

2023年营业员年度总结报告 营业员个人 年度工作总结(优质15篇)

经过深思熟虑，我认为辞职报告是进行职业发展和个人成长的必要步骤。[范文链接10]

营业员年度总结报告篇一

转眼间，我来到xx工作已经快三年了。在大药房xx店店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将近三年来的工作总结如下。

一、工作回顾

进入xx以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下，首先，我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。

在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，业余时

间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加gsp认证、药品养护的有关工作，为药店获得gsp认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

二、工作目标

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

营业员年度总结报告篇二

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，为此要我们写一份总结。那么总结应该包括什么内容呢？下面是小编精心整理的商场营业员年度个人工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

时间一晃而过，弹指之间□xx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。

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。

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。

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。

xx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xx年做出更好的工作成绩。

营业员年度总结报告篇三

“做什么事情都要好好考虑的, 不能说干就干; 我在商场里卖东西卖的好, 人家说你口才这么好, 会卖东西, 怎么不自己出来开店啊。如果我开店, 要有资金, 还要人手啊, 要是店开起来了, 我有事离开, 谁帮忙打理, 我又开生小孩了, 到时候更是麻烦, 所以做什么事情都不是那么简单的。”

妹妹本是说一些道理的, 但说着就说到她在商场的经验去了。

“我在商场里, 老板给我们服装区销售任务, 超过4万就有奖励, 我很努力地去做, 一个月卖到4万3千, 就得到奖金了; 以前商场的女孩子, 对什么都爱理不理的, 货品对方乱七八糟, 客人来了不搭理, 东西都不好卖, 我去之后鞋子衣服都整理摆放好, 客人来了也热情去招呼, 卖得越来越多了, 其

他女孩子也跟着积极起来。”妹妹开心地说，她确实是一个工作非常尽心尽力的人，说的起劲，她跟我介绍更多销售心得：

“柜子上摆放的鞋子顾客都当成样品，大家穿的，不愿意买；时间一长，我就把样板鞋装回盒子，把其他盒子里的新鞋子摆出来；后来客人就买样板鞋买走了。”

“鞋子摆放久了卖不掉，我就收起来，换几个新的款式，给顾客新鲜感，鞋子就好卖一点了。”

“以前积压滞销的鞋子一大堆，我就对老板说，这些鞋子放着也是浪费，不如促销卖掉，25元卖了，还能收回一些成本；老板同意了，我就全部摆出来促销，可是鞋子存放时间长了有些脏，旧，我对顾客说，鞋子看起来旧一些，回去一洗就干净了；我自己也买一双床上，洗得干干净净的，顾客一看不错，就买了，他们回去穿得好，又介绍朋友过来买，一大堆鞋子很快给我卖完了。”

“商场的女孩子都是十七八，不会招呼客人，客人来了就呆呆地跟着，卖不了东西；每个客人来了都要抓住他心理，比如我看到一个客人来了，就热情地说：老板，这双不错的，应该适合你；有带着小孩来的女顾客，我就一边给她试穿鞋子，一边哄她的小孩，赞孩子聪明可爱，女人开心了，买东西都爽快。”

妹妹如数家珍的介绍她的生意经，我认真地听着，微笑点头，她确实是一个积极主动，热情周到，勤于思考总结，不断提高销售能力的优秀商场销售员；而对于商场的尽心尽责，从她的话语也可以感受到：

“以前仓库里面，各种货品到处堆放，灰尘满满的，卖不掉，都是浪费啊，我经常去整理那些货品，能卖的拿出来卖，不能卖的打好包装，不让粘灰尘了。”

听妹妹说话，自己也获得许多启示，我赞叹妹妹的精神，积极，努力，热情，用心，虽然是一份报酬低廉的工作，她也当成事业一样认真对待，在她的岗位上，她就是优秀的，成功的。

业务素质。商业企业的工作看似简单的一卖一买，实际商业企业是一项专业性较强的工作，从而其专业素质的要求也具有一定程度的复杂性。由于传统的营业员主要从事进货、销售、服务、库存的整理、储存和传递工作，因此营业员知识结构仍以会计、统计为主。随着计算机和网络的发展及其在商业企业的应用，流通载体的变化和服务方式的改变，加上学科日益交叉和重叠，原来那种知识结构显得相对单一而不能适应需要，代之的是由商业知识、信息科技知识、相关学科知识等构成的复合型知识结构，其要点是：熟悉日常的销售和服务活动，又了解商业企业的状况和动向，触摸时代发展脉搏。

信息素质。信息素质是指营业员的信息素养和信息品质，包括信息意识、信息观念、信息觉悟、信息心理、信息主动性等。作为从事网络化商业管理的营业员，其行为直接受本身信息素养程度的控制，从而影响自身信息行为效果的好坏。具备了良好的信息素质就能有效掌握信息工具，发现信息需求，寻找、判断和发现信息以及使用信息，进而才能较好地为顾客、为供货商、为商场更好的工作。信息素质的内涵主要包括收集、整理、利用和评价的素养，这是营业员能快速捕捉信息的基本素养。

营业员年度总结报告篇四

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, 这直接影响工作效率。
- 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。坚持深入一线的现场走动式管理，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。

五、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。

有时候真的觉得做营业员很辛苦，特别是做家电的营业员。

在日新月异的产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间，坐下来写点什么，此时此刻我提笔回顾我20xx年整个一年的历程，一种艰辛的感觉油然而生，虽然记忆中的自己总是忙忙碌碌的身影，但在我内心深处依然充满了浓浓的幸福和感激。我做了四年的海信彩电销售，从未看到过像今年这样的情况，一个月调三次价，整千的往下降，而且生意出奇的难做，各大连锁卖场怪招连连活动不断，对我的冲击很大，在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用激情去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

作为一名营业员，我的职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立足于不败之地。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀激情，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。家电行业产品换代很快，尤其是彩电，从普通显象管电视发展到数字纯平电视，再到数字高清时代，现在是平板电视逐步化，只有短短两年多时间，彩电品牌十多家，每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

我一直为我们家电城这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领军人的作用，我从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此！大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一

笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是激情而主动的。

我们海信彩电在整个家电卖场中占有率毫不逊色，遥遥。对于20xx年，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的家电行业里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成我20xx年的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

营业员年度总结报告篇五

年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。充满机遇与挑战的年已经过去，回首往事，年通过上级领导的帮助和指导，加之全部二十多名同志的注重合作及公司各部门的协调努力。

在汗水和智慧投入中，各方面得以新的发展，全年商场工作的顺利开展和管理水平的提高，得益于以总经办各位领导的正确决策和各级基层员工的共同努力，明年要提高商场总体业绩及商场综合管理水平，发挥各级干部、员工优势，加强与狼共舞的竞争优势，争取使我商场的销售得到公司认知，在即将走过的迎来新的一年的日子里，看到公司蒸蒸日上的成绩，祝贺公司在一年里取得的成就与辉煌，不论是雅柏百货的整改，还是新型业态的形成，无一不在业界取得了较大的反响，盘点，有得有失，有关于公司竞争战略上的问题；关于以顾客服务为导向方面的问题；关于企业品牌价值认可的问题；关于顾客忠诚度管理方面的问题；还有居安思危、进军零售速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力资源管理方面的问题，我经历了从无到有、从小到大的过程。可随着经济的发展和形势的变化，零售市场到处生根发芽，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。一年多来，在公司总经办正确指导下，我先后组织了雅柏商

场及彭田专管员以上干部的学习、调查活动。通过这些调查，了解了我市流通领域现状及我们商场目前所处的实际情况，梳理了在新形势下推进商场建设的新思路；对潜在的危机有了更清楚的认识，增强了风险意识，为规避和化解危机，提供了有益的帮助，今年本着巩固优势，稳步发展的原则，总结如下：

盘点工作：

a□加强雅柏超市的人力资源、商品缺断货追踪、商场财物管理。

b□完成对雅柏超市的全面整改工作，配合店长做好整改前的商品盘点工作、员工思想工作、财物清查工作；整改中的财物交接工作、商品退货内拨工作、人员加班安排等；整改后的各项交接工作。

c□协助代店长严建平完成对雅柏生活馆的系列整改问题及其它运营工作。

d□完成对雅柏生活馆的交接及彭田商场的固定资产、人员情况、资金情况的交接手续等。

e□完成对彭田商场人员、固定资产、商场资金等一系列的盘点交接工作。

f□对彭田商场竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对彭田商场滞销商品进行清退、缩短商品线长度，新型商品品种的引进等。

g□配合公司组织的专管员以上干部的培训考核活动。

营业员年度总结报告篇六

。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。

我热爱我的

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，经朋友介绍我正式进入职场，就在湖南电信郴州分公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：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，对所有的一切都感到新鲜和好奇，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广大的客户群体，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。也就是要帮助客户可以顺利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。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，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，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字

眼。

刚开始我也常想，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第二个星期，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，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，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，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

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情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

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个性，如果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，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时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，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有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

们天天都离不了的，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xxxxx”一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，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，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、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，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

工作中比较让我担心的是我有什么会让客户觉得不满意，我要怎么为客户提供贴心服务，不知自己的能力如何。首先，我以“用户快乐所以我快乐”当作我的工作理念，为自己的工作积蓄了充足的后劲。同时，我向公司的业务能手学习很重要，它能帮助我不断地提高自己。另外，我会经常阅读一些励志书籍，盘点一下自己的工作能力是否符合工作需求。我觉得这个检视自我能力的方法还不错。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，因为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。现在的我虽忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一名新员工，但是我希望自己能够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，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的心愿！

营业员年度总结报告篇七

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：

热爱本职工作，精通电信业务。

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以

接处到很多的事物;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。

敢于管理,善于管理。

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。

知指标,明任务,求发展。

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和指标,使其了解这自己的业绩,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。

严格遵章守纪,维护企业信誉。

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邈及时处理，及时解决。

营业员年度总结报告篇八

有时候真的觉得做营业员很辛苦、特别是做家电的营业员。在日新月异的产品更新变化中、有太多的知识需要学习、在竞争激烈的行业里、想尽一切办法达成销售、完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间、坐下来写点什么、此时此刻我提笔回顾我20xx年整个一年的历程、一种艰辛的感觉油然而生、虽然记忆中的自己总是忙忙碌碌的身影、但在我内心深处依然充满了浓浓的幸福和感激。我做了四年的海信彩电销售、从未看到过像今年这样的情况、一个月调三次价、整千的往下降、而且生意出奇的难做、各大连锁卖场怪招连连活动不断、对我的冲击很大、在严峻的考验面前、我本着不服输不放弃的个性、一步步坚持下来、努力生存。在此形势下、我想到的是：我要做得比往常更好、用更优质的服务、优良的商品、优惠的价格去打动顾客、用激情去感染顾客、用真心去温暖顾客、让他们成为我的回头客和追崇者。

作为一名营业员、我的职责就是服务好每一位顾客、在压力面前、我考虑得更多的是如何提高销量、如何能在各个卖场销售评比中立于不败之地。我常常告戒自己不要松懈、做销售最忌讳的就是心态散漫、为了让自己满怀激情、我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法、每次达成一笔销售、总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况、因为我相信机会都是留给那些有准备的人、知己知彼才能百战百胜。我非常注意听培训师讲的每堂课、并做好笔记、我认为学习型的营业员更专业、更有说服力。家电行业产品换代很快、尤其是彩电、从普通显象管电视发展到数字纯平电视、再到数字高清时代、现在是平板电视逐步化、只有短短两年多时间、彩电品牌十多家、每个品牌都在想尽办法挖掘卖点、打击对手。如何能发扬自身的优势、打击对手的劣势、我也想了很多的办法、下了很多的工夫。

我一直为我们家电城这个优秀的团队而深深自豪、从我们这个团队走出去的人、在其它卖场都是起着领军人的作用、我

从她们身上学到了每台必争、不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量、每天如此！大家想的都是同一件事情、就是想方设法达成每一笔销售、巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日、店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的、但是每个人的面貌都是激情而主动的。

我们海信彩电在整个家电卖场中占有率毫不逊色、遥遥。对于20xx年、我算是交了一份肯定的答卷、商场如战场、在变幻莫测的家电行业里、我还要不断地学习、不断地努力、用更敬业更专业的精神完成我20xx年的答卷、我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

营业员年度总结报告篇九

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：

- 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。坚持深入一线在现场走动式管理, 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:

营业员年度总结报告篇十

营业员以微笑服务为主题

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。

1、观察动作。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。

2、观察表情。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。

试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客只是简单地应酬了一句，那么药店营业员可以采用下面的方法探测这位顾客：

“这种消炎药很有效。”顾客：“我不知道是不是这一种，医生给我开的药，但已用光了，我又忘掉是哪一种了。”“您好好想一想，然后再告诉我，您也可以去问一下我们这的坐

堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。”就这样，药店营业员一句试探性的话，就达成了一笔交易。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么？”顾客：“没什么，我先随便看看。”药店营业员：“假如您需要的话，可以随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于顾客购买需要的线索。所以，药店营业员一定要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。

营业员年度总结报告篇十一

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：

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。

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《文逊发行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。

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，日常关注滞销书，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。

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。

营业人员的一言一行，一举一动，直接关系到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，都应注意自身的形象，做到忠于职守，礼貌待人，以诚相待，热情服务，不歧视、嘲笑、讽刺读者，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。

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。

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性，扩大店外销售

营业员年度总结报告篇十二

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，它可以提升我们发现问题的能力，我想我们需要写一份总结了。那么你真的懂得怎么写总结吗？下面是小编精心整理的服装营业员个人年度工作总结，欢迎阅读与收藏。

自从进入公司，不知不觉中，半年的时间一晃就过去了，在这段时间里，我从一个对该行业产品知识一无所知的新人开始慢慢的熟悉，完成了角色转换，同时也开始慢慢的融入到了这一个集体，慢慢的开始适应。

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在销售的过程中，要学习的东西真的很多很多，货品的知识，衣服的搭配，还要去了解顾客的需要，满足顾客的需要等等。而同事之间更重要的是团队精神，相信别人，相信团队的力量，销售不是一个人的事，而是整个店，整个公司的事。然后可再发挥自身的优势：不断总结和改进，提高素质。

在这几个月的时间里，有失败，也有成功，欣慰的是自身产品知识和能力有了稍微的提高，但还是远远不够用于销售中去，也没有达到自己理想中的目标。一开始确实对店员没有很大的感觉，特别是最初几天，很多很多的不习惯，以为自己要很长的适应过程，也担心自己根本就无法胜任这份工作，因为店员并不是我心目中长期的工作方式，但意识的如果我接触了这个工作，我就要先把它做好来，再去做别的。但后来却又发现作为一名店员也是特别锻炼人的。它需要的是员工的应变能力，员工的产品知识甚至其他知识，员工的服务态度……这些都将影响销售。而店员在形象店也就等于是代表着公司形象。店员的好与坏将是客人对公司评价的好与坏。

营业员年度总结报告篇十三

在今年的春节联欢晚会上，有一个节目深深地打动了我们每位观众的心，那就是《千手观音》，打动我们的，不仅仅是因为那优美的动作和整齐的旋律，更因为舞蹈所迸发出来的一种精神，一种身残志坚的执著和对美好生活的向往和渴望。节目最后的一句话可能大家还记忆犹新：“爱，是我们共同的语言。”

是的，爱是我们共同的语言。一个人生存于这个世界，每时每刻都要面对选择，是选择艰苦还是选择享乐，是选择慷慨还是选择吝啬，是选择坚强还是选择懦弱，就是这众多的选择构成了我们人生的实体，回首昨日，我将永远珍视我的选择——做一名商场营业员。

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾

动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——“做行业中的营业员”！的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和职业技能的业务精英！这

就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值我深信，全福元将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战！我们的队伍也将以最专业、效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户！让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑“全福元百年老店”！

同志们，我的演讲即将结束了。最后，让你，让我，让他，让我们大家都来记住这句话吧：爱，是我们共同的语言。

文档为doc格式

营业员年度总结报告篇十四

20xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始，导购员年度考核个人总结。作为百货大楼的一名专柜导购员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予以指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有

信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同，个人年度工作总结《导购员年度考核个人总结》。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。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，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便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，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业员工作做到最好。

作为百货大楼专柜的一名导购员，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年里更上一层楼，更加兴旺。

营业员年度总结报告篇十五

20xx年已经过去，新的一年又在展开。作为一名商场服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予以指导建议。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。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为==x服装商场的一名员工，我深切感到京华服装超市的蓬勃发展的态势，京华服装超市人的拼搏向上的精神。祝愿京华服装超市20==年销售业绩更加兴旺！