

营业大厅工作总结 营业厅工作总结(精选5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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

营业大厅工作总结篇一

本营业厅，担负着xxx区xx平方公里内所有电力客户的用电咨询、业扩报装、故障报修、售电购电等业务，并且营业厅是xxxx区对外的唯一窗口。而且，在各级领导的关怀和全班职工的共同努力下，营销工作与班组建设工作取得了较好的成绩，于xx年和xx年分别荣获沈阳市人民满意窗口和纠风和行风建设标兵班组的称号。班组现有员工x人，不仅是清一色的“娘子军”，也是因为大部分都是年轻人，所以对工作充满着朝气和活力。因此，这是一支充满活力和激情，勇于学习和创新的优秀团队。

作为公司唯一指定销售点的营业厅位于xxx区内，地理位置偏僻，离居民区较远，最远的居民区距离营业厅近xx公里，客户缴费十分困难。为此，居民班多次开展了走访社区活动，分别对xxx区、xxx社区□xxx等社区进行了走访及上门服务。而正是通过这次感动式服务进社区，营业厅利用休息时间，先后走访小区及物业，大力去社区宣传阶梯电价政策，宣传用电常识和节电常识等电力普及知识，得到了广大用户们的认可和支持。

都秉承着微笑服务的宗旨，更是为老幼病残孕开设快速交费

通道提供特殊服务的方式，让大家感受到我们的真心实意。

为适应现代化营销建设的需求，营业厅根据上级的指示，积极完善班组信息化工作平台的内容，利用工作平台将人员信息、工作计划、管理制度、技术标准、班组培训等相关信息进行梳理归纳，用信息化手段记录班组管理情况，反映工作动态，及时将最新工作内容进行发表，为班组基础工作提供信息化的技术支持，也实现了班组从传统管理模式向信息化管理模式的跨跃。

营业厅作为xxx地区对外的唯一窗口，营业厅的行为言谈完全代表着xxx公司的对外整体形象，这就要求我们时刻提醒自己，严格遵守员工规范，熟读员工惩戒条例，将最优秀的一面展现给客户。介于平时的加强管理，和自我完善意识的增强，在xx年，我班真正的实现了“零投诉”的营销目标，这对于身为电力人的我们，既完成了工作目标，又起到了表率的作用，也是对我们工作的肯定。

费，连水费、煤气费、话费都能够全权代理缴纳，彻底的实现一体化的缴费功能，既方便了客户，又能彰显出我们的特色缴费模式设施。

为了规范服务工作的软、硬环境，营业厅按照公司营销部制定的统一规范，完善了营业厅各种设施，增设了绿色植物，规划了布局结构，加强了基础建设，提升了服务档次，打造了优美的服务环境，使得宽敞明亮的服务大厅及现代化的服务设施赢得了广大客户的高度认可。而且在全运期间，营业厅悬挂宣传海报，推广全运期间的知识刊物，让客户感受到我们对全运会的重视和支持。

以全运会为契机，营业厅开创了“双语服务，双语汇报”的先河。在越来越国际化发展的影响下，国内的外来人口开始增多，而为了能够实现我们的优质服务，在业务咨询办理窗口，特设立“双语服务”的标志和人员，并在汇报词中将这

一特点充分展现出来，实现可行性价值的体现。

企业精神，实现“工作范围无死角，业务办理零差错，营销服务零投诉”的工作目标，树立起良好的形象。

营业大厅工作总结篇二

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

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

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
明年工作计划:

xxxx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, 争取取得更大的进步。

营业大厅工作总结篇三

圆满完成了支行所赋予的各项任务, 对公存款时点xxxx万元, 比年初净增xxxx万元, 日均存款xxxx万元, 储蓄存款净增xx万元。现就一年来的工作小结如下:

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点, 因此, 我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范, 正人先正己xx主任室一班人以身作则, 加强学

习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用xx营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法，南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

1、抓好员工职业道德教育xx主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制xx一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局

面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作xx营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。

一是积极配合客户经理做好各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务万，取得了xxxx万经济效益。

二是服务好基层网点。努力提高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。

“发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初，主任室根据支行市场为导向，以服务为手段，以客户为中心的精神，结合营业部具体情况，确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标，不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况xx建立大户台帐，定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务，对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务，向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前，已开立网上银行xx户。

2、拼服务、情胜一筹xx南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性，当主任室得知商人等14名老板筹集资金准备南天集团产权时，马上多打听并与刘正光等人取得联系，向他们介绍我行的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金万。

3、群策群力，挖掘存款源xx安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

4、积极配合客户经理做好服务工作xx今年8月，江苏红杏绢纺集团因经营不善被迫改制，这涉及我行贷款移位等相关问题。我部积极配合，并负责帮助解决相关手续。使我行资产得以保全。新注册的江苏大地蓝绢有限公司首次打入注册资金2158万。

营业大厅工作总结篇四

把自己在某某超市所接触的所有事仔细归类，分为两种：一是“公”，二是“私”。

先从“公”谈起，它给我的感觉是一个字“严”。这么说是原因的，第一，某某超市公司对下属门店的日常工作都有严格的书面流程。不但收银员、保安员有严格的工作流程，理货、验货中的细节也有明确的规定；第二，处理问题的态度很严肃，大到公司总部的老总经理违纪，小到顾客调换一件商品。针对此类问题，我们的态度都以严肃谨慎为准则。起初员工们认为没有这种必要，但在店长的带领下经过学习实施后，才发现这样做的重要性。它使我们某某超市在顾客眼中不仅是一个好的购物场所，还是一个经营规范的企业，同时也让供货商觉得某某超市是一个值得信赖的合作伙伴。再说一下“私”。在店里那么多人同在一个屋檐下，相互间的言语冲撞肯定是不可避免的。令人欣慰的是，同事之间不管当时有多大的误会，总在下班的一声“路上小心”中消失得无影无踪。大家出来工作挣钱都不容易，在忙时互相帮忙自然就成了默契。在这种默契中一团活气，团队精神自然体现的淋漓尽致。

店里处于公私分界线上的便是我们的店长，她是我们的骄傲，

因为店长从来都是公私分明。于公，她对属下员工要求严格，处理问题干净利索，决不拖泥带水，但却不会把工作上的情绪带到私下。于私，她关心员工的每一件事，每次下班总不忘问一下家远的员工是否有人结着伴回家。我们有如此好的店长真是上天对我们的眷顾！

或许我的体会不够深，看问题也不太全面，但在新的一年中定要广增阅历，希望自己在某某超市做得越来越好。最后祝公司全体同事新年快乐，也希望公司业绩蒸蒸日上，一年胜过一年。我是某某超市站街店一名普通的员工，从踏入某某超市那天起，我就把自己融入其中。忙碌的工作，使我的生活变得格外的充实。刚加入某某超市的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报；从商品的促销到新品的开发??一点一滴的学，一点一滴的记。两年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我们的工作于细节处见真功，所以必须

认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向店内汇报??我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在某某超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的。

旧的一年即将过去，新的一年即将到来。我希望某某超市是新的，我也是新的。某某超市给了我一个舞台，我会在这个舞台上越做越好。

营业大厅工作总结篇五

时刻在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20xx年

的工作，在公司领导的正确指导和同事的大力配合下，我的各项工作都能够按部就班的正常开展，现就xxxx年的工作情况总结如下：

我认为做导购就好象在读免费的mba课程，它让我学到了许多无法在大学校园里学到的知识与技能。此刻的顾客越来越理智，越来越精明，因此我们要更好的销售产品，更好的说服客户，务必学习更多，更专业的产品知识，因此久而久之，就成了某个领域的专家，之前我连化妆品方面一些基本的问题都回答不出来，更不好说成为什么专家了。我认为问题出此刻两个方面：一方面公司培训不到位；另一方面自我学习成长意识太差。我想如果这样继续干下去，十年以后我依然还是一名平凡的小人物，成功永远与我无缘。在20xx年我参加了好几次公司组织的专业培训，在平时闲暇时也自己去网上查找各种化妆品及美容方面的知识来充实自我，此刻我已经能够自信的说自我是美容保养、皮肤护理的专家了。

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，超多参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩最好的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、因此作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

在工作中每一天都与形形色色的人打交道，他们来自不一样的行业、不一样的层次，他们有一样的需求、不一样的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们应对失败、应对别人说“no”时表现一流的心理素质。因此我要感谢工作，让我在

工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

人生何处不营销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了透过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

要做一个优秀的导购就务必要拥有一流的口才，透过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每一天都要与不一样的顾客沟通、交流、说产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

在销售过程中我们每一天都在与人打交道，因此是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，透过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜爱我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能对未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改善工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时刻都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我十分热爱自己的工作。新的一年，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热！