

营业大厅工作总结 营业工作总结(模板6篇)

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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

营业大厅工作总结篇一

移动营业厅是移动公司的窗口。在移动公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这一年来，各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前茅为公司赢得了荣誉。积极参加公司组织的培训学习。刻苦钻研，努力提高业务水平。在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩。完成任务和业务量列公司第一，被评选为业务明星，收获丰硕。

自来到移动公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就

是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。

营业大厅工作总结篇二

营销行业竞争非常激烈，所以，写好一份工作总结来衡量的自己得失尤为重要。接下来请阅读几篇关于销售工作总结的范文，仅供参考。

时间总是在不知不觉中飞逝，眨眼间xx年年已经走到了尽头，回首这过去的一年，收获颇丰。

20xx年公司业绩突飞猛进飞速发展，与部门的进步同步，我通过不断向领导、同事和客户学习，以及在实际工作中不断的总结摸索，在工作和学习上都取得了较明显的进步，在这2017年即将结束，新的工作阶段就要开始的时候，有很多事情需要坐下来认真的思考一下，需要很好的进行总结和回顾。

总结过去一年工作中的经验教训，为下一阶段工作更好的展开做好充分的心理准备。

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日前的一个晚上，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。

2017年，在公司党委的正确领导下，营销战线上广大干部职工，围绕“12345”总体奋斗目标，创造性地开展各项营销工作，克服了供需矛盾突出、白莲铝厂停产等诸多不利因素。

群策群力，奋力拼搏，资产经营取得了丰硕成果，实现了“三确保、三实现、三推进”的年度营销工作目标，为提高经济效益和企业的发展，做出了新的贡献！

主要指标完成情况：

——售电量完成33325万kwh□比年度计划增长4.1%，如剔除白莲铝厂因素超幅18.2%。

——售电均价完成386.33元/kkwh□比年度计划372.46元/kkwh上升13.87元/kkwh□

——售电收入完成14155万元。

——当年电费回收率100%，历欠电费回收97.4万元，历欠回收率20.7%。

——线损率完成7.54%，比市公司下达计划下降0.01个百分点。

——营业普查156807户，3.838亿174起，违约用电171起，补收电量107万kwh万元，收取违约使用电费37.0万元，合理增收共计95.4万元，超计划完成20.4万元。

——推广电热锅炉1台，容量270kw□

一年来，我们重点开展了以下几项工作：

1、加强电力需求侧管理，售电量稳步增长。

针对白莲铝厂停产和年初供电形势紧张局面，公司树立大营销观念，始终把开拓用电市场作为一项全局性的龙头工作来抓。

通过加强需求侧管理，抓季节用电高峰，抓招商引资机遇，稳定了工业用电市场，拓展了生活用电市场，克服了铝厂停产而减少电量5600万千瓦时的影响，实现电量同比18.2%的增幅。

一方面，积极向县委政府汇报，争取了各级政府和广大电力客房的理解与支持，同时采取适当限电和调控小水电上网发

电等多项措施，确保了2017年元旦、春节、“五一”黄金周及高考期间电网安全稳定运行，确保了全县有序用电，最大限度地满足了全县经济发展和城乡居民生活用电需求。

同时，各单位根据供用电形势的变化制订了电网迎峰渡夏供电预案，并按照“先让电，再限电，后拉闸”的原则，严肃调度纪律确保了城乡居民生活、农业生产、重点单位部门 and 用户用电。

另一方面，对年初确立的20家企业大的电量增长点采取领导责任制的方式实行大客户经理负责制上门跟踪服务，促成新增电量3600万千瓦时。

同时积极主动为全县招商引资提供服务，优质高效办理了奎拓公司、福星铸钢、兰溪油料、兰溪电石厂、稳健公司、金辉石料、散花中泰公司以及围绕浞水河、巴河流域等大小92家等客户的报装增容工作，促成早日送电投产。

各单位积极开拓电力市场，取得明显成效，如绿杨、兰溪、丁司当、竹瓦等四个单位，电量同比增幅分别达到281.8%、99%、54.2%、54.2%。

2、全面推进公变台区化管理，营销精细化管理体系初步建立

去年市公司将“全面完成公变台区化管理”作为九件大事之一，把实行公变台区化管理作为营销精细化管理的重要手段。

年初□□xx供电公司推行《台区营销管理工作实施方案》制订下发以后，我们迅速成立了一把手挂帅的台区化管理工作领导小组，制定了详细的实施方案。

同时，对全县台区计量装置情况进行调查摸底，确定改造方案，在市公司专项资金和公司县城网项目的大力支持下，对城区126个城镇公变台区和乡镇区的219个台区进行了计量装

置改造和安装，为公变台区化管理提供了必备的技术基础。

营业大厅工作总结篇三

现在在一个商场做销售人员。每次来，她都给我说说他商场的事，也许她觉得老哥做事不够成熟，给我说说一些故事，好给我启发。这回听说我辞工出来，另谋发展，她比较担心，于是也给我说说话，希望我能周全考虑。

妹妹本是说一些道理的，但说着就说到她在商场的经验去了。

听妹妹说话，自己也获得许多启示，我赞叹妹妹的精神，积极，努力，热情，用心，虽然是一份报酬低廉的工作，她也当成事业一样认真对待，在她的岗位上，她就是优秀的，成功的。

业务素质。商业企业的工作看似简单的一卖一买，实际商业企业是一项专业性较强的工作，从而其专业素质的要求也具有一定程度的复杂性。由于传统的营业员主要从事进货、销售、服务、库存的整理、储存和传递工作，因此营业员知识结构仍以会计、统计为主。随着计算机和网络的发展及其在商业企业的应用，流通载体的变化和服务方式的改变，加上学科日益交叉和重叠，原来那种知识结构显得相对单一而不能适应需要，代之的是由商业知识、信息科技知识、相关学科知识等构成的复合型知识结构，其要点是：熟悉日常的销售和服务活动，又了解商业企业的状况和动向，触摸时代发展脉搏。

信息素质。信息素质是指营业员的信息素养和信息品质，包括信息意识、信息观念、信息觉悟、信息心理、信息主动性等。作为从事网络化商业管理的营业员，其行为直接受本身信息素养程度的控制，从而影响自身信息行为效果的好坏。具备了良好的信息素质就能有效掌握信息工具，发现信息需

求，寻找、判断和发现信息以及使用信息，进而才能较好地为顾客、为供货商、为商场更好的工作。信息素质的内涵主要包括收集、整理、利用和评价的素养，这是营业员能快速捕捉信息的基本素养。

营业大厅工作总结篇四

上半年，我们创新纳税服务责任考核机制，完善了各项制度，并实行过错追究，同时以开展“纳税服务之星”评选活动等激励的方式，充分调动办税服务厅工作人员的工作积极性和工作创造性，达到了操作水平和服务质量同步提高的目的。

1. 推行了“一窗全能”：今年，我们根据上级精神，克服发票发售、专票代开、认证报税等需专机专用的困难，规范窗口设置，除发票发售岗外，全面推行“一窗全能”，实现了纳税人“走进一扇门，来到一个窗，办好一切事”。同时我们还加强了与各分局各科室之间的协作，通过电话、网络传输，实行涉税事项统一受理和涉税文书内部统一流转，避免纳税人在县局、分局、大厅之间往返奔波劳累，原来需要几天才能办完的事情，现在只要几分钟就能办完，得到了广大纳税人的一致好评。

2. 创新了“双量”考核：建立和完善纳税服务“双量”责任考核机制，对大厅工作人员的工作量和工作质量同时进行考核，由县局分管领导进行跟踪监督，每月公开考核结果，以保证责任考核不流于形势。经过半年的试运行，差错率直线下降，工作效率明显提高。

3. 完善了各项制度：我们建立健全了大厅各项管理制度，实行全程服务、服务、延时服务、预约服务，极大提高了服务效能。一是建立了征期领导值班制度，县局分管领导和相关科室负责人每月申报期轮流到办税服务厅值班，现场为纳税人解疑答惑，解决实际问题，实行贴近式服务。二是落实了办税厅人员、税收管-理-员和企业办税人员联系办法，要求

大厅工作人员、税收管-理-员和企业办税人员相互留存联系电话，便于需要时相互联系沟通和纳税人在八小时之外办理发票领购、预约服务和咨询等特殊事宜，方便纳税人。三是健全了发票内部管理，要求回收发票必须切实做到验旧购新，按日做好回收发票的归档工作，同时严格了代-开-发-票的审核工作。

4. 强化了业务培训：加强业务学习，开展全员全岗练兵活动，采取集中学习和开展“一帮一”和“老带新”学习活动，为提高综合办税能力，我们开展了多次业务培训，全面系统地学习了各种法律知识、会计知识、公文写作知识及税务登记、文书处理、纳税申报、税款征收、发票认证、发票发售、车购税、工会经费各种操作技能，通过集中学习和个别辅导，办税厅人员都能对各岗位工作进行熟练操作，业务知识得到了很大的提升，提高了办事效力和服务水平。

二、延伸服务触角，提升服务工作效率

办税服务厅是窗口，是国税部门的形象，始终应遵循“让纳税人满意”的服务理念，因此，我们努力从纳税人不满意的地方改起，认真贯彻纳税服务规程的要求，通过延伸服务触角，优化服务理念，以达到提升服务工作效率的目的。

1. 推行了网上办税：我们今年进一步拓展网上办税功能，积极配合其他部门，搞好网上办税宣传辅导工作，扩大网上申报、网上认证覆盖面，大力推行财税库银横向联网，努力实现纳税申报、税款缴纳以及税款入库同步，为纳税人提供更为便捷高效的税款报缴渠道。

3. 拓宽了维权渠道：我们根据《黄冈市国家税务局纳税服务投诉受理、处理办法》，指定专人认真抓好设诉受理、处理、回复工作，妥善解决纳税人投诉、切实保护纳税人合法权益。今年上半年我们共受理12366纳税人服务热线转办工作1件，按时回复1件，受理纳税人电话咨询22次，及时进行了调查处

理和回复工作，得到了纳税人的支持和理解。

营业大厅工作总结篇五

我把进店的顾客分为两种：

1、根据公司领导要求，做好店内的陈列及新款的展示，安排好人手更好的为公司的促销活动提升销售。

2、定期及及时的做好竞争对手促销活动和款式变动的收集，第一时间反映到公司总部。

3、做好会员基本资料的整理及定期跟踪，维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的动向，及时向店内的会员及老顾客反映公司的款式及店内的的优惠信息。

4、合理的定货保证热卖及促销活动产品的库存，确保随时有货。

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。

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。

1、从穿着时间、穿着场合、穿着对象、穿着目的方面做好购买参谋，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。

认真向领导学习，善待每一位同事，做好自己在店内的职业生涯发展。同时认真的计划、学习知识、提高销售技能，用工作的实战来完善自己的理论产品知识，力求不断提高自己的综合素质。

感谢公司给予我机会与信任，我一定会积极主动，充满热情，用更加积极的心态去工作。之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到联通做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码。”一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了联通公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

营业大厅工作总结篇六

- 一、 服务部新人较多，服务时间经验较为欠缺。
- 二、 服务主动性跟不上，服务呆板。
- 三、 员工礼貌礼节有待提高。
- 四、 部门之间衔接还不够好。

- 一、 优化服务流程，再次提高服务品质。
- 二、 调整新进员工心态，使其快速融进团队。
- 三、 培养员工服务意识，提高员工综合素质。
- 四、 开展服务技能培训，提高服务水准。

服务部