们店的商品结构有些背离当地的销费平和，很多顾客报怨买不到他们需要的、实用的商品，那时真是看在眼里急在心里，简直是不知所措，于是立即组织各主管将缺货按类别分别记在本子上，对所缺的货是代销、联营还是自采，是哪个供应商，逐个督促到位，使商品的单品数有了较大的填充，超市才有比较合

理的商品结构。

传统节日等，给了我们无限的商机。此期间，我和我的团队，一手抓商品结构、商品分类、商品阵列；一手抓商品及促销，每一次促销力求优中选优。通过我们的万般努力，今年的黄金周，按xx天计算，上升幅度为xx%；今年的儿童节，按当天的销售比去年同期上升xx%；xx节从初一到初五比去年同期上升xx%。特别是生鲜区今年粽子上柜较早、品种相对来说较多，散皮蛋、盐蛋价格上涨，造成行情不稳，供应商不愿提供大量货源，并且摆手表示不跟我们供货，原因是去年退货太多。当务之急，我们勤看市场，并寻求新的供应商，保证了货源，使散皮蛋、咸蛋不但走势好，而且没有库存积压，还与供应商建立了牢固的关系，但礼盒盐蛋、皮蛋备货不足，造成团购时，开出的提货单顾客提不到货，结果东挪西凑。正因为有大家的共同努力，所以的总销售上升幅度为xx%。完成全年销售任务的xx%。完成利润指标占全年的xx%。这里要说明一点就是，今年整个商场全年按定税交纳，去年超市全年承担xx万元定税，今年x个月就扣去了xx万元的税，这样我们超市不仅背负了超大的折旧费的包袱，而且还双倍承担了税费，另外x月份还额外增加销售成本xx元，这意味着减少利润xx元，所以造成利润没完成好。

目前过半，任务过半的是日化组、酒饮组，未完成的是针纺组。针纺组进超市以来，虽然给我们增添了品类，因为针纺地段在附楼位置较偏，加上xxx的老库存在门口甩卖，所以在销售上没有什么贡献力，反而相对的拖了我们的后腿。

以上的这些数据，跟公司下达的目标任务比不算成绩，但自己跟自己的同期比，成绩是显而易见的，半年的成绩不算成绩，它只完成了全年任务的xx%。余的目标还任重而道远，所以我们倡议在座的各位，今年的目标任务尚未完成，同志们仍需努力。

营业员的年度工作总结篇八

人事主管一职，在公司的. 人员调派，招聘，各种职位岗位职责的制定，绩效考核制度的制定及执行等方面的工作起着重要的作用，人事主管年终工作总结。忙碌的一年过去，以下是深圳地区人事主管年终总结资料，请阅览：

三年的时间匆匆逝去，锐奇电子有限公司的运作也已步入正轨。人力资源部在公司领导的正确领导下、在公司各部门的共同努力下，紧紧围绕集团公司的发展目标，较好地完成了上级和公司领导交给的各项工作任务。人力资源部的工作是以每一年度人力资源管理工作计划为基础，并配合公司的工作重心逐步开展的。现将三年来我部门完成的工作总结如下：

一、公司人力资源管理体系的建立和完善

1、公司组织架构的完善及人员编制的确定

人力资源部在公司成立的第一年就划分、明确了各部门的组织架构，分析并制定了各部门的岗位设置及人员编制，从而初步确定了公司的定员定编，并且不断依据实际情况和工作重点，有针对性地对各部门的定员定编进行适当的调整，以期使公司的人员与岗位设置情况达到的配置，可能地发挥每一个职能部门和员工的作用。

2、公司管理制度体系的建立

我们深知严谨规范的管理对一个公司的生存和发展具有极其重要的意义，所以人力资源部一直致力于建立完善的公司内部管理体系。具体而言，规划组织编制了三套内部基础管理的规范性文件——《公司岗位职责》、《公司人力资源管理制度》、《公司绩效考核制度》。

3、人事管理体系的确立

人力资源部在致力于建立完善公司基础管理体系的同时，也不忘人力资源部自身规范管理体系的建立工作。制定了新的薪酬制度体系，并且为了系统配合公司新的薪酬制度，制定了公司绩效考评制度草案，并不断进行调整和完善。

二、职工人数的确定

三年的经营中，我深深感到确定职工人数是人力资源部重中之重的工作。人力资源部，是一个“管人”的部门，只有确切知道公司公司的职工数量信息，接下来计算工资、个人所得税、福利费等其他工作才能顺利进行，假如职工人数有误，那接下来所作的都将会是无用功，而且还会为公司带来灾难性得损失。而公司在每年都会跟随市场变化而不断调整生产计划，生产线、直接工人、管理人员等都在变动，因此职工人数的确定的工作显得相当繁重。

三、公司人员招聘工作

第一年是公司高速发展的一年，是公司人员流动较为频繁的一年，也是公司人员招聘工作任务繁重的一年。在这一年里，公司的空缺岗位多，人员需求多，要求员工到岗时间紧迫，故人力资源部在招聘工作中花费了较多的时间和精力。

四、培训工作

职工培训主要体现在培训费的提龠因为产品的合格率□iso都与培训有直接关系，所以职工培训与生产休戚相关。为了能申请到iso9000□公司生产产品合格率必须达到90%以上，因此每年都得投入培训费来保持90%的合格率。然而，培训会提升职工级别，经过一年培训，原本公司要求级别的工人级别提升，就会出现职工级别过高的情况，给公司带来没必要的工资支出。这时，裁减高级别的职工，再聘请低级别的工人会是的选择。因此，在进行培训费用提取时，还应做好来年裁减多余高级工人的赔偿金。

五、日常人事管理工作

我部门在完成上述工作的同时，充分发挥了本部门的基础职能作用，在规范管理、工资核算、办理员工保险、组织各项活动等方面起到了应有的作用。

总之，在公司市场运作的三年中，人力资源部在人力不足的情况下坚持一切以公司利益为重的原则，在各部门中起到了较好的引导模范作用。

当然，在三年的工作中，我部门也存在一些不足。主要体现在：

- 2、在各部门的工作协调力度方面，还有待加强；
- 3、各部门的分工还不够明确，有待跟进；
- 4、在员工的培训上未能投入更大的精力，导致培训工作没能系统地组织展开。

综上所述，三年来人力资源部的工作是较有成效的，作为公司运作的重要组成成员发挥了应有的作用，我们决心不断发扬自身的优点和经验，改进自身的不足，为公司的进一步发展发挥更大的作用和效能。