

营业员个人工作年度总结(优秀9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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

营业员个人工作年度总结篇一

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20xx年弹指间就将过去，转眼又到了年终总结的时候。回首我们营业部一年来走过的历程，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。

在一年里，我在领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

- 1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。
- 2、专业知识、工作能力和具体工作。
- 3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。
- 4、工作质量成绩、效益和贡献。保质保量的完成工作，工作

效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展做出更大更多的贡献回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的xxxx营业人员，为全面建设小康社会目标作出自己的贡献。

营业员个人工作年度总结篇二

转瞬间20xx年就要成为历史了，我们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，在经理的带领下和全体同事的共同努力下，我们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：

我来书店已有一年多的时间了，算算也是老员工了，前前后后也跟随好几任领导了，但她对工作那份执著和热爱是我们都不能比的，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，由于我家是外地的不能经常回家，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，这里没有他要的书，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，还是你们书店服务好啊！”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，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。

今年的部门在人力短缺的情况下，在经理的合理指挥下，每一项工作和任务都能圆满的完成，经理每天都很早到达门店，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，每次盘点我和都能冲在最前边，特别是店面后面的仓库冬冷夏热，炎热的夏天我和就光着膀子干，不怕脏不怕累，手磨破了随便包一下接着干，没有丝毫怨言，我们店面女同志多，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。

营业员个人工作年度总结篇三

今年x月，我非常荣幸的加进x[]来到了公众客户中心，至今已有一年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操纵，并熟习营业厅的运作流程，现对此一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。在这一年中，活动咨询是我常常做的一项工作，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碰到没法解答顾客发问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已可以较好的完成活动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到具体的向顾客解释业务，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，现在已对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这一年来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已可以比较熟练的进行操纵，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操纵速度还是偏慢，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具体的了解。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，为我以后展开工作创造了比较好的条件。

在x月的时候，我在营业厅x主任的安排下来到x分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数目较大，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。

在这一年中□x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，刚开始工作时或许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度往弥补，对领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的往完成。也感谢x营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的榜样作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事构成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

营业员个人工作年度总结篇四

通过近一年的工作，是我对药店的工作有更深入的了解，看似简单的工作，要做好他的确不容易。现在对近段时间的工作总结如下：

1、要提升自己的销售必须加强自己的专业水平，这是我们作为营业员的必要条件，如果顾客进店以后找到自己，自己就必须以专业的知识给顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该如何来提升呢?那是我们平时积累的经验 and 熟悉药品的专业度。

(1). 我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2) 我们一定要站在顾客的位置多替他们着想，老客户一般都有长期服药的记录，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，

“欲擒故纵”方能获得长远利益。

(3) 我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

2、客户反映较多的情况

对于我们销售型的药房来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

(1)、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如发生质量问题接二连三，顾客怨声载道。

(2). 报价问题：因公司内部价格体系不完整，不同顾客的等级无法体现，老顾客、大顾客体会不到公司的照顾与优惠。等等都是问题。

3、思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，强化服务理念，服务思想深入我们每一位心中。

4、中药问题存在的很多不完整的也不健全的体系，在每个药房来说中药可谓是一个很重要的不可缺少的一部分。既然重要那么我们就更应该注重，要销售好中药就必须去了解它熟悉它爱护它，我们存在的问题就是没有爱护，注重，导致他的质量上有太大的不合格如：生虫，潮湿，霉变串柜等诸多问题，还有很多名贵药材的生产厂家不健全导致了顾客不信任而造成的销量的直线下降，我们以前的很多名贵药材的老客户现在完全都没有回头的了所以对中药的损失是很大的。其次由于我们的专业知识欠缺和经验的很多不足的地方而让

我们的顾客还不满意，所以我们自身问题才是最主要的不足。所以以后我们应该从我们的品牌，质量服务，这些方面来赢得顾客的好评做到让顾客买我们的药感觉到放心，安全。尽量从服务上来提升我们的信誉。

成功好比一张梯子，“机会”是梯子两侧的长柱，“能力”是插在两个长柱之间的横木。只有长柱没有横木，梯子没有用处，一旦你产生了一个简单的坚定的想法，只要你不停地重复它，终会使之成为现实。提炼、坚持、重复，这是你成功的法宝；持之以恒，最终会达到临界值。

营业员个人工作年度总结篇五

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20xx年弹指间就将过去，转眼又到了年终总结的时候。回首我们营业部一年来走过的历程，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。

在一年里，我在领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

- 1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。
- 2、专业知识、工作能力和具体工作。
- 3、工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展做出更大更多的贡献回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的xx营业人员，为全面建设小康社会目标作出自己的贡献。

营业员个人工作年度总结篇六

一年以来，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：

营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有一定的亲和力，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。

营业员个人工作年度总结篇七

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

客服部这个分为很多组。大致分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很明显负责接电话，帮助用户记录要求或建议。业务处理组负责帮用户开通取消业务。投诉组很明显受理投诉，并给用户回复。质检组也就是质量检测，主要是监听话务组的录音，当然不是每条录音都听，是随机抽取的，然后把监听情况，包括合格和不合格的情况整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务，整理后，进行采编，给各组培训。

我是作为联通公司委托客服的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率！有了几天有培训，演练文稿，第三天自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务，虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是联通公司，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。服务有语就要用得当，对于这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：

- 一、有正面的语言表达，不用负面有语；
- 二、能用我则不用你；
- 三、能不用“不”则不说；

四、涉及企业形象，避免就事论事；

五、减少口头禅。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗？”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢？有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，更多的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务行业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

营业员个人工作年度总结篇八

我来xx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。

营业员个人工作年度总结篇九

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。