

# 营业员年终工作总结

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 营业员年终工作总结篇一

营业八部是与其他部门不同，主要是以餐饮为主。我是营业八部的营管，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护整个餐饮部现场经营秩序的有序运行。

在这一年，我在公司领导的关心爱护、各位同事的支持配合和餐饮部全体员工的通力协作下，本着管理理念“就把事情做好”这样一个目标，依靠营业八部“默契、激情、出活”的职业化团队，较好地履行了自己的工作职责，积极圆满的完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，适应岗位要求。俗话说：百货无大事，营管的工作大部门比较具体、琐碎，但为了做好工作，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位要求。一方面，我努力看书，如有关餐饮、食品安全、管理等方面的专业报纸、书籍。另一方面，我虚心向领导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、工作方法、对人处事艺术等。通过学习与实践的有效结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升工作质量。具体工作：

(1)协助经理做好了员工考勤监督，员工培训，员工入职的登

记和每月星级服务员评选等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2)做好了节假日活动卖场布置，新专柜进场的施工管理。

(3)参与公司各部门间的配合，如上报企划部一周信息，联系工务科维修损坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，协助保卫科维持卖场秩序等工作。

(4)协助经理做好员工的管理工作。管理工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正，并按照公司制度管理每一位员工，体现人性化管理。

(5)认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。

(6)为了部门工作的顺利进行及其他部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、加强现场巡视，维持经营秩序。营管的工作场所就是八部的整个卖场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好的运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物环境。在这一年中，通过本人和餐饮部所有员工及时的信息反馈及后勤各部门的及时配合，基本实现了这一目标。

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在投诉管理方面做得还远远不够，仍需向领导与主任学习。

2、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。

3、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，自身管理水平有待进一步提高。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，认真学习各项规章制度，不断加强个人修养，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，力求把工作做得更好，为部门的发展做出更大的贡献。

## 营业员年终工作总结篇二

1. 在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场营业基本知识. 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. 缺乏基本的营业工作知识，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. 对管理商场营业还不够成熟，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。

营业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。

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。

## 营业员年终工作总结篇三

一年以来□xx的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：

xx营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有激情和一定的亲和力，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、项目圆满成功。

## 营业员年终工作总结篇四

营业八部是与其他部门不同，主要是以餐饮为主。我是营业八部的营管，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护整个餐饮部现场经营秩序的有序运行。

“默契、激情、出活”的职业化团队，较好地履行了自己的工作职责，积极圆满的完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，适应岗位要求。俗话说：百货无大事，营管的工作大部门比较具体、琐碎，但为了做好工作，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位要求。一方面，我努力看书，如有关餐饮、食品安全、管理等方面的专业报纸、书籍。另一方面，我虚心向领导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、工作方法、对人处事艺术等。通过学习与实践的有效结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

## 2、注重规范管理，提升工作质量。具体工作：

(1) 协助经理做好了员工考勤监督，员工培训，员工入职的登记和每月星级服务员评选等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2) 做好了节假日活动卖场布置，新专柜进场的施工管理。

(3) 参与公司各部门间的配合，如上报企划部一周信息，联系工务科维修损坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，协助保卫科维持卖场秩序等工作。

(4) 协助经理做好员工的管理工作。管理工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正，并按照公司制度管理每一位员工，体现人性化管理。

(5) 认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。

(6) 为了部门工作的顺利进行及其他部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

## 3、加强现场巡视，维持经营秩序。营管的工作场所就是八部的整个卖场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好的运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物环境。在这一年中，通过本人和餐饮部所有员工及时的信息反馈及后勤各部门的及时配合，基本实现了这一目标。

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在投诉管理方面做得还很不够，仍需向领导与主任学习。

2、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。

3、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，自身管理水平有待进一步提高。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，认真学习各项规章制度，不断加强个人修养，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，力求把工作做得更好，为部门的发展做出更大的贡献。

## 营业员年终工作总结篇五

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

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；

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。

## 营业员年终工作总结篇六

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。

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。

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。

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。

## 营业员年终工作总结篇七

1. 在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场营业基本知识. 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. 缺乏基本的营业工作知识，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. 对管理商场营业还不够成熟，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。

营业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。
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。

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。