

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结(大全10篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结篇一

众所周知□xx书店自从建立起迄今已经有x十年的历史了，是全国规模最大的图书发行机构。在去年x月，我有幸可以来到xx书店营业员一职。在这一年工作中我不仅增加了工作经验，也从在做的每一位人身上学习到了优秀的品质和做人的道理。

营业员作为x书店的最前沿，代表着xx书店的企业形象，我们的一言一行都影响着顾客对于x书店的印象。这就要求我们在与读者直接接触的过程中以真情沟通读者，热情服务读者。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的读者，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是读者最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为读者服务奠定了良好的基础。

(1) 上架：将新到货的图书根据图书类别、开本大小、厚薄、复本量、图书的内容特点等安排上架，进行适当的摆放展示，做到三个方便：方便看见、方便选购、方便拿取。

(2) 整理：在营业过程中随时检查卖场书架上图书摆放展示的情况，将被顾客放乱的图书整理归位，使之整齐有序。

(3) 补缺：查看架上图书的销售情况，对已经售缺的图书品种及时补充上架。发现常销、畅销图书库存数量不足，及时提出配货建议。

(4) 找书：当顾客询问查找图书时，如果书店有库存，帮顾客找出需要的图书。

还有最重要的一点就是图书导购。就是要为顾客推荐合适的图书，为图书寻找对应的顾客。如何才能做到这两点呢？我认为必须做到：了解你的读者，了解你的产品。也就是说，导购员首先要大致了解自己负责区域的每一本书的内容和具体卖点，这样才能做到有针对性地导购。其次，导购员还必须尽可能了解读者的阅读爱好和购书目的，只有这样推荐图书的针对性也就越强，越容易取得成功。

真诚的服务，真心的微笑势必会换来读者的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为书店赢来更多的效益。一年xx个工作日内，我用真情服务每位读者，同时很多热心的读者反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。

在图书事业蓬勃发展的今天，更多的读者关注的是我们的服务，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。一年来，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了书店领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡的工作。

最后我要说：如今的我，因自己是一名x书店员工而感到骄傲和自豪。

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总

结篇二

我来书店已有一年多的时间了，算算也是老员工了，前前后后也跟随好几任领导了，但她对工作那份执著和热爱是我们都不能比的，我从内心佩服她和尊敬她，在这一年里在工作上给予我的信任和耐心的教导，在生活上对我的关怀更是无微不至，同事对我的关心和帮助我更是感激，感激这个大家庭给我带来的幸福，让我从来没有感到孤独和寂寞，由于我家是外地的不能经常回家，生活上很多不便，冬天同事就把我大衣、床单带回家给我洗，还经常给我带来他们亲自做得早餐，我会把这段美好的回忆永远珍藏在心中。

由于工作上的需要我晚上在单位值班，吃睡都在书店，以书店为家，清晨早起把锅炉水烧开，把前后院大门打开打扫干净为一天工作做好准备，作为一名图书营业员看似很简单，要想做好确实很难，读者就是上帝，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我心里也美滋滋的。记得有一次一位上了年纪的老大爷拿着儿子写好的图书目录来买书，他所要的书都是很专业的，这里没有他要的书，老大爷很失望，看他表情很着急用，我就上网跟省店联系，给他订书，联系到了省店当天就发货了，看到老大爷那激动的表情，急忙拉着我的手说：“小伙子，真是太感谢你了，还是你们书店服务好啊！”我只是在自己岗位上尽了自己应该做的工作，看到读者满意笑容和给予肯定的服务，也是我工作中的成就感。

按照省店的要求，统一连锁，更换系统，上新电脑，对这套系统大家都不了解，电脑经常出现问题，记得有一天早晨上班，门市pos机连不到服务器，不能收款，门市工作不能正常进行，经理看在眼里急在心中，我以前没有学过维修电脑，也不敢轻易接触，由于领导的信任我开始大胆接触电脑维修，那一次真被我修好了，心中有说不出的自豪感，从那一次我开始研究和学习电脑维护，也谢谢领导的信任，才能成就今

天的我。

今年的部门在人力短缺的情况下，在经理的合理指挥下，每一项工作和任务都能圆满的完成，经理每天都很早到达门店，每天还需要照顾儿子上学和丈夫上班，可她从来没有耽误工作，我从经理那学到一种工作精神“舍小家，顾大家”我从心底佩服她的这种工作作风。

每年门市都有两次大型的盘点工作，每次盘点我和xx都能冲在最前边，特别是店面后面的仓库冬冷夏热，炎热的夏天我和xx就光着膀子干，不怕脏不怕累，手磨破了随便包一下接着干，没有丝毫怨言，我们店面女同志多，他们也都不甘示弱，跟我们抢着干，跟我们比赛搬书，晚上把自己孩子放在家里，在单位加班加点地工作，盘点完自己门市还要帮下面门市盘点，工作量是及其得大，可每次盘点任务都能提前完成，这与经理的领导有方和我们团结友爱的集体是密不可分的。

回顾今年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的一年，我会以崭新的面目更加百倍的努力，在今后的工作中严格要求自己，克服自己的缺点，做好自己本职工作提高自己的业务水平，为事业的蓬勃发展和美好前程发光发热。贡献自己的一份力量。

1、在年初制定了《20xx年营业中心管理办法》、《营业员考核细则》、《业务稽核管理流程和考核办法》，从制度上加强业务管理，理顺作业流程。同时严明管理制度，综合考核，论绩取酬。加强业务培训，在营业中心开展每日一题、每周一试，提高营业员的业务水平。

1、年初邮电大厦主营业厅装修完成，在新厅内增设了vip客户接待室、饮水机、休闲座椅及其他的自助设施，从服务环境上尽量满足用户的需要。建立健全《投诉受理流程》，确保窗口的用户投本着首问负责制的原则，在第一时间内得到

回馈和解决。

2、每周召开一次服务质量分析会，定期对服务工作进行总结，集体分析前台一周来的投诉或业务处理案例，发现不足及时整改，好的做法给与激励。改变早会的方式，由传统的开会方式改为列队击掌喊口号，鼓励营业员的斗志，为天的开始创造良好的情绪。

3、加强服务礼仪培训，每月定期学习《x礼仪服务讲座》和《x礼仪服务讲座》，并对营业员的站姿、坐姿、行姿、蹲姿及其他营业服务礼仪进行实践操作。从今年年初开始，营业厅实现了用户回访制度、红旗落谁家和营业员的星级评比活动，这些提升服务的举措，用户及营业员的收效都很好。

1、在年初建立了《x区合作营业厅管理办法》及相应的《考评办法》，对x区五个合作营业厅进行综合考核，并每月进行排名，针对排名情况发放流动红旗。

2、加强合作营业厅人员的业务培训和服务礼仪培训，与主营业厅一起进行参加例会并每周一试及礼仪形态实践操作。

3、由主营业厅的营业员分组定期到合作营业厅做业务交流，极大地解决了合作营业厅业务不熟练、前台经验缺少等不足，提高了合作营业厅的业务处理水平。

以上措施极大地调动了合作营业厅的积极性，对客户的服务有明显的提升，业务上也有了一定程度的进步，在省公司的例行检查中，成绩一直名列前茅，在省公司联检中x区合作营业厅名列全省第一名。

年末营业中心与x区七家手机经销商建立合作关系，为我公司代办x业务，采取即买即通的方式。营业中心由专人负责上门服务，每天定期送卡、收缴话费及相关证件，同时因公司代办政策灵活，经销商积极性很高。

今年中旬□x区成立清欠队伍，聘用了6名清欠员，专门负责x区网外欠费的清缴。并制定了具体的清欠管理制度及考评办法。清欠班采取法院协助、走访学校和街道办事处、派发欠费催缴函等方式进行积极催缴，截止年底累计清回拆机欠费x元。x区网上欠费采取外呼清缴方式，四个月累计清回欠费x元。x区自加强清欠管理后，清回金额有明显上升趋势，截至年底x区的欠费率由年初的8.42%降低为3.7%。

总结20xx年全年的工作，仍然有很多不足之处：

1、营业员的综合素质有待提高，营业中心本年度人员更换较频繁，新营业员占中心营业人员总数的1/3，一些营业员前台经验不丰富，导致个别案例处理不当导致投诉，仍须继续加强培训工作，提高营业中心整体综合素质。

2、对于营销渠道尤其是代办点、代办员的业务管理仍处于初步摸索阶段，在管理工作中仍有许多问题须在以后的工作中逐步积累经验，改善不足。

1、继续加强业务培训和考核，结合实际技能操作，对公司一些新业务及时上传下达，随时学习并掌握，要求营业员个个业务过关。

2、同时加强服务考核力度，定期进行服务培训和总结，使x区的营业窗口服务规范化、体系化、流程化，达到令更多的用户满意。

3、继续开展营业厅内营销工作，启动“金嘴巴工程”，增加营业员的营销意识，使公司一有新业务推出，每位营业员都能成为第一个营销员和第一位业务受理员，达到企业增收的目的。

4、提高营业厅整体的应变能力，丰富实战经验，采取定期分析案例、总结案例的方式，加强营业人员的学习，对于厅内

或系统突发事件能够及时应变、快速处理和反馈，以达到用户满意的效果。

在这辞旧迎新的时刻，营业中心全体营业人员有充分的信心迎接明年的到来，我们会加倍努力将营业中心的工作更上一个新的台阶。

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结篇三

一、重抓思想工作，提高职工队伍综合素质

本所始终把建设职工队伍作为提高管理水平，加快企业发展的根本之路，为企业的经营、发展、创新、奠定丰厚的人力基础。坚持以人为本的原则，限度发挥人力资源优势，鼓励员工加强学习积极参加全国各类等级考试，尽量为其创造有利的学习条件，为此我所学习氛围高涨，现在读大专员工11人，全所人员积极参加公司组织的各项培训和学习，尽量使学习辐射面达到最广，通过教育，帮助他们树立正确的世界观、人生观、价值观，不断提高防腐拒变的能力，杜绝了违纪违法行为的发生。因我所注意职工队伍综合能力的培养，使得我所全员工作热情高、精神面貌焕然一新，岗位练兵综合成绩良好，安规考试综合成绩优秀。

二、狠抓安全，夯实安全生产基础

安全生产是电力企业的永恒主题，更是经济效益的重要保证，本所始终把“安全工作放在重之又重的位置，从抓员工安全教育入手，培训员工操作技能，落实安全责任制，加大考核力度。从而大大夯实了安全生产基础，稳定了安全生产局面，半年来未发生安全事故，供电可靠率，电压合格率均达局(司)要求。

1、专业基础知识、集体面授每月不少一次。

- 2、春、秋季分别对辖区内10kv线路进行了逐杆检查、清理。
- 3、对工器具进行了试验、检测、保管、从新配备、完善。
- 4、对所有未整改的台区和未完全整改的台区，及新增户较多，供电半经过长，需增变台，增线路的台区进行了草图绘制，制定了整改方案。
- 5、有计划的完成“两措”计划。

三、狠抓用电管理，大力降低线损

自年初开始，推行了组包线，人包变的管理模式，把线损指标任务到平班组，责任到人，线损指标完成情况直接与工资挂钩，有奖有罚，同时所内成立了用电稽查小组，杜绝了“三电”，严禁了“跑、冒、漏、滴”的情况发生，并对全所共2400多户用电客户，对怀疑不正常及时能换减小技术损耗，每月进行1次的负荷测试，成立了工作小组，对所有变台的中性点接地情况进行了测度，对不合要求的实行了即时处理，通过全员共同努力，大家从第一大点的营销情况中不难看出成绩，综合线损比年控计划低了0.4个百分点。

四、落实服务，提高服务质量

坚持“人民电业为人民”的宗旨，本着“优质、方便、高效、规范、真诚”的服务方针，不断提高服务质量，增强服务意识，规范服务内容，坚持为民办实事的精神，开展了一系列重要举措。

- 1、有计划定期对员工进行服务理念教育，及待客的热情，举止的文明，仪态的端庄，着装的整洁等方面的培训，不定期的进行现场抽查，全年来未发现投诉事件。
- 2、一如继往的坚持所长接待日，并在营业窗口设立了客户意

见薄，这样确保了能在第一时间了解自身存在的问题及客户的需要，做到了企业与客户面对面的交谈，心与心的沟通。

3、加大了对外商企业的服务力度，及时通电到户。

4、将每次计划或非计划性停电的有关情况及时通知事业、企业单位及个体、主要用电大户。

5、出色的完成了各次接待任务及高考期间的保电任务。

经过全员共同努，本所服务意识，服务内容，服务质量，都已上了一个新台阶，树立了良好的社会形象，受到了社会各界的好评。

五、存在的主要问题

1、安全生产基础仍然比较薄弱，从各季安全大检查来看，本所各线路，设施基本符合安全生产标准，综合评分也有所上升，但很多线路设施仍不符合安全生产要求，有些地方甚至是“老牛拉破车”只能勉强支撑，一到吹大风，下大雨，和春节、夏季等用电高峰时，经常会造成部分区域停电，主线烧断，用户表计过负荷烧坏等现象。

2、一直以来，本所坚持以人为本，重抓员工队伍建设，在这方面也投入了大量财力、物力，但员工的整体素质仍不很高，这也是制约本所全面发展的难题。特别表现在管理与被管理之间的矛盾还比较突出。

3、单台线损达标率仍不尽人意，有部分台区未撤底整改，有些是只整改了主线路，灾后重建房屋太多，线路分布不合理现象。

4、线损仍不稳定，有时会出现反弹现象。

以上是我所一年各项工作开展的基本情况，及明年工作的重要工作任务目标，相信在局(司)正确领导下及全所员工的共同努力下，定能够让本所的各项工工作稳定开展，稳步上升。

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结篇四

一、公司人力资源管理体系的建立和完善

1、公司组织架构的完善及人员编制的确定

人力资源部在公司成立的第一年就划分、明确了各部门的组织架构，分析并制定了各部门的岗位设置及人员编制，从而初步确定了公司的定员定编，并且不断依据实际情况和工作重点，有针对性地对各部门的定员定编进行适当的调整，以期使公司的人员与岗位设置情况达到的配置，可能地发挥每一个职能部门和员工的作用。

2、公司管理制度体系的建立

我们深知严谨规范的管理对一个公司的生存和发展具有极其重要的意义，所以人力资源部一直致力于建立完善的公司内部管理体系。具体而言，规划组织编制了三套内部基础管理的规范性文件——《公司岗位职责》、《公司人力资源管理制度》、《公司绩效考核制度》。

3、人事管理体系的确立

人力资源部在致力于建立完善公司基础管理体系的同时，也不忘人力资源部自身规范管理体系的建立工作。制定了新的薪酬制度体系，并且为了系统配合公司新的薪酬制度，制定了公司绩效考评制度草案，并不断进行调整和完善。

二、职工人数的确定

三年的经营中，我深深感到确定职工人数是人力资源部重中之重的工作。人力资源部，是一个“管人”的部门，只有确切知道公司公司的职工数量信息，接下来计算工资、个人所得税、福利费等其他工作才能顺利进行，假如职工人数有误，那接下来所作的都将会是无用功，而且还会为公司带来灾难性得损失。而公司在每年都会跟随市场变化而不断调整生产计划，生产线、直接工人、管理人员等都在变动，因此职工人数的确定的工作显得相当繁重。

三、公司人员招聘工作

第一年是公司高速发展的一年，是公司人员流动较为频繁的一年，也是公司人员招聘工作任务繁重的一年。在这一年里，公司的空缺岗位多，人员需求多，要求员工到岗时间紧迫，故人力资源部在招聘工作中花费了较多的时间和精力。

四、培训工作

职工培训主要体现在培训费的提龠因为产品的合格率□iso都与培训有直接关系，所以职工培训与生产休戚相关。为了能申请到iso9000□公司生产产品合格率必须达到90%以上，因此每年都得投入培训费来保持90%的合格率。然而，培训会提升职工级别，经过一年培训，原本公司要求级别的工人级别提升，就会出现职工级别过高的情况，给公司带来没必要的工资支出。这时，裁减高级别的职工，再聘请低级别的工人会是的选择。因此，在进行培训费用提取时，还应做好来年裁减多余高级工人的赔偿金。

五、日常人事管理工作

我部门在完成上述工作的同时，充分发挥了本部门的基础职能作用，在规范管理、工资核算、办理员工保险、组织各项活动等方面起到了应有的作用。

总之，在公司市场运作的三年中，人力资源部在人力不足的情况下坚持一切以公司利益为重的原则，在各部门中起到了较好的引导模范作用。

当然，在三年的工作中，我部门也存在一些不足。主要体现在：

- 2、在各部门的工作协调力度方面，还有待加强；
- 3、各部门的分工还不够明确，有待跟进；
- 4、在员工的培训上未能投入更大的精力，导致培训工作没能系统地组织展开。

综上所述，三年来人力资源部的工作是较有成效的，作为公司运作的重要组成成员发挥了应有的作用，我们决心不断发扬自身的优点和经验，改进自身的不足，为公司的进一步发展发挥更大的作用和效能。

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结篇五

转眼xx年即将过去，我们将满怀信心的`迎接xx年的到来。在过去的一年里，我们有高兴也有辛酸，总体来说，我们是圆满完成了公司所定的销售任务，在金伯利的三年时间里我们一直坚持真诚专业的态度对待每一位顾客，力求提供符合他们的款式经过努力的锻炼自己，基本能够掌握顾客的心理，利用顾客的心理抓住每一位有意购买的顾客，努力提高我们金伯利的销售，进一步提升品牌的知名度。在金伯利这个展示才华的大舞台中，也结识了许多新朋友，同时也感谢和我并肩奋斗的同事和领导。

以下是我对金伯利xx年底总结

我们必须大量学习专业知识，以及销售人员行业的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰。

作为一名合格的销售人员，必须熟悉专业知识，勤奋努力，一步一个脚印，对领导下达的任务，认真对待，及时办理。

通过这一年的工作，我也清醒的看到自己的不足之处，只要是针对有意购买的顾客没有做到及时的跟踪回访，所以在以后的工作中将做好记录，定期回访，使他们都成为我们的老顾客，总之，在工作中，我通过努力学习收获非常大，我坚信只要用心去做就一定能做好。

做好本职工作我概括出三大点：

1. 热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多刁难，也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。
2. 对工作充满激情，不管每天我们的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。
3. 控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

顾客是我们的衣食父母，我们只有服务好顾客，使顾客认同我们的商品购买我们的商品，我们才有钱可赚，我们有了客户，就可以保障我们销售工作，我们就可以拿得到工资！我们工作做好了，销量提升了，我们就可以拿得到更多的奖金。顾客是上帝，上帝永远是对的，是有理的，所以我们不要以上帝去争论是非，因为你如果得罪了一个顾客，就有可能失去的是以批消费者，所以我们销售人员一定要将这句话作为一切的工作前提。如果一个很挑剔，同时又很谨慎的客户，我们一定要尽力把任何事情做好，对自己也是一个锻炼。当我们说的顾客哑口无言，做事又令顾客满意的时候，证明我

们有能力，而且能让我们的顾客信服，我们的销售也会源源不断地。千万不能小看每一位顾客，我们应用真诚去打动他们。

认认真真地对待每一位顾客，让每一位顾客满意。向武姐开会时讲了她所亲生经历的那一件事情，我觉得那是因为武姐的真诚感动了他们，挽回了最大的损失。为甚么武姐能对待每一位顾客都做到用真诚的心去打动顾客我们却不能我们还是没有任何真正的投入到工作当中，也没有明白我们所想要的是什么。我们只要知道和懂得了我们每天来上班时为了什么，这样才会做到像武姐那样，我们才会可以拿到我们应得的奖金。所以我们要真诚对待每一个客户，把顾客当成自己的朋友，只有这样才会取得成功。我们大家不管在哪各行业只要我们做一行爱一行，在工作中我们尽自己最大的努力主动负责的心态去做好每一件事，相信肯定会得到大家的认可的。像武姐所给我们讲沃尔玛创始人说的：一个顾客的背后就是一个市场，我们的老板只有一个，那就是我们的顾客，是他付给我们每月的薪水，只有他可以解雇上至董事长的每个人，做法很简单，只要他改变购物习惯，换到别的商店购买就是了，我们大家要时刻牢记这户话，懂得我们的薪水是谁给的，这样我们才会拿到更多的报酬的。

我们每一位员工都应：

1. 热爱本职工作，热爱销售

任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做，所以作为一名销售人员首先是要热爱销售，喜欢与人交流与沟通，敢于承受其中的压力，胜不骄败不馁，只有做到这些，我们才会有好心情。

2. 有一颗感恩的心

金伯利为我们提供了这样一个硕大的舞台，客户为我们提供

了施展才能的地方，所以我们要有一个感恩的心，有了这颗感恩的心，我们就回去努力，去拼搏。

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结篇六

今年_月，我非常荣幸的加进_，来到了公众客户中心，至今已有一年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操纵，并熟习营业厅的运作流程，现对此一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。在这一年中，活动咨询是我常常做的一项工作，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碰到没法解答顾客发问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已可以较好的完成活动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到具体的向顾客解释业务，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，现在已对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这一年来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已可以比较熟练的进行操纵，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操纵速度还是偏慢，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具体的了解。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，为我以后展开工作创造了比较好的条件。

在_月的时候，我在营业厅_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

务数目较大，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。

在这一年中，_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，刚开始工作时或许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度往弥补，对领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的往完成。也感谢_营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的榜样作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事构成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结篇七

xxxx年已经过去了，新的一年又已开始。作为一名xx专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予以指导建议。

我来百货大楼工作已有xx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(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。

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员工作做到。

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里更上一层楼，更加兴旺。

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结篇八

本人来到公司就职已经近一年了，在这一年里，我从一个珠宝行业的门外汉，在同事和公司的'帮助下慢慢跨进了珠宝行业的大门。珠宝在我以前的印象中是高贵的，神秘的，随着在公司工作时间的推移，慢慢的我开始熟悉这些珠宝，把它们真正作为职业生涯中的一部分看待。

在个人的职业素养上来讲，这一年我确实学到了很多，了解的东西越多，就越觉得自己还需要加深学习。在进入行业的初期，以为知道了钻石是什么，铂金是什么就很了不起了。但是随着对行业了解的加深，现在我深深的感觉到，要了解更多的专业知识，比如时下zui热门的翡翠，销量很大的黄金，还有其他的彩色宝石等等。

在个人业绩上，负责的说，我对于这一年的销售状况我并不满意，销量不够理想，顾客临柜时间短。在卖场这个卖场中，我们虽然占据的位置相对还比较理想，但是却没有产生很好的业绩，对于这一点，我一直都有如巨石压背，一方面压力

很大，另外也觉得辜负了公司对于我们的期望。

客观的分析业绩不佳这件事，我总结了三方面：

第一方面，我们的职业素养还有待提高，这里说的职业素养主要指的是专业知识和销售能力以及工作积极性上。不得不承认在这方面我做的都不够好，对于销售我很有热情，但是专业知识和珠宝的职业销售能力上，必须要提高。在这里，真心的希望公司能在新的一年里给我们更多的提高学习的机会，一方面可以增加我们的销售能力和热情，另外也可以增加我们对公司的归属感。

第二方面，商品的陈列上，对于主力商品和辅助商品的陈列没有做到绝对的完美配合，我觉得在商品道具上我们的道具情况还不错，主要是在布局上要再考究，对于顾客容易看到的位置，和站在柜台外的效果要更多的配合我们的主力商品来做陈列，也希望公司能给予我们专业上的帮助，帮助我们完善我们的柜台陈列。

第三方面，商品结构，本品牌珠宝专柜上的商品数量还不够，另外就是不够精致，商品结构上有很多漏洞，这就会造成两个严重问题，一个是绝大多数时候顾客不能在专柜上挑选到他们直接需要的商品，那么我们就需要花费更多的口舌来向其他方向引导顾客，但是这样显然是绕弯子的，效果也不好。另一个问题就是，柜台和背后展柜的陈列就会显得很稀疏，那么我们的柜台看相就会很差。所以我希望公司能在商品上给予一定的调整和丰富。当然不是说要把货上的很齐全，我觉得只需要针对这个市场的主流商品做出正确的调整，就可以事半功倍了。

以上三方面是我总结的今年业绩不佳的主要原因。总的一句话，销售是要围绕着顾客发生的，毕竟卖场及周围环境的竞争激烈，我们要尽可能的服务好顾客，才能建立一个我们自己的客户圈子，才会有良性的、持久的业绩产生。

我们要看到，卖场这个卖场的潜力是巨大的，我们的位置也是不差的，占据两条边，和一个转角，如果在主要层面上我们能有很好的调整，那么我还是对我们新年的业绩有很大信心的。

新的一年，我一定会把更大的热情都投入到销售中去，我也会把信息及时反馈给公司，希望我的不足之处，公司能及时指出，并给我帮助和提高的过程。

珠宝销售工作总结人无完人，我相信，只要我们能真正以一个团队的心态来工作，相互支持，那么很多问题是可以很快解决的，我们是发挥出我们善于沟通，善于销售的优势的。

希望新年里，公司的业绩会更好，卖场本品牌珠宝专柜的生意会有一个质的突破。

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结篇九

进入从事导购工作已经有两年多了，在这两年时刻里，透过公司的培养及自我发奋的领悟，使自我的销售潜质有了较高的提升。此刻就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

咱们每一天都在应对面的与消费者沟通，咱们的一言一行在消费者的眼中都代表着企业的形象，因此咱们首先就应给自我的定位要高，咱们是xx品牌的代言人，只有充分地了解咱们所销售的产品特点、使用方法、性能等，以此为基础，适当的为顾客带给良好的服务、推荐和帮忙，以优质的服务来服务顾客，才能压制竞争对手。

潜在的顾客在咱们热情与微笑中诞生。同时，咱们又是企业与消费者的桥梁与纽带，咱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推荐和期望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但咱们肩负的职责更重要，正因产品自身是不能与消费者沟通的，只有咱们才能够和消费者之间建立良好的沟通关联，把企业的信息完整、准确的传达出去，把“好房子，要配好厨电”的理念透过咱们一线的销售人员更好地诠释给消费者！

就经验方面来说，我个人的归纳有以下几点：

1、对产品和自我要有高度的自信心。对产品及自我强大的自信心，将我与顾客之间的关联建立得更加完美。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我的专长，让自我的工作成为自我的事业，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，针对不一样的客户，为他们带给适合的产品是我一向坚持的。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我的产品，突出自我产品的特点，在此过程中要细心，耐心，不好急于求成，从心理上赢得顾客信任，让顾客理解并信赖咱们的产品。正因作为导购员就是要引导消费者进行消费，咱们务必对咱们的产品的外观、功能、技术参数烂熟于心，让顾客在比较不一样款式，不一样功能的产品中选取咱们的产品。作为一名导购，除了要有较强的专业知识外，还要把顾客当兄弟姐妹，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，持续好心态，永远用最真诚的态度去应对工作和顾客，抓住每一次机会，全力付出，发奋过了，就不会后悔，同时愉悦地营销！心态决定成败，时刻持续一种用心向上的心态，设定阶段性目标，并为达成目标发奋。

4、具备良好的领悟潜质。咱们要具备良好的领悟潜质，只有不断坚持领悟熟悉产品知识、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，咱们要珍惜每一次公司带来的培训机会。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。我比较钟爱领悟和反思，我觉得必须要多领悟，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，也能使自我的工作干得更好。对于领悟，咱们不仅仅要领悟自我品牌的产品知识、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。只有从事自我钟爱的工作才会有热情，而做导购就是我所钟爱的一份事业，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。我会一向从事这份我钟爱的工作，透过自我的发奋，使x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”！愿与同成长！

供电所营业员年度工作总结报告 营业员年度工作总结篇十

营业八部是与其他部门不同，主要是以餐饮为主。我是营业八部的营管，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护整个餐饮部现场经营秩序的有序运行。

在这一年，我在公司领导的关心爱护、各位同事的支持配合和餐饮部全体员工的通力协作下，本着xx管理理念“xxx就把事情做好”这样一个目标，依靠营业八部“默契、激情、出活”的职业化团队，较好地履行了自己的工作职责，积极圆满的完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，适应岗位需要。俗话说：百货无大事，营管的工作大部门比较具体、琐碎，但为了做好工作，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位需要。一方面，我努力看书，如有关餐饮、食品安全、管理等方面的专业报纸、书籍。另一方面，我虚心向领导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、工作方法、对人处事艺术等。通过学习与实践的有效结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升工作质量。具体工作(1)协助经理做好了员工考勤监督，员工培训，员工入职的登记和每月星级服务员评选等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。(2)做好了节假日活动卖场布置，新专柜进场的施工管理。(3)参与公司各部门间的配合，如上报企划部一周信息，联系工务科维修损坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，协助保卫科维持卖场秩序等工作。(4)协助经理做好员工的管理工作。管理工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正，并按照公司制度管理每一位员工，体现人性化管理。(5)认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。(6)为了部门工作的顺利进行及其他部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、加强现场巡视，维持经营秩序。营管的工作场所就是八部的整个卖场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好的运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物环境。在这一年中，通过本人和餐饮部所有员工及时的信息反馈及后勤各部门的及时配合，基本实现了这一目标。

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在投诉管理方面做得还很不够，仍需向

领导与主任学习。

2、创造性的工作思路还不是很多，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。

3、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，自身管理水平有待进一步提高。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，认真学习各项规章制度，不断加强个人修养，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，力求把工作做得更好，为部门的发展做出更大的贡献。