# 电信营业员工作总结(12篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-06-28

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**电信营业员工作总结篇一**

总的来讲，服装导购员在整个服装销售过程中具有不可替代的作用，导购员不仅代表了企业的外部形象，而且还起到加快销售的作用，具备良好素质的服装导购员，除了熟悉商品之外，也应该具有足够的耐心，并且能够掌握一些好的服装销售技巧。

第一，服装导购员除了能够将服装很好地展现给客户，并且还有向客户适当推荐其他服装的工作，以吸引顾客购买其感兴趣的更多服装。针对这一点工作，我总结如下：

1、推荐服装时候要有信心，大方、坦诚地向顾客推荐服装，导购员就应该具备十足的耐心、细心，让客户对自己产生信任感。

2、为顾客推荐适合于顾客体型、品味的服饰，为客户在挑选服装时候出谋划策，提示相关细节，帮助客户选择。

3、结合不同款式服装，向顾客讲解每款服饰适合穿着的场合。

4、配合服饰特点进行推荐。每种类型的服装具有不同的特征，如功能，设计，质量和其他方面，都应该适当向顾客说。

5、谈话中注意技巧。向顾客推荐服装时候，语气应该有礼貌、在充分听取顾客意见的基础上，再向顾客推荐。

6、观察、分析不同顾客喜好追求，结合实际向顾客推荐服装。

第二，必须注意把工作重点放在销售技巧上。销售是有针对性的营销，关键在于销售技巧的掌握。服装销售涉及方方面面知识，要对服装的功能，质量，价格，时令，面料等其他因素都做充分了解，顾客特点，运用销售技巧完成销售。主要侧重于以下几个环节：

1、注重思考。了解顾客购买服装的穿着场合，购买服装的目的与想法，帮助顾客挑选相应服饰，促进销售成功。

2、言辞简洁，字句达意。与顾客交流当中，言辞要简单易懂。不能说太过专业性的行内话，应该试图以通俗语言向顾客讲解。

3、具体表现。要根据实际情况，随机应变地推荐服装，必要情况下，不去打扰顾客，让顾客自行挑选，当顾客咨询时候耐心倾听、细心讲解。

以上就是我做服装导购员这一年的工作总结，在新的一年里，我将继续努力工作，不断学习，吸取工作经验，不断改进自己的工作方法，为公司销售更加辉煌业绩而奋斗。

**电信营业员工作总结篇二**

20xx年已经过去，新的一年又在展开。作为一名服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予在指导建议。

在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间when、穿着场合where、穿着对象who、穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上是我在工作中的小小心得。

**电信营业员工作总结篇三**

光阴似剑，时光如梭，转眼已经过去了，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11月来到友谊书城工作，且从事了一份收银工作。

记得曾听说过这样一句话：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”来到友谊书城工作之后我更能感到这句话的意义。每天基本上在同一个收银台工作几个小时，面对的是数不清的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。但我并没有因此而放弃。我以自己的亲身体验总结了以下几个内容：

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，当你对顾客微笑时，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。

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已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。凭着自已的努力，我坚持顺利完成了我的第一份正式的工作。

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！

**电信营业员工作总结篇四**

工作中，因为许许多多的原因，在成绩方面，相比起往年，我们都不能算是特别的出色。但在这样的情况下，我作为营业员也在积极的采取措施，努力的在工作中强化自己并改善店内的情况，创造新的销售机会。

如今，一年的工作已经结束了，在此，我也总结了自己这一年来的工作情况并做总结如下，希望能对自己今后的工作起到帮助。

一、思想的改进

作为一名营业员，在工作中我们的任务就是为顾客推销自己的商品，最终让顾客买下，促进顾客的消费。但，“花有百样红”，顾客也都有各自的喜好。为此，在工作中我们最容易听到的就是，“不怎么样、再看看……”等众多拒绝的理由。在过去刚工作不久的时候，这些话真的大大的影响了我，让我在工作中失去了信心，也失去了的动力。

但随着后来工作发展，我慢慢的看开了这样的事情，我们不可能让每个顾客为自己的情绪买单，我们能做的，只有更好的做好自己的工作，这样才能将“可能”的机会抓在手里!

而在今年的工作中，我更是在多方面锻炼了自己，不仅通过一些激励自我的书籍中增加了自己的自信，更工作中的失败中吸取教训，让自己认识到自己的不足，并在后来的工作中进一步改进。

二、开阔自己对服装业的了解

在今年的工作中，我首先加强了对自身品牌的了解，从样式到颜色，从面料到设计。在这些细节方面，我尽可能去了解，在工作内外充实自己，让工作能准备的更加的充分。

当然，作为营业员，在工作中我当然不可能让自己“夜郎自大”。因此，我也通过网络来了解我其他品牌的各种款式和服装，寻找自身品牌的亮点和优势，在工作中积极的凸显。

三、工作的情况

在工作方面，我注重对自己的礼仪，坚持用良好的心态去服务好顾客。同时我也认真的锻炼了自己的口才和交流能力，让自己能在给顾客的推荐上更好的表达自身的想法和感受，让顾客满意。

当然，我也准备了很多遇上意外如：缺货或是其他的原因不能满足顾客需求时的方法。尽管只能降低顾客的不满，但也留下了许多机会让顾客回头。

总的来说，在今年的工作中，我一直都在努力的提升自己，让自己能以最好的状态面对顾客和工作!而且，也得到了许多的收获。在今后的工作中我会继续严格的要求自己，让自己能变得更出色!

**电信营业员工作总结篇五**

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，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。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将(艾酷：鞋的牌子)产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**电信营业员工作总结篇六**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在便利店这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自便利店这个大家庭，为便利店明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己20xx的工作总结如下：

一、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加便利店组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

二、端正态度认真工作，积极做好本职工作

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。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。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，并向领导汇报……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便利店感受到的，也是希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，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极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。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

三、认真参加便利店组织的各类活动

便利店工作繁忙，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。

20xx年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作：

1、严格遵守新乐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，严格遵守新乐的管理制度，积极努力工作。

2、进一步端正工作态度，认真完成本职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勾通。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集体利益的原则，扎实工作。

3、努力提高业务能力。进一步积极参加便利店组织的培训，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，力争使自己的业务能力更是一个台阶，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，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，便利店是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为便利店的发展做出应有的贡献!

**电信营业员工作总结篇七**

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予在指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，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。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将(艾酷：鞋的牌子)产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由比较过渡到信念，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**电信营业员工作总结篇八**

光阴似箭，日月如俊，一晃20xx年就过去了。首先感谢公司领导给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位领导和各位同仁对我工作上的支持和帮助，能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。

我于20xx年3月从四店调入一店，作为一店的店长，全面负责一店的工作。其中有苦也有乐。对于没有学历，也没有专业技能的我，为了使一店各方面的工作不落后，我要边学边干，同时还要比别人花更多的时间来努力工作，来回报雇主。除了接受公司领导直接培训外，还参加了华师大的教授的培训，所以，只有拼命工作才是我最好的选择。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以要大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好销售。怎样去做好销售，是我们工作的重点，在销售的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。所以我给自己的任务是不怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

在这一年里时间里，今年的销售比去年有所提高，当然也有各方面的原因，比起公司的其它门店，毛利不是很理想。所以有待在经营过程中把握好毛利。一店也是一比较特殊的门店，难得管理的是两个出品，把面临的顾客群体各式各样，人员也比较复杂。

俗话说，养兵千日，用兵一时，我们将加倍努力，为门店的销售作出最大的贡献。

伴随着20xx年元旦飞舞的雪花，20xx年已悄然成为历史。回首刚过去的一年，我在门店店长的带领下，与全体同事们精诚团结，互帮互助，共同努力，以自身良好的工作业绩，维护并宣扬了新华文轩江北店的良好形象，较好地完成了全年销售任务，为书店履行传播知识和文化的社会责任贡献了自己的绵薄之力。

作为一名图书营业员，我秉承读者就是上帝的信条，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时，看到读者满意笑容和对我服务所给予的肯定，我心里与他们一样体味着快乐，工作成就感油然而生。

在做好门店工作的同时，为联结门店与市场，我充分发扬一不怕苦、二不怕累的精神，较好地做了市级党政各部门、各单位的图书团购工作，充分挖掘了门店的销售潜力，拓展了销售渠道，也极大地锻炼了自身能力。在此，我要对店长和同事们在团购工作中所给予我的大力支持和鼓励表示真诚的感谢!团购工作虽苦虽累，但挑战性十足，也带给我快乐和极大的成就感，新的一年里，我将一如既往，将该项工作做得更好、更扎实!

回顾20xx年，无论是在生活上、还是在工作中，我都得到了门店领导、同事们无微不至的关心和帮助，对此，我衷心地对大家说一声：谢谢!特别是门店店长在这一年里给予了我莫大的信任和耐心的教导，我深表感激!门店这个大家庭给我带来了无比的幸福和快乐，让我从来没有感到孤独和寂寞。在新的一年里，我将与大家一道，在店长的领导下，认真履职尽责，竭我所能，为门店更加和谐美满、再创新的销售业绩而努力!

**电信营业员工作总结篇九**

工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在工作中，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的3个月时间，在老板的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一年来的工作小结如下：

1、努力学习，不断提高。在工作中，认真学习销售知识，不断积累经验，不断充实自己；

2、遵章守纪，认真工作。在工作中做到不怕苦，不怕累，认真完成；

3、团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重；

4、由于刚实习自己工作经验不足，在工作中缺乏处理用户投诉的实践经验善后工作做得不够细致。

回顾过去的几个月，我认真学习。全心全意，以礼待人改掉了原先在校期间的一些坏脾气，并在不断的实践中提高自身素质，努力成长为一名合格的销售员。在商场的的店员实习共计几个月，从一个学生转入销售员的职位，在这个对我来说全新的领域里，我感到自己在销售知识的欠缺和对这个行业的规则的陌生。

于是我从对的产品开始了解。在刚刚上岗期间。我知道了包包陈列的很多学问，一个系列就是一组个性风格的陈列方式，直接的让产品在顾客面前体现他的风格，让顾客一目了然

在销售过程中我的感悟是在掌握产品知识的以后，如何让自己的销售技巧提高。我觉得在几天的实习中我总结出如下几条：

1、精神状态的准备。

2、身体的准备，

3、专业知识的准备。

4、对顾客的准备。

当我们了解了相关的产品知识的时候，就是我们掌握销售的第一部，让自己的销售业绩提升还需要我们对顾客的性格，穿衣风格所该配的包类型等的了解，只有握顾客的心理，推荐适合他穿衣风格的所配备的包包。

**电信营业员工作总结篇十**

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声，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：

一、工作中取得的收获主要有：

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

二、工作中存在的不足当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1、缺乏基本的办公室工作知识，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

三、坚持管理、服务与效能相统一原则：

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。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

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

明年工作计划：

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。

**电信营业员工作总结篇十一**

1、推荐时要有信心

向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐

对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。

每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。

向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。

对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。上半年服装营业员个人工作总结

重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间when、穿着场合where、穿着对象who、穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上是我在工作中的小小心得，在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到最好。

**电信营业员工作总结篇十二**

回首过去的12个月里，领导给了很多机会，再加上自己的努力，做了很多事情，感觉非常的充实。特别是在做以下事情的过程中，受益匪浅，回想起来让自己也感觉到些许的欣慰，觉得自己这一件并没有虚度。

第一、 积极参加公司开展的各项活动。

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的的压力而组织了多次出外旅游的节目，3月8日，是三八妇女节，公司组织了两厂之间的办公室文员去长隆欢乐世界一日游;5月1日前一个晚上，公司组织了番禺的全部管理人员去k歌;7月29日，和番禺办公室的同事们去清远黄腾峡漂流，28日入住清远新银盏温泉酒店泡温泉;9月29日，国庆前的两天，和办公室的同事去长隆水上乐园一日游.....加上每个月都有不同的活动，都积极参与，这是自己进公司三年来，最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步，不断强大，关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

第二、 认认真真，做好本职工作。

1、责任心和奉献精神。这是我们华迅公司中很重要的一点，可以说是精髓之一。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好跟单工作的第一要求，也是业务跟单员应该具备的最基本素质。

2、勤快，团结互助。跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作，特别是外贸跟单工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。我操作过的1个单子就曾经存在过这样的情况，由于出厂前板材没有经过硬度的测试，以置到货到了中国台湾后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况，到12月底都还不能够从海关那里取出来，造成了公司人工和财物的损失。回过头来想想，如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们业务跟单员只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是最大的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4、吃苦精神。做跟单员一定要有吃苦精神，对于我们跟单员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

第三、 处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找