# 2024年营业员个人工作总结(十篇)

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-07-20

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。营业员个人工作总结...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？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。

**营业员个人工作总结篇一**

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:

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。

**营业员个人工作总结篇二**

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。

**营业员个人工作总结篇三**

年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。充满机遇与挑战的年已经过去，回首往事，年通过上级领导的帮助和指导，加之全部二十多名同志的注重合作及公司各部门的协调努力，在汗水和智慧的投入中，各方面得以新的发展，全年商场工作的顺利开展和管理

水平的提高，得益于以总经办各位领导的正确决策和各级基层员工的共同努力，明年要提高商场总体业绩及商场综合管理水平，发挥各级干部、员工优势，加强 与狼共舞的竞争优势，争取使我商场的销售得到公司认知，在即将走过的迎来新的一年的日子里，看到公司蒸蒸日上的成绩，祝贺公司在一年里取得的成就与辉煌，不论是雅柏百货的整改，还是新型业态的形成，无一不在业界取得了较大的反响，盘点，有得有失，有关于公司竞争战略上的问题;关于以顾客服务为导向方面的问题;关于企业品牌价值认可的问题;关于顾客忠诚度管理方面的问题;还有居安思危、进军零售速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力资源管理方面的问题，我经历了从无到有、从小到大的过程。可随着经济的发展和形势的变化，零售市场到处生根发芽，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。一年多来，在公司总经办正确指导下，我先后组织了雅柏商场及彭田专管员以上干部的学习、调查活动。通过这些调查，了解了我市流通领域现状及我们商场目前所处的实际情况，梳理了在新形势下推进商场建设的新思路;对潜在的危机有了更清楚的认识，增强了风险意识，为规避和化解危机，提供了有益的帮助，今年本着巩固优势，稳步发展 的原则，总结如下：

盘点工作

a、加强雅柏超市的人力资源、商品缺断货追踪、商场财物管理。

b、完成对雅柏超市的全面整改工作，配合店长做好整改前的商品盘点工作、员工思想工作、财物清查工作;整改中的财物交接工作、商品退货内拨工作、人员加班安排等;整改后的各项交接工作。

c、协助代店长严建平完成对雅柏生活馆的系列整改问题及其它运营工作。

d：完成对雅柏生活馆的交接及彭田商场的固定资产、人员情况、资金情况的交接手续等。

e、完成对彭田商场人员、固定资产、商场资金等一系列的盘点交接工作。

f、对彭田商场竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对彭田商场滞销商品进行清退、缩短商品线长度，新型商品品种的引进等。

g、配合公司组织的专管员以上干部的培训考核活动。

**营业员个人工作总结篇四**

20\_\_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\_\_专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。期望各位予在指导推荐。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自我的头脑来开扩自我语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自我的销售潜力，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。因为只有自我本身有信心，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，每类产品有不一样的特征，价格也不一样。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一样特征。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。

不一样的顾客购买的心理也不一样。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，是销售过程中十分重要的一个环节。

时刻要持续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留意得。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\_\_专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼\_\_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。

有时候真的觉得做营业员很辛苦，特别是做家电的营业员。在日新月异的产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间，坐下来写点什么，此时此刻我提笔回顾我20\_\_年整个一年的历程，一种艰辛的感觉油然而生，虽然记忆中的自己总是忙忙碌碌的身影，但在我内心深处依然充满了浓浓的幸福和感激。我做了四年的\_\_彩电销售，从未看到过像今年这样的情况，一个月调三次价，整千的往下降，而且生意出奇的难做，各大连锁卖场怪招连连活动不断，对我的冲击很大，在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用热情去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

作为一名营业员，我的职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立于不败之地。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀热情，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。家电行业产品换代很快，尤其是彩电，从普通显象管电视发展到数字纯平电视，再到数字高清时代，现在是平板电视逐步化，只有短短两年多时间，彩电品牌十多家，每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

我一直为我们家电城这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领军人的作用，我从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此!大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是热情而主动的。

我们\_\_彩电在整个家电卖场中占有率毫不逊色，遥遥。对于20\_\_年，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的家电行业里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成我20\_\_年的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

**营业员个人工作总结篇五**

在繁忙的事情中不知不觉又迎来了新的一年，20\_\_年这个具有庞大汗青意义的一年是有代价的、有劳绩的。回首这一年来的学习和事情进程，作为\_\_百货公司的一名员工，我深深感触\_\_百货公司之发达生长的热气。现将本人业务员个人工作总结如下：

一、事情职责

业务八部是与其他部分差别，重要因此餐饮为主。我是业务八部的营管，作为最下层的一名办理者，我深感本身更是一名终极度的谋划者。我的重要职责是：维护整个餐饮部现场谋划秩序的有序运行。

二、事情质量和业绩

在这一年，我在公司向导的体贴敬服、列位同事的支持共同和餐饮部全体员工的通力协作下，本着\_\_办理理念“\_\_\_就把事变做好”如许一个目的，依赖业务八部“默契、豪情、出活”的职业化团队，较好地推行了本身的事情职责，积极圆满的完成了向导交给的各项事情使命。

1、进步自身本质，顺应岗亭必要。俗话说：百货无大事，营管的事情大部分比力详细、噜苏，但为了做好事情，我不停学习，充分自我，以努力顺应岗亭必要。一方面，我高兴看书，若有关餐饮、食品宁静、办理等方面的专业报纸、册本。另一方面，我客气向向导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、事情要领、对人办事艺术等。通过学习与实践的有用联合，自身本质渐渐得到进步，根本顺应了本岗亭的必要。

2、注意范例办理，提拔事情质量。详细事情

(1)帮忙司理做好了员工考勤监视，员工培训，员工入职的登记和每月星级办事员评比等事情，并把原来没有详细整理的文件按种别整理好放入贴好标签的文件夹内，给各人查阅文件提供了很大方便。

(2)做好了节沐日运动卖场部署，新专柜出场的施工办理。

(3)到场公司各部分间的共同，如上报企划部一周信息，接洽工务科维修破坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，帮忙守卫科维持卖场秩序等事情。

(4)帮忙司理做好员工的办理事情。办理事情是公司的一项重要事情，必要认真卖力，态度端正，并根据公司制度办理每一位员工，表现人性化办理。

(5)认真、定时、高服从地做好公司向导交办的别的事情。

(6)为了部分事情的顺遂举行及其他部分之间的事情和谐，除了做好本职事情，我还积极共同其他同事做好事情。

3、增强现场巡视，维持谋划秩序。营管的事情场合便是八部的整个卖场，事情内容非常详细、噜苏，这就要求本人必须具备较强的责任心，包管在谋划现场对种种详细、噜苏的事情就地举行办理，使业务秩序精良的运行，给主顾提供一个方便、安宁的购物情况。在这一年中，通过本人和餐饮部全部员工实时的信息反馈及后勤各部分的实时共同，根本实现了这一目的。

三、本人事情中存在的不敷

1、事情中，对一些一样寻常办理方面出现的题目尚未举行实时的总结和归类，分外是在投诉办理方面做得还很不敷，仍需向向导与主任学习。

2、创造性的事情思绪还不是许多，个体事情做的还不敷美满，这有待于在以后的事情中加以革新。

3、对员领班脑的相识、对专业知识的相识仍有待深入、过细，自身办理程度有待进一步进步。

**营业员个人工作总结篇六**

员工是一个企业赖以生存和发展的基石，一个企业的问题一般都可归结到人的问题。如何得到一只优秀的员工队伍往往成为困扰管理者的最大难题。而对于我们来说讲，做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就难了。

一、耐心细致。

工作看似轻松简单，实则不然。比如每天都要核对衣物数量、数量和品种以及提醒存款时间和金额等。任何一个环节的疏忽和纰漏，都会直接影单位及工作伙伴的切身利益。这些都是看似简单的小事，但电访工作正是由这样一些细微琐碎的小事串结而成，所以，只有养成耐心细致的工作作风，才能让客户享受到更优质的服务，从而为双方建立互信平台营造一个和谐的氛围。

二、声音甜美

声音甜美是做好工作的辅助条件。做为一个窗口，所以声音在这样一个场合会有着特殊的作用，甜美的声音能给客户一个先入为主的好印象。每个工作人员每天早上工作前都要先做一下深呼吸，然后冲着镜子微笑一分钟，这不是孤芳自赏，而是为了提醒自己——如果不能保证自己的声音悦耳动听，那至少要做到甜美柔和。甜美的声音会让客户心情舒畅，感觉是在一种温暖如家的氛围里，享受真诚的服务。

三、宽容平和

“宽容比原谅更重要”，这是我的工作心得。在某些时候，我们常常会受到客户或。。的指责和质问，对此，我们应该以宽容之心对待，不能老想着自己的无辜和委屈。如果我们将心比心、换位思考的话，就会明白他人的不满也在情理之中。如果我们抱着原谅的高姿态，以为自己是在包容对方的过错，长此以往，就会形成一种恶性循环，从而直接影响服务质量和同志之间的亲密关系。

四、复杂的人际关系

在服务活动中，最主要的两种人际关系是顾客关系和同志关系。酒店是一个复杂多变的环境，我们面对的是层次不同、素养程度不同、人本身性格也存在很大差异的人群，由于服务行业职业的需要，即使遇到歪曲事实、情绪激动、甚至责骂的顾客，我们也要全身心地投入，保持冷静平和、理解的心态，并帮助解决问题，以维护良好的关系。但这也无疑会使。。的工作压力增加。

一言以蔽之，“真情服务天地宽”，相信只要我们一如既往地付出真心、诚心和细心，的路会越走越宽、越走越远!

**营业员个人工作总结篇七**

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

**营业员个人工作总结篇八**

回顾一年来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20xx年一年工作总结如下：

自接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23.1%，融合业务比去年同期增长15.3%，单装宽带比去年同比增长5.7%，2g、3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

一、热爱本职工作，精通移动业务

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物;也可以结交很多的朋友;工作更可以使我们活的更精彩!要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

二、敢于管理，善于管理

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

三、知指标，明任务，求发展

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

四、严格遵章守纪，维护企业信誉。

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。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

xx大街营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20xx年的工作计划如下：

第一，明确20xx年的工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“明年”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

总上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

**营业员个人工作总结篇九**

时间一晃而过，弹指之间，x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，透过自身的不懈努力，在工作上取得了必须的成果，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，办公室等卫生状况。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资料

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，团队协作潜力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自我各项潜力。综合看来我觉得自我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，对各部门的工作状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。透过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改善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、加强企业精神礼貌建设，努力提高服务水平。

1，针对商场新开业，新员工大批增加的状况，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。

**营业员个人工作总结篇十**

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20xx年弹指间就将过去，繁忙之中又迎来了新的一年，珠宝营业员工作总结。在过去的这段时间里，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。回首我一年来走过的历程，公司的领导和众姐妹们给予了我足够的支持和帮助，让我充分的感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了公司员工“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。在过去的一年里，我在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，在各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：

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，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。

二、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，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，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。

三、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，使工作业绩有了长足的提高。

四、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面是在销售时应该注意的几个方面：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”!“欢迎光临”。

2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道;“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

6、售后服务

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后，要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚戒指带给你们幸福一生”等等，要将“情”字融入销售的始终。

五、工作中的不足和努力方向

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，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和业务知识，努力使思想觉悟和工作业绩全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大的贡献。最后祝愿本公司越走越好!

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