

营业员个人工作总结优点 营业员个人工作总结(优秀5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

营业员个人工作总结优点篇一

时光飞逝，日月如梭，xx年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的。电信营业厅是电信公司的窗口。在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。

作为电信营业厅一名普通的营业员，这一年来，我在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，现我对xx的工作情况做出如下几点总结：

担任营业员时，我首先为自己制定工作目标、工作计划。要求自己怎样做能掌握全面的业务知识，怎样做能传达好自己掌握的业务知识，怎样做能通过营业前台将我们的各项业务更好地宣传给用户，又怎样做能让用户接受并使用我们的业务……一系列的怎样做时常会督促我去树立正确的工作态度，做好自己的每一项工作。我们每天都会接受到各种业务，面对各种客户，在竞争日益激烈，服务日益重要的市场环境下，我们应该提供个性化、差异化、多样化、亲情化的优质服务，满足客户的'多种需求才能创造优势。

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不

满和误解的用户时，要牢记“用户永远是对的，用户就是上帝”的服务口号。

以上就是我这一年的工作总结，我将吸取经验，继续努力。

营业员个人工作总结优点篇二

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名xx专柜营业员，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。

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(xx鞋的牌子)产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，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。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xx专柜营业工作做到。

作为百货大楼xx专柜的一名员工，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`一年更上一层楼，更加兴旺。

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。

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。那么，怎样才能了解到顾客的购买需求呢？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。

营业员个人工作总结优点篇三

我来xxx商场工作已有一年多了，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。现对20xx年完成的工作加以总结。

一、销售技巧的重要性

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。

二、对本身有信心

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。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。

三、揣摩顾客的心理

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。

四、保持营业员的素质

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。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_专柜营业员工作做到。

作为xxx商场xx专柜的一名员工，我深切感到_商场的蓬勃的态势。_商场人的拼搏向上的精神。祝愿xxx商场在新的一年里更上一层楼，更加兴旺。

营业员个人工作总结优点篇四

到xx电信工作已有半年的时间了，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在柜台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在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。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。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，不同岗位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受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我深刻的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州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广州话，对方普通话听力又较差，给交流

带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上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并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对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.工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的.工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。

营业员个人工作总结优点篇五

时光飞逝，日月如梭□xx年年转瞬即逝，一转眼，我们又迎来了新的一年。在xx年度里，我的工作岗位是在前台营业，工作职责是接待客户，为他们办理业务，解答疑难。

做一名营业员容易，但要做一名合格的营业员就不容易了。以前我是做机线工作的，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，认真参加区公司的营业岗位培训，网上挂课复习琢磨，理论联系实际操作，功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，当成功的开展一个业务的时候，我感到骄傲和自豪；看到顾客脸上满意的笑容时，我感到由衷的高兴。

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面总结过去的几个月里我从工作中领悟到的经验：

记得我有一位同事，性格非常内向，由于本身不善于言谈，加上工作中稍微有点压力，就表现的精神颓废、情绪急躁。不但影响了他本身的工作效率，同时也影响了整个部门的工作效率。看到这种情况后，我主动找他一起出去吃饭，谈工作，从侧面了解他主要的压力所在。通过了解发现，主要原因一个是工作方法上欠缺，另一个是和大家之间的沟通太少。为了能尽快调整他当前的工作状态，提高工作效率，我主要利用业务时间帮助他处理一部分工作，并和他一块商量怎样处理。通过一段时间的沟通，他及时调整了心态，并很快适应了自己的工作。

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，营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带，一声亲切的问候，一个会心的微笑，拉近了客户与我们之间的距离，架起心与心的桥梁。在工作中，我本着企业“用户至上，用心服务”的服务理念，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。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地拆机，注销业务。我看在眼里，急在心里，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们的品牌优势、信誉优势，积极地推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记我们企业的服务宗旨：“用户至上，用心服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

朋友们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实

自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报公司的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。

我于xx年3月参加xx一店工作，十个月的工作回眸：在生鲜上班不足三月，工作需要，调经营鲜肉至今，时间不长，感受很深。从不懂到精通，是xx培养了我有一技之长，我很感谢xx领导和店长，因此我在工作上任劳任怨，工作勤勤恳恳，忠实xx事业多作贡献，想方设法把经营搞上去。从销售一头猪、两头猪肉到十头八头，直线上升，收到很好的效益，同时也赢来顾客满意，得到领导好评。老实做人，诚信为本，不怕吃亏，协作共赢。

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。为此，我经常看有关新业务方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司，做到真实了解客户所需，提供客户所求。

光阴似剑，时光如梭，转眼xx年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的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。

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。

营业厅是我们电信行业重要的对外窗口，服务的好坏，直接影响到企业的形象。在这一年里，作为一名营业员，我饱含满腔的工作热情，扎实的业务基础，努力做到“眼快、脑快、嘴快”，保持优质服务。牢记营业厅管理制度，在工作中，自觉遵守公司制定的各项规章制度，凡事符合公司利益，顾客利益。营业厅是展示我们中国电信企业形象，体现我们“电信人”精神面貌与综合素质的“窗口”，我时时注意仪表，做展示这个窗口的手，装扮这个窗口的花.....

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户尽力做到态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。作为企业的最前沿，代表着企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们每个员工都是公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨，做一名合格的营业员，是我的自我定位。

抓好消防和安全保卫工作，保障企业无事故。把抓好消防和安全保卫工作，放到与抓业务工作同等重要的位置上来抓落实。思想上重视，安全工作由总经理亲自抓，逢会必讲，常抓不懈。组织上健全，除建立专职保安队伍外，明确各级负责人对所在部门的安全负责。措施上落实，在重要部位安装了巡更器，确保巡查到位，选派保安到辖区派出所跟班学习反扒，通过人防与技防相结合，提高安全防范能力。

20xx年已经过去，回首04年，营业部在两位老总的领导下不断改革使人员组合优化，更趋合理，业务拓展也更加迅猛。20xx年我一直就任于荆州营业部广华服务站负责管理和客户开发工作，在这一年里，我为服务站尽心尽力，积极为服务站的工作出谋划策，从节约成本和开发客户双重下手，使服务站在这一年里发生了质地变化，在这一年里，新引进客户80几人，客户市值达到了800万元(只反映出来市值，看不到资产总值)，交易量更是突破新高，从1月1日到12月31日，广华服务站完成交易量1.33亿元，在千分之一的'佣金下实现佣金收入16.24万元，这一成绩的取得主要归功于营业部叶总、喻总的正确领导，归公于营业部其他各兄弟部门和员工的大力支持。