

营业员年度总结报告(优秀8篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

营业员年度总结报告篇一

营业员以微笑服务为主题

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求——药店营业员销售方程式

察颜观色

通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。店员进行观察时，切忌以貌取人。衣着简朴的人可能会花大价钱购买名贵药品；

衣着考究的人可能去买的感冒药。因此，药店营业员不能凭主观感觉去对待顾客，要尊重顾客的愿望。

试探推荐

通过向顾客推荐一、两件药品，观看顾客的反应，就可以了解顾客的愿望了。例如：一位顾客正在仔细观看消炎药，如果顾客只是简单地应酬了一句，那么药店营业员可以采用下面的方法探测这位顾客：

“这种消炎药很有效。”顾客：“我不知道是不是这一种，医生给我开的药，但已用光了，我又忘掉是哪一种了。”“您好好想一想，然后再告诉我，您也可以去问一下我们这的坐堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。”就这样，药店营业员一句试探性的话，就达成了一笔交易。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么？”顾客：“没什么，我先随便看看。”药店营业员：“假如您需要的话，可以随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于顾客购买需要的线索。所以，药店营业员一定要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。

营业员年度总结报告篇二

“做什么事情都要好好考虑的，不能说干就干；我在商场里卖东西卖的好，人家说你口才这么好，会卖东西，怎么不自己出来开店啊。如果我开店，要有资金，还要人手啊，要是店开起来了，我有事离开，谁帮忙打理，我又开生小孩了，到时候更是麻烦，所以做什么事情都不是那么简单的。”

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。

“我在商场里，老板给我们服装区销售任务，超过4万就有奖励，我很努力地去做，一个月卖到4万3千，就得到奖金了；

以前商场的女孩子，对什么都爱理不理的，货品对方乱七八糟，客人来了不搭理，东西都不好卖，我去之后鞋子衣服都整理摆放好，客人来了也热情去招呼，卖得越来越多了，其他女孩子也跟着积极起来。”妹妹开心地说，她确实是一个工作非常尽心尽力的人，说的起劲，她跟我介绍更多销售心得：

“柜子上摆放的鞋子顾客都当成样品，大家穿的，不愿意买；时间一长，我就把样板鞋装回盒子，把其他盒子里的新鞋子摆出来；后来客人就买样板鞋买走了。”

“鞋子摆放久了卖不掉，我就收起来，换几个新的款式，给顾客新鲜感，鞋子就好卖一点了。”

“以前积压滞销的鞋子一大堆，我就对老板说，这些鞋子放着也是浪费，不如促销卖掉，25元卖了，还能收回一些成本；老板同意了，我就全部摆出来促销，可是鞋子存放时间长了有些脏，旧，我对顾客说，鞋子看起来旧一些，回去一洗就干净了；我自己也买一双床上，洗得干干净净的，顾客一看不错，就买了，他们回去穿得好，又介绍朋友过来买，一大堆鞋子很快给我卖完了。”

“商场的女孩子都是十七八，不会招呼客人，客人来了就呆呆地跟着，卖不了东西；每个客人来了都要抓住他心理，比如我看到一个客人来了，就热情地说：老板，这双不错的，应该适合你；有带着小孩来的女顾客，我就一边给她试穿鞋子，一边哄她的小孩，赞孩子聪明可爱，女人开心了，买东西都爽快。”

妹妹如数家珍的介绍她的生意经，我认真地听着，微笑点头，她确实是一个积极主动，热情周到，勤于思考总结，不断提高销售能力的优秀商场销售员；而对于商场的尽心尽责，从她的话语也可以感受到：

“以前仓库里面，各种货品到处堆放，灰尘满满的，卖不掉，都是浪费啊，我经常去整理那些货品，能卖的拿出来卖，不能卖的打好包装，不让粘灰尘了。”

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。

营业员年度总结报告篇三

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它可以有效锻炼我们的语言组织能力，为此要我们写一份总结。那么总结应该包括什么内容呢？下面是小编精心整理的商场营业员年度个人工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

时间一晃而过，弹指之间□xx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：

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。

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。

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。坚持深入一线到现场走动式管理, 使管理工作更具针对性和时效性。

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。

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。

营业员年度总结报告篇四

带着回味的20xx年第一季度已悄悄远去，新第二季度的脚步已开始起步。回顾第一季度来的工作，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年第一季度工作总结如下：

自鑫波接管营业厅以来，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：

热爱本职工作，精通电信业务。

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。

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。

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 and 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。

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。

交通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心的服务精神,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年第二季度工作计划如下：

第一，明确20xx年第二季度工作目标，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“第二季度”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。

营业员年度总结报告篇五

20xx年，新华书城在市店经理室的正确领导和各科室部门的大力协助和支持下，经过书城全体同志的共同努力，圆满地完成了店方下达的经济指标，门店其他工作顺利开展。现将全年工作总结如下：

近年来，新华书城在店领导的关心支持下，内抓管理、外塑形象，店容店貌焕然一新。20xx年，市店投资对新华书城的营业卖场进行了扩建装修，扩大了图书卖场，优化了购书环境，营业面积达1500多平方米，店堂宽敞明亮，图书品种达四万多个，有效地丰富了库存图书品种，促进了店堂一般书销售，经济效益与社会效益显著提高，全年新华书城一般书销售合计码洋167万余元。

几年来，受网点规模、销售品种和店堂服务质量等多种因素的影响，东城一般图书销售增长缓慢。今年，我们利用卖场优势，增加库存品种，把门店销售融入到重点图书、畅销图书的推荐与陈列等工作细节中；利用新书海报、畅销图书排行榜和装饰品等装点店堂，美化环境，营造书香氛围，提高了营销效果，也增加了店堂销售；我们推行团供、直销、ic卡等多元销售方式，全员分片跑单位、送订单，找关系、做工作，店外销售成效显著，其中《文逊发行2300多套，销售码洋25万余元，《树立社会主义荣辱观学习读本》、《树立社会主义荣辱观知识竞赛500题》发行200多本，销售码洋2万余元。

以市场为导向，把好图书进货关是促进一般图书销售的前提与基础。在实际工作中，我们克服大进大退的粗放模式，挖掘发现畅销书，重点把握常销书，日常关注动销书，及时清退滞销书，优化库存结构，满足市场需求；根据季节时令、地域特色和读者群特点等因素及时分析市场变化和销售动向，确定进货品种和数量；注意跟踪重点图书的销售情况和备货添货；同时，我们还注重培养进货能手和

推销骨干，要求营业员在图书销售过程中，转变服务观念，深入学习，内练素质，外树形象，灵活使用全省连锁系统模块，分析图书销售中不同品种的增长率、退货率与库存结构，使之在正确的市场分析的基础上指导和提高一般书销售，提高市场满足率和客户满意度。

今年，我们两次参加电业局职工文化节图书展销，换卡销售码洋2.8万元，参加一中校园艺术节和经济贸易技术洽谈会图书展销等，多次抽调人员参加大型展销活动，支持店方工作。跑单位送订单，送书上门，去电业局展销，我们尽量自行克服困难，节约成本支出。

营业人员的一言一行，一举一动，直接关系到书店的窗口形象和公众形象。我们要求新华书城的每一个员工在接待读者中，都应注意自身的形象，做到忠于职守，礼貌待人，以诚相待，热情服务，不歧视、嘲笑、讽刺读者，以良好的道德修养给每一位走进新华书店的读者展示个人的人格魅力和企业的良好形象。

2、门店规范化、标准管理不够，诸多规章制度不能彻底贯彻落实；

3、进货品种不全，畅销品种存在供货不足，市场信息掌握不够全面，到货不够及时；

4、店堂营销手段陈旧，一般图书发行占有率低，电子音像制品销售薄弱，市场开拓能力差等。

继续做好门店规范化管理、图书进销管理和店堂服务工作，促进一般书的销售；

以市场为导向，深入研究，综合分析，预测和推荐重点图书、畅销图书；

及时进货，添货，提高畅销图书和重点图书的上架率；

调动员工积极性和能动性，扩大店外销售

营业员年度总结报告篇六

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20xx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。我做了四年的海信彩电销售、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、用激情去感染顾客、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、为了让自己满怀激情、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激情而主动的。

我们海信彩电在整个家电卖场中占有率毫不逊色、遥遥。对于20xx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20xx年的答卷、我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

营业员年度总结报告篇七

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, 这直接影响工作效率。

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。坚持深入一线到现场走

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。

五、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。

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20xx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。我做了四年的海信彩电销售，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，用激情去感染顾客，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足于不败之地。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀激情，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激情而主动的。

我们海信彩电在整个家电卖场中占有率毫不逊色，遥遥。对于20xx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20xx年的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

营业员年度总结报告篇八

20xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始，导购员年度考核个人总结。作为百货大楼的一名专柜导购员，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，个人年度工作总结《导购员年度考核个人总结》。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最好。

作为百货大楼专柜的一名导购员，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。