

营业月工作总结 营业员工作总结(通用6篇)

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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

营业月工作总结 营业员工作总结篇一

到电信大楼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。在前台办理业务时，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，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，回顾半年来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。

营业月工作总结 营业员工作总结篇二

在联通公司学习和工作已有一年的时间了。以下是我对我在这一年的工作和学习所做的一个总结。

我与11月份，从金三角营业厅调回中心营业厅学习、工作。因为在此之前我都是在金三角营业厅上班的，所以有很多业务都没有学习过，调回大厅以后我发现我要学习的东西还有很多，我应对自己高标准，严要求，尽快进好的掌握新的知识和技能。

在调回中心厅的这些日子，我发现了自己有许多不足的地方。

比如微笑待客，唱收唱付等，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。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信，并进行了改进。有时在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。这些不足之处我因及时改正，在今后的工作中加以避免。我的工作能力方面还有待进一步提高，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好的做好本职，服务公司。

一是继续加强对公司各项制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。

二是踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作

态度，更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

三是继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作，为公司做出应有的贡献。

在上级领导的关怀和领导下，我会更加努力，更加团结。新的一年我们一定会取得更好的成绩。

被考核者签名：

第二部分：被考核者年度业绩评价

（由部门负责人填写）业绩考核得分：民主测评得分：

综合考核得分：

部门负责人签字：

营业月工作总结 营业员工作总结篇三

进入xx从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，通过公司的培养及自己努力的学习，使自己的销售能力有了较高的提升。现在就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

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xx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、建议和帮助，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：

- 1、对产品和自己要有高度的自信心。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xx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。

- 2、了解顾客的需求，熟记产品知识。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xx

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。

3、良好的心态是做好导购的基础。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。

4、具备良好的学习能力。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xx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xx的产品时，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xxxx年的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”！愿与xx同成长！

营业月工作总结 营业员工作总结篇四

- 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
- 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
- 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：

营业月工作总结 营业员工作总结篇五

现在即将面临毕业，实习对我们越发重要起来。刚结束的这段实习时间可以说是我大学四年来最辛苦也是最充实的一段时间。辛苦是因为刚踏上工作岗位，有很多方面不能很快适应；而充实则是在这段时间里，在校园无法学到的知识和技能，更提高了自己各方面的素质。同时实习也给了我一定的工作经验。为将来谋求一份好职业打下了基础。

大学是走向社会的过渡期，是从幼嫩转变成成熟的重要阶段。对于还是大一的我来说，需要很多与外界接触的机会来帮助我成长。我极渴望破茧成一只美丽的蝴蝶，让大家看到我努力后的喜悦和兴奋。因此，我必须每时每刻都在前进，就现

在算还没走在前面，还很落后。我得尽快接触这个社会，更早的认识这个社会，这个我将要步入的社会。这样，我也能更好地为自己的未来作计划。

大一即将结束，深觉仅仅在课本上已获取不到自己想要的东西，甚至觉得有点儿枯燥、乏味，心里想去做点什么，可又没什么实质想做的事，有点茫然。我算是比较内向的女孩，一般较少与同学交流。可我不喜欢这样，我想改变，因为我知道自己这样很难在以后会有什么发展，我觉得只有改变了，未来才能有更大的突破，才能有更好的成就。但找份暑假工，这对现在的我，没有实际的经验的我来说是较困难的。虽然曾经找过，但那也只是在网上胡找，乱搜一通，不懂哪些是真的，哪些是骗人的。就在我为这事苦恼的同时，家里来了电话，说给我找了份暑假工。真是非常感谢他们。

第一次的暑期工作带给我一种莫名的新鲜感，想做好它，毕竟以前都没做过。这次的尝试也能让我知道自己到底有多少能力，有多少耐心。没再多想，我马上答应了那份暑假工。

那是一份在超市里做营业员的工作。超市找我家附近。上班时间是每天早上的7：30—11：30，晚上的18：00—22：00共8小时。别看我的职务是营业员，在那儿要做的事很多，一个人也是蛮辛苦的。因为这个超市不是大超市，而是小超市，所以有很大的区别。大超市的营业员比较轻松，只需稍稍上上货，摆摆货等，没什么粗重的活，并不辛苦。而我在的那个超市就不一样了，任务特别多。

新来的职员要先实习3天，也就是免费做3天。这是惯例，别的地方也是这样。到那儿的第一件事便是熟悉货架上货物的摆放位置，以便日后每天上货的需要。老板娘说，只要货架上一没货，就要去仓库搬。平时要检查架上物品干净与否，摆放整齐与否。若不干净，就得拿抹布擦拭，若不整齐，就得重摆。重要的是商品的日期检查，对于快逾期的商品必须拿出来放一堆，以便退货。每次进货都要出来一起搬货。有

的要上架，有的要放到仓库。有时候一个人真的是忙不过来。幸好，十天后又请到一个。还有，迟到或请假或旷工都要扣钱，这是那里的制度。晚上，要先将超市打扫干净，并将外面的物品搬进超市才可下班。当然，重量级的货物都是老板搬的。

前几天刚做的时候，非常不适应，还有些后悔。因为那儿的工作很辛苦，工资也很低，当时有很强的欲望不想做，觉得在这种小地方做事很浪费，不值，又苦又累。每天一回到家就痛得摊在床上，动也不想动。但也正是这么的辛苦，让我尝到了点苦头，知道了赚钱不容易，也体会到长辈们的辛苦，他们对自己的付出真是很伟大，更知道自己现在一定要努力，不然将会永远埋在这个小地方不能出头。

和家人商谈后，又明白了不管做人还是做事，都应该有始有终。既然已经做了，就做完一个月。最后我还是坚持了下来，没有半途而废。

虽然我做的时间不长，但也不算短。关于那个超市，我那么多天的观察下来看，觉得这里并没有什么发展前景，一直做下去也不会有什么前途。因为这超市较小，东西摆放后就显得里面很狭窄，每条通道只能通过一个人，人多的时候就很拥挤。像隔壁的仓库，记得刚到那儿的时候，他们的仓库特凌乱，不过后来找人清理了好很多。但我认为这里短期做做还是挺有好处的。这次到这边，也纯粹是想锻炼下自己，想找出自己的缺点和不足。这里的东西并不多，却便宜，比较适合附近的居民购买。像有时懒得去城里，或是急需用的常用物品便可以到这边购买。可这超市东西并不齐全，像我们家一般都是去城里买的。

这次假期实践我以“善用知识，增加社会经验，提高实践能力，丰富假期生活”为宗旨，利用假期接触社会，了解社会，从社会实践中检验自我。这次的社会实践收获不少。我认为在实践中缺少的是如何在上社会上与别人沟通。经过一段时间

的工作让我认识更多的人。如何与别人沟通好，这门技术是需要长期的练习。以前工作的机会不多，使我与别人对话时不会应变，会使谈话时有冷场，这是很尴尬的。与同事的沟通也同等重要。人在社会中都会融入社会这个团体中，人与人之间合力去做事，使其做事的过程中更加融洽，更事半功倍。别人给你的意见，你要听取、耐心、虚心地接受。

不知不觉中，两个月的时间过去了，这段时间里，自己学到了很多平时接触不到的知识，并且学会与顾客的沟通技巧，以及处理问题的应变能力，最重要的是自己通过工作实践，知道工作态度的重要性，只要心态改变，外界环境就会随之改变。在校园里学到的知识毕竟有限，如果能结合实践就会有更大的收获。

以下是我实习得到的一些心得体会：

1、自主学习。工作后不再像在学校里学习那样，有老师，有作业，有考试，而是一切要自己主动去学去做。只要你想学习，学习的机会还是很多的，老员工们从不吝惜自己的经验来指导我工作，让我少走很多弯路。我所要做的只是甄别哪些是我需要了解的，长此以往就会找到自己感兴趣的。

2、积极进取的工作态度。在工作中，我不只为公司创造效益，同时也提高了自己，象我这样没有工作经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实习工作并不象正式员工那样有明确的工作范围，如果工作态度不够积极就可能没有事情做，所以平时就更需要主动争取多做事，这样才能多积累多提高。

3、团队精神。工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在工作的过程中如何去保持和团队中其他同事的交流和沟通也是相当重要的。一位资深人力资源专家曾对团队精神的能力要求有这样的观点：要有与别人沟通、交流的能力以及与人合作的能力。合理的分工可以使大家在工作

中各尽所长，团结合作，配合默契，共赴成功。个人要想成功及获得好的业绩，必须牢记一个规则：我们永远不能将个人利益凌驾于团队利益之上，在团队工作中，会出现在自己的协助下同时也从中受益的情况，反过来看，自己本身受益其中，这是保证自己成功的最重要的因素之一。

4、基本礼仪。步入社会就需要了解基本礼仪，而这往往是我们不大重视的，无论是着装还是待人接物，都应该合乎礼仪，才不会影响工作的正常进行，这就需要平时多学习。我们每天要重复多少次“欢迎光临”“欢迎再次光临”连自己都数不清，我们以热情的口吻说的时候，顾客会非常高兴，使其产生愉悦的购买心理。反之，会使顾客产生厌烦情绪，甚至吵上一架，这样就得不偿失了。

5、为人处事。作为学生面对的无非是同学、老师、家长，而工作后就要面对更为复杂的关系。无论是和领导、同事还是客户接触，都要做到妥善处理，要多沟通，并要设身处地从对方角度换位思考，而不是只是考虑自己的事。

通过本次实习，我的能力也有所提高。做事情会比从前更有耐心，更加细心，在工作态度上也有很好的转变。本次实习也为我即将步入社会工作奠定了基础，让我更加坚定自己的信念，努力奋斗，自强不息。

言语是无力的，要付诸于行动才行啊，这次实习为我们即将步入社会奠定了基础，我要一直保持这种工作热情和积极的态度面对接下来的挑战。

总之，在这一个月里，我做着超市的活，渐渐体会到长辈们为家计付出的辛酸，为我们所做的一切，也懵懂地学到一些课外的知识。这步入新社会前的体验，使我对生活有了一种新的看法，我觉得我将要长大，成熟。

营业月工作总结 营业员工作总结篇六

光阴似剑，时光如梭，转眼20xx年已经过去了，我从事这份工作已有半年了，在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。

我以20xx年11月来到友谊书城工作，且从事了一份收银工作。

- 1、作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。
- 2、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。
- 3、“顾客就是上帝”的宗旨，在收银员这平凡的岗位上，肩上的担子却不轻：每天重复着相同的工作，还要对顾客解释他们所有的疑问，而且不管顾客说了多么刻薄的话，我都必须学会忍耐，把所有的委屈压在心底。还有就是一定要运用微笑服务，当你为顾客微笑时，不管顾客对我们有多么不满，此时他的心情一定会随之晴朗。微笑是最迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生，当你微笑时世界也在对你微笑。再就是要讲究语言艺术：“温语慰心三冬暖，恶语伤人七月寒。”不要与顾客发生争执，不侮辱、挖苦、讽刺顾客。

我的小体会：回想起自己的这半年的工作经历，虽然有眼泪也有辛酸，但最多的还是历练与收获。第一次参加工作，难免也会觉得有一点点的小辛苦。每天八点上班六点下班。每日重复单调繁琐的工作，时间久了容易厌倦。。我曾经想到

过放弃，但是我必须克制自己，不能随心所欲地随着自己任性的性格去做事情。在遇到困难时，学会从调整心态来舒解压力，应冷静分析，经常保持自信和乐观的态度，学会自我宽慰，能容忍挫折，要心怀坦荡，情绪乐观，发奋图强。善于化压力为动力，改变内心的压抑状态，以求身心的轻松，重新争取成功，从而让目光面向未来。凭着自己的努力，我坚持顺利完成了我的第一份正式的工作。

结语： 虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，一定能走出我自己想要的一片天！