

最新新人导购工作总结 导购工作总结(模板8篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

新人导购工作总结 导购工作总结篇一

通过前期的不断策划宣传，以及活动中各部门，各商家的全力

二. 参与品牌及展位：

三. 销售情况：

总计：64500元。 四. 各品牌情况：

1. 唔格格：主要经营0到3岁儿童的内衣和外出服，本次活动参展货品在1500件左右，老板陈辉全程陪同参与。其在金谷六楼经营面积在1000平米左右。旗下有六个不同的品牌，经营的产品结构基本相同，都是0到3岁儿童的内衣和外出服。本次参与活动积极性极高，其对六楼的经营商户都比较熟悉，本次参展是自己找到项目部，要求参与，想联合金谷六楼商户整体搬移至本项目的想法。可作为童装部招商的一个跳板，通过其引导其他品牌。其本人对本次活动组织和成果都比较满意。不足之处：其展位布置比较简单，人员不够，货品比较单一，杂乱，经营随意性比较大。

2. 牧羊娃：主要经营0到3岁儿童的内衣外出服，以及婴幼儿用品。旗下品牌有10几个，在株洲经营超过15年，在金谷六

楼的经营面积超过20xx平方，人员超过15人。属于童装婴幼儿产品经营最好，最大的一家。本次会展有衣服，用品，玩具等。在几家童装中布置效果比较好，产品结构比较丰富的，经营效果也最好。派出了固定营业员4名，最多时达7人。足以表示其对本次活动的重视。牧羊娃可作为我们招商部重点招商对象，如果完成对其的招商会带动其他童装商户的积极性。不足之处：销量没有达到预期，没有形成标杆的作用。

老板亲力亲为。由于其产品及品牌的不太成熟，本客户不应作为招商开发的重点客户。不足之处：产品及品牌不太成熟。

4. 杰米熊：杰米熊包括杰米熊和杰米小熊。为福建品牌，其老板对杰米熊品牌的广告投入和品牌的建立，拍摄了动画片，在几个大的电视平台有定时的广告。在湖南品牌运营超过了10年，湖南旗下品牌加盟专卖店超过70家。主要经营0到14岁的儿童服装、鞋类、内衣等产品。现在银谷旗舰店两家，金谷写字楼。本次会展货品1500件，销售700件左右。销售成员4名，多时达7人。其准备参展时间只有2天，货品组织及布置都不够理想。对本次会展效果不太满意，主要原因是天气太热。对我们提供的服务以及推广及人员还是比较满意的。如招商其对我们的位置过于远离服装城有担心。不足之处：货品比较单一，陈列比较简单。没有大型特卖会经验。

5. 米拉熊：福建品牌湖南省代，其代理了3个品牌。在湖南经营超过10年。在银谷和金谷都有旗舰店和写字楼。旗下主要经营婴幼儿和儿童服饰。在湖南有40多家加盟店和专卖店。本次活动销售情况不太理想，跟其老板目前不在株洲有一定的关系。货品组织和人员调配不够。但此品牌可以作为招商重点客户。

6. 迪斯尼：属于自己强烈要求增加进来的品牌。其品牌名气跟其销量不成正比。在湖南经营10年左右，旗下品牌包括宝洁等婴幼儿服饰。但所属不同经营人。销售情况不理想，抱怨比较多。由于是零时摊位货品表现杂乱无章。

五. 童装部表现

童装部人员4名。由于童装部成立时间相对比较晚，所以招纳童

1. 本次招纳品牌成色不够，服装圈几家真正的大品牌并没有参与如：巴拉巴拉、青蛙王子、力果等。
- 2: 销售情况不理想，这个跟布展，货品展示不到位有关系，本部人员没有监督到位。没有督促商家积极布展和组织货品。
- 3: 邀请参观商家不够，本次来展会现场观摩的童装品牌商家在20家左右。不足商圈经营品牌的三分之一。
- 4: 没有成交，在展会期间没有一家童装商户明确表示愿意来我们项目落户，这些都需要我们后期跟进服务解决。

通过本次活动我们队童装品牌经营的状况和布局有了个整体的了解，对以后招商有了更深一步的把握。株洲童装品牌经营状况整体属于家长式的经营，目前公司化经营模式的比较少，思想观念都相对比较落后。通过本次活动，我们建立了良好的关系，在以后招商中应该利用好这些关系，顺利完成招商的任务。吸纳成熟的品牌，知名度高的品牌，为汇通金港的发展做出自己的贡献。

新人导购工作总结 导购工作总结篇二

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、价格，进取向向店长、组长请教，努力提高使自我的业务本事，更好的干好本职工作。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

今年刚调到日化组的时候，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，我感觉自我需要学习的

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。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。所以，我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，并向领导汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就必须把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用进取的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在x超市感受到的，也是期望我能够切切实实做到的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情进取，对工作团队严谨仔细。进取善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自我在工作中存在的不足，并进取改正。

超市工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

（1）严格遵守超市的各项管理制度

不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守的管理制度，进取努力工作。

工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时沟通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于团体利益的原则，扎实工作。

（3）努力提高业务本事

进一步积极参加超市组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自我的业务本事更是一个台阶，更好的干好本职工作。

(4) 团结同事，互帮互助

我始终坚持，做什么事情，做了就必须把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，超市是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用进取的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同进取做好工作，为超市的发展做出应有的贡献！

新人导购工作总结 导购工作总结篇三

我们每一天都在面对面的与消费者沟通，我们的一言一行在消费者的眼中都代表着企业的形象，所以我们首先应该给自己的定位要高，我们是品牌的代言人，只有充分地了解我们所销售的产品特点、使用方法、性能等，以此为基础，适当的为顾客提供良好的服务、建议和帮忙，以优质的服务来服务顾客，才能压制竞争对手。

潜在的顾客在我们的热情与微笑中诞生。同时，我们又是企业与消费者的桥梁与纽带，我们一方面要把产品信息传达给消费者，另一方面要把消费者对产品的建议和希望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的责任更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才可以和消费者之间建立良好的沟通关系，把企业的信息完整、准确的传达出去，把“好房子，要配好厨电”的理念通过我们一线的销售人员更好地诠释给消费者！

就经验方面来说，我个人的总结有以下几点：

对产品及自己强大的自信心，将我与顾客之间的关系建立得更加美好。用自信及热情去感染顾客，热情、执着是我能在

导购这个岗位取得一些成绩的内因。更重要的是我能依托这个平台来发挥自己的专长，让自己的工作成为自己的事业，是我最骄傲的地方。同时要用充满激情的心态对待每一位顾客。

我个人觉得了解顾客的需求是导购的关键，针对不同的客户，为他们提供适合的产品是我一直坚持的。我觉得做导购是有技巧的，首先你要观察消费者的需求是什么，然后找机会向顾客推荐自己的产品，突出自己产品的特点，在此过程中要细心，耐心，不要急于求成，从心理上赢得顾客信任，让顾客接受并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们必须对我们的产品的外观、功能、技术参数烂熟于心，让顾客在比较不同款式，不同功能的产品中选择我们的产品。作为一名导购，除了要有较强的专业知识外，还要把顾客当朋友，跟他们谈心，在融洽的氛围中完成每一笔销售。

作为导购员，保持好心态，永远用最真诚的态度去面对工作和顾客，抓住每一次机会，全力付出，努力过了，就不会后悔，同时快乐地营销！心态决定成败，时刻保持一种积极向上的心态，设定阶段性目标，并为达成目标努力。

我们要具备良好的学习能力，只有不断坚持学习熟悉产品知识、不断创新，并能够掌握现代营销技能，才能树立品牌形象，提升品牌服务价值，我们要珍惜每一次公司提供的培训机会。家电行业里竞争激烈，我所在的衢州普农家电卖场里，厨电品牌多达十多种，两年多的一线导购工作让我受益匪浅。我比较喜欢学习和反思，我觉得一定要多学习，多了解这个品牌理念和企业文化，对产品知识掌握的越多就能让顾客更信任你，也能使自己的工作干得更好。对于学习，我们不仅要学习自己品牌的产品知识、特性，同时，还需要了解行业内的所有产品，进行详细的市场分析，对核心的竞争对手做出策略性的应对方式，这样在导购过程中就能够知己知彼，开展工作。

我坚信只有多点付出，才能多点收获。只有从事自己喜欢的工作才会有热情，而做导购就是我所喜欢的一份事业，我从导购工作中获得了乐趣。当我每卖出一件产品时，都会有一份成就感。我会一直从事这份我热爱的工作，通过自己的努力，使销售业绩得到更好的提升，并做到“以此为乐，以此为业，以此为生”！

新人导购工作总结 导购工作总结篇四

一年的时间很快又过去了，在这个季节温差不大的城市，似乎觉得一年的时间过得更快，让人有点不愿意去相信。

20xx年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年；谢接纳我工作的公司，感谢敦敦教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的朋友，感谢那些给我微笑，接纳我和我的产品的合作者，因为是他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐于我的工作，更加热爱我的工作。

1. 微笑（微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的）
2. 赞美顾客（一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏心情）
3. 注重礼仪（礼仪是对顾客的尊重，顾客选择那些能令他们喜欢的导购员）
4. 注重形象（导购员以专业的形象出现在顾客面前，不但可以改进工作气氛，更可以获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉）
5. 倾听顾客说话（认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关系的最重要方法之一，同样顾客也很尊重那些能够认

真听取自己意见的导购员)

以上是对导购员来讲十分重要也是最基本的注意事项，是必须做到的。

1，熟悉自己店内的货品，能清醒的知道哪件衣服适合什么样的顾客，估到每件衣服都能记在心里，做到客人进厅能推荐对衣服，吃的准衣服类型风格。

2，掌握顾客心理，这一点是最难的，通过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，判断出顾客想要什么样的衣服，从而有助于自己的推荐。

3，专业度的撑握，做到专业的建议和搭配，让顾客选到不仅自己满意，包括周围朋友都要满意的服装。我们不仅要去做他的生意，还要做他身边朋友的生意，不仅做他今天的生意，还要做他永久的生意，如果抱着这种心态去服务，那样我们的品牌只会越做越好。

4，增加自己的知识面，多掌握与自己工作有关或与顾群相对有关的知识，和顾客聊天的时候能找到共同话题，顾客形形色色，想和他们能融入到一起，聊到一起，因此这方面也是相当的重要，否则对于和他们之间的沟通就有了阻碍，从而也影响了销售。

5，建立顾客档案，留下顾客的资料，最好能记住顾客的姓名，记得他买过的衣服，也体现了我们这个品牌对他的重视，这样子他也感到很有面子很开心，他有了面子，我们就有了票子，票子的来源是顾客，因此在我们心中每位顾客都是美丽的天使，即便有时天使也有不开心无理取闹，也许是我们的服务没有到位，也许是我们的沟通出现了问题，总之多从自身方面找原因，多问自己几个为什么，我相信世界上每个天使的心灵原本都是美丽的。

我们遐逸品牌衣服款式相当多，颜色也相当丰富，目前库存有约3000件，虽然货品让我们眼花缭乱，但是我们都要求自己尽量记得衣服的货号、色号和价格，在客人指向一款衣服的时候，我们以最快的速度从仓库拿出他所需要穿的号码，并引领到试衣间试穿，这也涉及到导购员的三厚之一，“脚皮厚”，不厌其烦的很客人试穿，当顾客定下几件要购买的衣服时，要以最快的速度把票开好，而不是将客人穿在身上的衣服吊牌从里面拉出来，这样对客人也很不礼貌，因此熟悉货品是非常重要的。

现在的生意真的都很难做，相对以前，现在的款式越来越多，品牌也越来越多，竞争十分的激烈，因此抓住每一位客人是相当重要的。顾客形形色色，有的客人性格比较开朗，也很容易接近，这些客人每个导购员都很喜欢做他们的生意，但是一旦遇到比较“闷”的客人，主动招呼后看没什么反应就自动放弃或者是干脆直接放弃沟通的，有很多很多，这又涉及到另外三个字“脸皮厚”。

您好，有什么可以帮您的吗？

这件衣服很适合您！

请问您穿多大号的？

您的眼光真好，这是我公司最新上市的产品。

看到顾客对某件商品有兴趣时上前介绍产品。

1、特性（品牌、款式、面料、颜色）

2、优点（大方、庄重、时尚）

3、好处（舒适、吸汗、凉爽）

互动环节：介绍自己身上穿的该品牌衣服，（注意：用此法时，不要征求顾客的意见。如果对方回答“不需要”或“不麻烦了”就会造成尴尬的局面。）

以“赞美”的方式对顾客的外表、气质等进行赞美，接近顾客。

如：您的包很特别，在哪里买的？

您今天真精神。

小朋友，长的好可爱！（带小孩的顾客）

俗话说得好：良言一句三春暖，好话永远爱听。通常来说赞美得当，顾客一般都会表示友好，并乐意与你交流。

利用产品示范展示展示产品的功效，并结合一定的语言介绍，来帮助顾客了解产品，认识产品。最好的示范就是让顾客来试穿。有数据表明，68%的顾客试穿后会成交。

1. 主动为顾客解开试穿服饰的扣子、拉链、鞋子等。
2. 引导顾客到试衣间并告诉他你在外面等候为他服务。
3. 顾客走出试衣间时，为其整理。
4. 评价试穿效果要诚恳，这时又体现了导购员的第三厚“嘴皮厚”，永远不停的和顾客交流。可略带夸张之辞，赞美之辞。有时善意的谎言也是一种赞美的方式。

一。顾客的表情和反应，察言观色。

二。提问要谨慎，切忌涉及到个人隐私。

三。与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远。正确的距离

是一米五左右，也是我们平常所说的社交距离。

我们不和别人比牌子大小，比货品质量好差，因为那些都是我们不可也无力改变的事实，但是我们可以拿出来比只有我们独特的服务，如果我们每个导购员都严格要求自己，不放弃，永远充满热情，那我们也会得到更多，世界上各行各业都很辛苦，包括现在做老板也不是那么容易的事情，我们导购员也不例外，比较辛苦，但是辛苦过后那种成就感是用什么都换取不来的，不是吗？！姐妹们，加油！！！！

当然销售上面的知识很多很多，有些是我们经常遇到的，有些是我们还未遇到过的，因此工作中不断学习和总结对我们来讲是十分重要的，也希望我们能够互相学习，相互分享过程中的喜怒哀乐！

新人导购工作总结 导购工作总结篇五

首先要感谢的是您对我个人的信任，在工作上给予我的支持。其次是感谢您把我当成您的朋友，以及在工作和生活上对我的关心照顾。在工作遇到困难而我的思路又不对的时候，您会与我进行良好的沟通，纠正我的思路，使我的业务工作能顺利的进行下去。

几点不足，平常和大家在一起还不是很积极，可能是刚刚来公司没有多久的，跟身边有些家人还不太熟悉，我保证在今后的工作和生活中不断提升自身的各项能力。对客户了解得不彻底，在工作中我很少动脑筋思考问题，即使思考了也不够细致，思维方式比较单一。很多时候我都是按程序做事，根据领导的交待办事。极少动脑琢磨客户，琢磨市场，琢磨导致问题发生的根本原因。总觉得没什么好思考的。而思维方式因为没有经过对事情周密、细致的思考和全面的分析，从而变得比较单一。作为一个业务员，必须考虑很多东西，以清晰的思路，思考事情的每一个细节，才能正确判断客户的真实情况。

我对业务这项职业充满热爱，我努力尝试认真的做好每单业务，跟好操作过程中的每个环节，提高每个月的销售量和利润。可在总结个人业绩令我本人感到汗颜。

回顾这些日子来的实际工作情况，出现这种结果的主要原因有就是个人主观上没有花更多的精力开拓新客户和新资源，最后是思路太狭窄，打不开更多更好的思路，业务过程极为平淡单一。

在这里学到很多，很多欢乐，我愿与__共同奋斗，一起成长！奋斗！奋斗！坚持奋斗！

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__服装超市的一名员工。我深切感到京华服装超市的蓬勃发展的态势，__服装超市人的拼搏向上的精神。祝愿__服装超市20xx年销售业绩更加兴旺！

新人导购工作总结 导购工作总结篇六

在工作中，我严格的遵守自己的工作职责。每天开店后按照指定的位置整理好商品，并与同事们一起对店内进行简单的打扫，保持店内的清洁卫生。以及良好的购物环境。

之后，我们会在店内一边做一些清点工作一边等待顾客的光临。

几个月来，我也有负责过在店门们招揽顾客的工作，但在后来招聘了新人之后就全心放在店内的工作中。店内方面，我主要负责的服务顾客选购衣物，并对其进行推荐和销售。几个月来，我也掌握了不少推荐的技巧来帮助自己更好的完成工作目标。

几个月下来，在销售方面的工作我已经能完成的较为稳定，并且在工作中也能对自身的问题和不足进行反省、检讨，进

一步的去完善自身。

在这几个月的工作中，我主要在销售方面有很大的提升。当然，这也是因为在这段时间里，我一直有利用休息的时间学习和提升自己。不仅一直在阅读销售类的经验书籍，还一直在向有经验的前辈请教，学习如何在导购中提升顾客的购买欲望，让自己得工作能更加的顺利。

而在实际的工作中，我也一直在努力的累积和分析自身的收获，通过对每一次导购工作的反省，我更加认识到自己的工作中有哪些需要提升的地方！

回顾这几个月，要说到自己的不足，最大的问题首先是在礼仪上。因为自身对礼仪方面的不够重视，只注重嘴上的功夫，却没能做好自身的形象管理，这让工作变的不够圆满。

其次，对于仓库货物的掌握不够到位！对商品的剩余不够了解，导致在导购途中经常要去确认！这总是会消耗顾客的耐心，甚至导致销售失败！

回顾了这段时间的工作，我对自己工作中的不足感到非常的惭愧。但是通过对自己的分析总结，我也更加明白自己该怎么去做好自己的工作，今后的工作中，我一定会更加努力，把自己的工作完成的更加完善。

新人导购工作总结 导购工作总结篇七

xx年，我们财务科在局(公司)领导的关心下，在机关各部门的密切配合下，紧紧围绕局(公司)的发展总体目标，在为全局(公司)提供服务的同时，认真组织会计核算，规范各项财务基础工作。站在财务管理和战略管理的角度，以成本为中心、资金为纽带，不断提高财务服务质量。全年预计实现销售收入(含税)*万元，上缴各类税费 **万元。

全局(公司)预计收入 *万元，其中：

(一)、全年事业费收入*万元。

(二)、价格补贴*万元。

(三)、预计全年不含税销售收入*万元。

(四)、过度性价差**万元。

(五)、收入**万元。

全局(公司)共计支出*万元，

(一)、预计全年销售吨，销售成本*万元。

(二)、预计全年各类费用支出共计*万元，

1、财务科的主要职责是做好财务核算，进行会计监督。财务科全体人员一直严格遵守国家财务会计制度、税收法规、财务制度及国家其他财经法律法规，认真履行财务科的工作职责。从审核原始凭证、会计记账凭证的录入，到编制财务会计报表；从各项税费的计提到纳税申报、上缴；从资金计划的安排，到各项资金的统一调拨、支付等等，每位财务人员都勤勤恳恳、任劳任怨、努力做好本职工作，认真执行企业会计制度，实现了会计信息收集、处理和传递的及时性、准确性。

2、近年来，随着企业精细化管理水平的不断强化，对财务管理也提出了更高的要求。我们以此为契机，根据财务管理的特点以及财务管理的需要，及时出台了公司财务组织机构和岗位职责、财务核算制度、内部控制制度、车辆管理制度、预算管理制度等一系列相关制度，从而使每项工作有计划、有落实、有监督、有考核。在下属单位费用控制方面，一是

采取预算包干的方式，将下属单位经费等进行预算控制，节约归己、超支自负，培养了职工的节约意识。二是采取预算审批的方式，对超预算的费用，必须先层层审批，没有审批发生的费用，一律不予报销。在现金预算方面，为提高现金预算的准确性，在实际支付时做到，没有现金预算项目的不予支付，超预算支付标准的不予支付。在职工借款还款方面，规定了借款必须于发生当月还款，起到了降低借款数额，减少资金占用，避免呆帐发生的积极作用。通过预算管理这一有效的手段，全局从上至下的规范意识进一步增强。

新人导购工作总结 导购工作总结篇八

我非常荣幸的加入xxx来到了公众客户中心，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，现对我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。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12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：

一. 业务学习和ibss操作上手都比较慢

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。

二. 对于广州方言应进一步加强掌握

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。

三. 有些服务规范做的还不到位

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。在今后的的工作中我会改正不足，尽努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。