

# 营业员工作心得体会 营业员工作心得(精选7篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 营业员工作心得体会篇一

优质服务是服装企业的永恒主题，一峰企业积极推出新举措，把“微笑是最好的语言，优质服务从我做起”活动落到实处，为一峰购物中心增添一道靓丽风景。

为体现“顾客就是上帝”的服务理念，拉近与客户间的距离。“站立式服务”体现尊重客户和平等待人的深刻服务内涵，体现了服务观念的转变。解决服务观念问题，服务人员在服务上会真正以顾客为中心，想顾客之所想、急顾客之所急，围绕顾客开展各种优质的服务，实现“优质服务从我做起”的服务要求。

### 微笑是最美好的语言

微笑是热情和自信的人必不可少的一个有力工具，是给对方留下亲切、友善的好印象的头号策略。当一个人微笑时，表明她是友好的、热情的和坦率的。微笑一下非常容易，但它产生的魅力却是无穷无尽。世界上最伟大的推销员乔·吉拉德曾说，“当你微笑时，整个世界都在笑。”真诚的微笑服务会让客户觉得如沐春风如饮甘泉，“微笑是最美好的语言”。开展活动后，利用上班前的准备时间，在衣帽镜前进行微笑练习，为达到最佳效果，让自己的微笑停留在最美的“三米微笑”，让客户感受到“真诚”。

## 积极主动，以诚相待

记得有一次，一名男顾客急急忙忙的走到我们精品羊毛衫厅，我急忙走过去向他打招呼，你好，过来啦，看看相中那个款我给你找一件你试试，他说“我前几天在这买的这个衣服缩水，你看怎么办？我忙问：你是不是放在洗衣机里洗啦？他严厉的说；没有，这是你们的质量有问题。他说话的语气很不友善，我忙说给你换一件新的吧。他说不会再像这个一样吧。我微笑着说：你放心，穿着那不舒服你还拿来，他满意的笑了，7月3号，我又看到他我以为他的衣服又出现什么质量问题啦，走过去说：你好过来啦？看有我帮忙的吗，他说你们的衣服穿上很舒服我过来帮别人带一件，和我的尺码一样，我高兴的点点头，他说：不合适我来调换，你们这的服务真好，在这买衣服有一种亲切感，就像到自己家一样，感觉很好，我下次还来买。我欣慰地笑啦。

微笑是一种精神状态，这种状态来源于上级对员工的尊重、关心和爱护，来源于对岗位的热爱，来源于对工作的。

## 营业员工作心得体会篇二

试试做生意的滋味，增加自己的阅历，通过个人实践让自己对社会有更多的了解，在实践中增长自己的见识，锻炼自己的才能，培养自己的应变能力，检查自己所学的东西是否能应用到实践中去。上班前有个长辈警告我上班多做事少说话！虽然简单，但很难做到。这部作品，为了让它更完美。

永远不要违反超市的规则。俗话说：国法，家规。自然，金茂超市也制定了一些相应的规则，比如：不闲逛，不聊天，不随身带手机等等。虽然这些规定看似严格，但我认为只是最基本职责的体现。

不管你是谁，都是随叫随到。有时候超市很忙。个性是周一周二周三，这几天是结账日。这年头很多供应商发货，然后

顺便结账。有时候几个供应商连续发货的时候，这个时候比较忙，很多货物都是在收货地点卸货。只有少数人在忙，但收货时会来。有必要检查货物并将其运走。因此，他们需要帮助。通常在这种情况下，我都会主动跑过去。

工作时间不要无所事事。购买时，我会尽量记住同类产品的报价及其售后服务，选择最合适的产品。我在做文员的时候，会认真输入内部数据，牢记各种商品的价格，让自己以后的工作更有效率。做理货的时候，总是坚持缺货就补货。客户不仅长期关注补货，还会关注现场。即使货架上的商品都摆满了，我也不会发呆，不会闲逛，因为店长看到了，就觉得我在鬼混！所以没事我就擦架子。做销售的时候，我会耐心的回答客户的问题，手快。

在超市实习也学到了一点。此刻，这条街上有许多超市。为了吸引更多的客户，大家自然就开始了价格战。有时候，我们可以看到其他超市的员工来看价格。有时候我们被店长安排去别的超市看价格。作为一个“间谍”，我总结了一个经验：冒充买东西的客户，要像！因为普通超市不会怀疑真正的顾客。

总结工作经验，收获很大，因为真的练了一句话：不要抱怨社会有多黑暗，现实有多不公平。因为这个社会不会因为你的抱怨而改变，只有你能适应。

### **营业员工作心得体会篇三**

个人感言：一份耕耘，一分收获，书店。员工是最大的效益创造者。

管理心得：注重细节并不是事无巨细都要过问，而是能够对各方面工作进行指导。

推荐理由：工作踏实，勤勤恳恳，成绩突出，在长期工作中

积累了丰富的管理、经营经验。

看高春梅的简历，会发现，她的工作经历很丰富。自1984年她来到新华书店后，到1988年进入西宁大十字新华书店，再到2006年青海省新华发行（集团）有限公司正式成立，她被调到互助县书店任经理，直到今年年初，她被任命为图书音像批销中心经理。

高春梅目前任职的图书音像批销中心管理着六个批销零售门店，同时担负着全省一般图书的发行工作。而她曾经工作过的地方——青海省最大的中心门店西宁大十字书店，现在正面临着近距离的民营书城的激烈竞争。据高春梅介绍，2007年图书发行集团对大十字书店进行了改造，取得了不错的效果，但竞争依然是日见白热化。虽然，如今高春梅已不在一线工作，但其多年工作经历让其对书店的经营、管理有着很深的理解，这也给她目前的工作带来了极大的便利。在书店管理上，高春梅认为最值得注意的是细节。“当然，注重细节并不是事无巨细都要过问，而是管理者能够对各方面工作进行指导。立足本职，大胆放权，使员工都能独挡一面，将服务、营销做得更细致。”她认为要做好这一点，最关键的就是需要对员工进行经常性的培训，同时将培训在实践中的效果与个人待遇结合在一起，对实际工作做得好的加以奖励，促使员工之间树立自觉学习、自我提高的意识。“这样才能增强大家的竞争意识，书店为员工创造了学习环境，其他的要靠自己的努力，这样才能培养员工的忠诚度。”

高春梅要求员工在工作中一定要细致，千万不能疏忽大意，她对员工提得最多的是这样一件事情：1998年夏天，当时高春梅任大十字书店经理时，一位来青海旅游的日本读者需要购买一本关于藏族方面的图书，恰好那天书店无货。书店答应给他邮寄过去，但由于双方的疏忽，这位读者居然留下了书钱却没有留下地址就走了。当时谁都没有留意，直到半个多月后，这本书到货了打算邮寄时，高春梅才发现了这

个问题。书店马上通过各种方法去找这位日本读者的信息，但找了很多旅行团都没有线索。直到3个月后，恰好日本游客所属的旅行社导游来书店购书，偶尔说起这事才发现是他带的团。最终，通过他找到了这位日本读者的地址，书店将书连同道歉信寄给了他。当时，这件事情已经过了3个多月。“虽然我们这么做挽回了不良影响，但这件事给我和大家留下的影响太深了。直到现在，我们还在用这件事告诫大家，工作一定要细致，才能避免不必要的事故。”

对于书店的营销工作，高春梅认为：“营销是企业实现市场功能的基本条件，在图书发行中至关重要。营销的对路，可以快速地扩大市场，增加销量。”对此，书店一方面充分发挥会员制的功能，通过推出会员卡了解读者信息。在每次举行活动时，书店都会根据会员留下的联系方式予以通知，虽然不能百分百地通知到，但还是取得了很好的效果，也使书店拥有了一大批忠实读者。她说到了一位老读者的故事：有一位青海省工商局退休的刘师傅，是个真正的“书迷”，退休前他就经常来大十字书店购书，退休后就来得更勤了。渐渐和大家也熟悉了，他经常会对书店书架的摆放、图书的陈列及员工的服务提出一些中肯的建议，对书店的工作有不小的帮助。现在，每天书店一开始营业，他就会进来看看书。另一方面在店面营销的举措上，书店注重培育店堂气氛，努力营造活泼的氛围。如日常经营中，店堂气氛以休闲、舒适为主；专题活动时则以不同背景、音响效果作为陪衬，烘托活动主题。

“作为一个多年的发行员和职业经理，我心中的书店不应仅是销售图书、音像制品和文化用品的场所，而应该是集阅读、购书、休闲、娱乐等多项经营为一体的综合卖场。”这是高春梅理想中的书店。她认为，实现这个理想需要更大的空间以及员工的理解和支持。尽管现阶段还可能不大现实，但她想到，通过中心书店的扶持，选择合理位置建立两三所专业书店的目标或许能够实现。毕竟，专业书店的存在会使整个书店的构成更加合理。

## 营业员工作心得体会篇四

辛苦了一天，感觉还是挺充实、挺快乐的，公司应该多组织这种玩索而有得的活动。炎炎烈日下，我们不怕似火的骄阳，哼着小曲，2个小时的车程丝毫没感觉到疲惫。来到了祁阳移动通信，吸取祁阳移动的精华。一下车就有公司领导引见我们到会议室，里面准备了丰富的水果及茶水，惹得我口水直下三千尺。别急！还是先等领导们都进来了，发话了，再动手。不一会儿，祁阳老总来了，一进门就笑脸相迎，乐呵呵的请我们喝茶吃点心。紧接着一翻欢迎词及在场迎接人员的介绍，在场迎接我们的是各部门主管，感觉挺热情的。于是吃着水果不亦乐乎的聊了一些工作上的事。留了影，各部门主管领着各部门人员去工作的地方。

我跟着客户中心的主管来到他们的大厅。走进大厅，第一反应就是，整体感觉还不错。厅挺大的，设备很齐全，环境舒适，服务人员看上去也挺漂亮，挺热情的。给我印象深刻的是他们的资费导购图架上放了当日新入网可选的手机号码及入网价格，这样客户来办理入网业务时，导办员为其介绍完资费后，看中哪个号码，直接取下就可以去前台办理开户业务了。既方便了客户选号，又节省了前台营业人员为客户介绍说明的时间。值得我们借鉴。

穿越他们的vip室，里面有vip休息区，有一些杂志供vip客户阅读，还有漂亮专业的vip业务员为vip客户解答及办理业务。不但为vip客户解决了业务高峰排队等候的烦恼，还让vip客户享受到了身份尊贵的殊荣。我们厅也该申请开个vip室，让我们双牌移动的vip客户也感受到他们的vip身份，享受到他们的vip待遇。

由于时间有限，下楼时，祁阳老总有吩咐，11：50到操场集合，一起坐公司车去酒店吃饭。所以不得不按老总吩咐行事。热情周到的老总把我们安排在当地最好的酒店——贵宾楼。

用完餐，下午，组织大家到金洞漂流。

滴……首先，还是整体的诉说一下这次漂流的大概吧……一开始，顶着太阳来到漂流源头，最后，夕阳西下就离开漂流尽头，来也匆匆，去也匆匆，挥挥衣袖，不带走一片云彩，只带走……只带走……祁阳移动的热情款待以及中国移动员工凝聚在一起的光和热。

移动给了我们一片崭新的天地，我们怎能不以更加饱满的热情投入到工作中去?争取以更大的成绩回报公司的培养。

## 营业员工作心得体会篇五

连锁药店营运部、门店管理部的设置、职能区别与关系界定两部门是否设置、如何规划、职能的`区分与界定，与公司门店规模的现状、发展规划、公司对两部门职能的理解、重视程度等有关系。

### 一、规划与设置

度调查等，很多公司因此设立了门店管部门，俗称门管部。

很多公司就单独成立了营运部

### 二、职能的区别

### 三、两者关系

### 四、个人建议

## 营业员工作心得体会篇六

20xx年6月，伴随着栀子花扑鼻的清香，我走出了美丽的校园，满怀无限的憧憬与期待，走进了梦寐以求的中国移动。从初

时找工作的彷徨到如今和同事们愉快的相处，时间已从指间悄然划过十年。

十年了，应该是老员工了，对工作该会是得心应手了吧！我总是抿嘴笑着说：虽然相伴十年，但是我仍然严格的要求自己，不断学习和进步，这样才能适应万变的市场和创新的工作要求。在移动的十年，我内心沉淀，借着这十年，一个所谓的纪念日，说说我在中国移动的感悟。

第一，要做到自身素质和企业文化的结合。曾经在学校里我就不断地告诫自己，要学会先做人，再做事。学会做人，才能游刃有余；学会做事，才能在工作中厚积薄发。中国移动给了我一把很好的钥匙正德厚生 臻于至善。虽只有短短八字，但意义非凡。正德厚生，即正身之德、厚民之生；臻于至善，即不断追求完美，是从优秀到卓越的有力体现。它让我明白了：我是谁？我要做什么？我的目标是什么？，更明确了我的工作责任、社会责任和自我责任。所以，我们移动人只有坚持以强烈的社会责任感为使命，对自己严格要求，并不断超越，才能打造中国移动卓越的运营体系，建设卓越的组织，培养卓越的人才。只有这样做，中国移动才能成为卓越品质的创造者。

第二，具备敬业精神和专业精神。看过梁启超的文章《敬业与乐业》，它要求我们每个人都要成为职业化的员工并做到敬业与乐业。不难体会，实际上职业化主要包括态度和技能两个方面，这就要求我们要有强烈的责任心和使命感。记得米卢大师曾经说过：态度决定高度。对我个人而言，我常常希望自己是一个艺术家，每一件工作都是我的作品，凝结着我的智慧和汗水，完成之后，带来强烈的成就感与满足感，让它们形成了我工作的动力。而较的工作技能更是一名职业化员工不可或缺的，比如：待人接物的技巧、提升工作效率的方法、统筹安排的能力、提高工作积极性的技巧。这些都要我们在职业化的成长道路上不断地去积累和磨练，最终使自己成为一名职业化的现代工作者。



第三，加强和同事的沟通，形成团队作战的强大力量。人类最美的语言是沟通我永远记得老师对我的教诲。在团队合作中，加强彼此的沟通是激发团队力量的主要途径，因为我们由木桶原理知道：只有加强沟通，才能发挥最短板的最大效应。沟通也很巧妙的与我大移动的服务理念就是：沟通从心开始相契合。它告诉我们从内心去信任团队成员，并具备强烈的责任感。团队之间要大力、有效地沟通，讲究奉献和宽容别人，这样才能发挥出团队的巨大力量。

第四，总结经验，创新思路。总书记指出：创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力。大到一个国家，小到一个家庭，都需要有创新的发展思路和创新的发展动力，我的中国移动也是如此。我曾在移动招聘启事上看见，中国移动需要什么样员工的论述中，它重点指出：一、强烈的创新意识；二、艰苦奋斗的精神；三、尽善尽美的追求；四、谦虚谨慎的态度。由此可见，创新在企业的发展中占据着核心的地位，是一个企业不断进步的灵魂。

## 营业员工作心得体会篇七

优质服务是服装企业的永恒主题。一峰企业积极推出新举措，把“微笑是最好的语言，优质服务从我做起”活动落到实处，为一峰购物中心增添一道靓丽风景。

为体现“顾客就是上帝”的服务理念，拉近与客户间的距离。“站立式服务”体现尊重客户和平等待人的深刻服务内涵，体现了服务观念的转变。解决服务观念问题，服务人员在服务上会真正以顾客为中心，想顾客之所想、急顾客之所急，围绕顾客开展各种优质的服务，实现“优质服务从我做起”的服务要求。

记得有一次，一名男顾客急急忙忙的走到我们精品羊毛衫厅，我急忙走过去向他打招呼，你好，过来啦，看看相中那个款我给你找一件你试试，他说“我前几天在这买的这个衣服缩

水，你看怎么办？我忙问：你是不是放在洗衣机里洗啦？他严厉的说；没有，这是你们的质量有问题。他说话的语气很不友善，我忙说给你换一件新的吧。他说不会再像这个一样吧。我微笑着说：你放心，穿着那不舒服你还拿来，他满意的笑了，7月3号，我又看到他我以为他的衣服又出现什么质量问题啦，走过去说：你好过来啦？看有我帮忙的吗，他说你们的衣服穿上很舒服我过来帮别人带一件，和我的尺码一样，我高兴的点点头，他说：不合适我来调换，你们这的服务真好，在这买衣服有一种亲切感，就像到自己家一样，感觉很好，我下次还来买。我欣慰地笑啦。

微笑是一种精神状态，这种状态来源于上级对员工的尊重、关心和爱护，来源于对岗位的热爱，来源于对工作的xxx□

转眼间，一个多星期的行政文员实习时间过去了，在这段时间里，让我学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，受益匪浅，也打开了我的视野，增长了见识，体验到行政工作中的乐趣，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验。

在实习这段时间，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司行政文员的具体知识和行政文员每日的工作事务及工作流程。为了尽快融入这个快节奏快脚步的工作中，我更加虚心的努力的吸收工作所需的各项专业技能。

从没接触过行政方面的工作，刚开始对师傅讲解的东西，听起来迷迷糊糊的，突然觉得压力很大，开始怀疑自己的智商有问题，还好有师傅的耐心、认真教导和鼓励，我开始一点一点有了头绪，慢慢的我学会了怎样检查合同收据的交接；如何进账；如何检查及审批成交报告这些基本的专业技能，师傅带我去银行存款转账，去总部核销合同和收据等等，每一项的工作对于我而言都是新奇的都要问。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙。

有一次，我帮忙师傅进账，在收据使用过程中，没有细看物

业名称和房号，导致合同编号与物业名称不相符，这些问题在师傅检查的过程中发现的，工作中无小事，任何一个环节的处理不当，都会造成不必要的障碍。我惭愧万分，不是师傅眼力比我好，而是师傅比我认真、细心。通过这件事，让我明白：要做好一份工作，要有足够的耐心和责任心。

作为外勤管理部的行政文员，我充分认识到自己的工作虽然琐碎，但也有它的重要性。正所谓：“天下难事始于易，天下大事始于细”。要想协调好一个团队，必须做好每一件琐碎的小事以保证工作的正常有序进行。

感谢公司给我提供行政文员的实习机会，感谢师傅在这段时间对我的教导和悉心关照，师傅，您辛苦了！

转眼间，一个多星期的实习时间过去了。现写行政文员工作心得体会如下。

在实习这段时间，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司行政文员的具体知识和行政文员每日的工作事务及工作流程。为了尽快融入这个快节奏快脚步的工作中，我更加虚心的努力的吸收工作所需的各项专业技能。

从没接触过行政方面的工作，刚开始对师傅讲解的东西，听起来迷迷糊糊的，突然觉得压力很大，开始怀疑自己的智商有问题，还好有师傅的耐心、认真教导和鼓励，我开始一点一点有了头绪，慢慢的我学会了怎样检查合同收据的交接；如何进账；如何检查及审批成交报告这些基本的专业技能，师傅带我去银行存款转账，去总部核销合同和收据等等，每一项的工作对于我而言都是新奇的都要问，虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙。

有一次，我帮忙师傅进账，在收据使用过程中，没有细看物业名称和房号，导致合同编号与物业名称不相符，这些问题在师傅检查的过程中发现的，工作中无小事，任何一个环节

的处理不当，都会造成不必要的障碍。我惭愧万分，不是师傅眼力比我好，而是师傅比我认真、细心。通过这件事，让我明白：要做好一份工作，要有足够的耐心和责任心。

作为外勤管理部的工作人员，我充分认识到自己的工作虽然琐碎，但也有它的重要性。正所谓：“天下难事始于易，天下大事始于细”。要想协调好一个团队，必须做好每一件琐碎的小事以保证工作的正常有序进行。

感谢公司给我提供学习的平台，感谢师傅在这段时间对我的教导和悉心关照，师傅，您辛苦了！