

最新移动营业厅工作心得 移动员工工作 个人心得体会(优质8篇)

培训心得是对参加培训活动后个人所得到的体会与感悟进行总结和归纳的一种记录方式。以下是小编为大家整理的一些工作心得的典型范文，希望能够对大家的写作有所帮助和指导。

移动营业厅工作心得篇一

20__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。

十年里，我陪伴着中国移动，十年里，中国移动陪伴着我。这十年，它是我生活的部分，这十年，它是我人生阶段宝贵的财富。我也知道，我会一直这样坚守在我的岗位，与移动携手一生，践行“执子之手，与子偕老”的承诺。花开花落，岁月更迭，新进的员工们，常对着我说：“哇，你都在此工作十年了，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。这些都要求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。

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：一是强烈的创新意识；二是艰苦奋斗的精神；三是尽善尽美的追求；四是谦虚谨慎的态度。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。

移动营业厅工作心得篇二

在进入公司的这段时间，我有过挫折，有过失败，有过沮丧，但我从未放弃，我都挺了过来，因为我相信只要努力，只要坚持没有解决不了的困难。移动公司的前台工作，面对的是所有的用户，是形形色色的人，对前台营业员来说，最主要的是学会与各类用户沟通，要善于总结，记录客户的需求是我们不断进步的追求。

还记得工作中有那么一件事，那是一个星期天的下午，天气特别寒冷，一位大爷满面沧桑地来到我们营业厅。远远地，我就看到了他。也许是心有灵犀，他走到了我的营业前台，我热情地招呼道：您好，请问您需要办理什么业务？大爷依旧站在那里，摩挲着双手不安地说：我想，我想查下话费。也许意识到了什么，我继续招呼道：好的，您请坐。大爷说：没关系，我站着就行了。农村人就是这样，总是特别小心，怕麻烦别人，哪怕你是服务行业，他也是这样小心，我知道这样的人自尊心特别强。我使用地道的方言安抚道：大爷您请坐，我来帮你仔细查查。大爷终于坐了下来，报了号码之后，我发现他的话费每月只是基本月租，本地通话费很少，然后就是大量的梦网信息费用。我便明白了。我赶紧问道：大爷您的手机带了吗？麻烦您让我看下好吗？大爷里三层外三层地把手机从外套里面的口袋里掏了出来，用微微颤抖的手递给我，我发现他的手已经像枯树皮一样的了，那是和我

的父亲一样的大手。仔细检查了下手机，我说道：大爷，您的这部手机是山寨手机，它里面出厂时内置了很多的病毒软件，收费的功能特别多。大爷激动地说：那怎么办呀？这手机还能用吗？我继续说道：大爷，您别急，我们中国移动为保护客户的利益，也一直在大力打击山寨手机以及不规范梦网服务商。这样的山寨手机还是不要用了。大爷立刻沮丧了：那怎么办呀？我出门卖水果还要靠它联系业务呢。我说怎么费用这么贵呢？移动这么大的公司，很多人都在用移动的卡，不应该乱收费的呀！我想了想说：大爷，您身份证带了吗？我来帮您设个密码吧，帮您仔细查查那些多收取的费用，根据有关条例，多收取的费用是可以为您退费的。大爷的眼睛像是看到了希望，我赶紧把大爷的问题反映到计费中心，求助it人员帮忙计算之前多收取的梦网信息费用。于此同时，我继续安抚道：大爷，您的这部手机也不是不能用，我们只是建议以后不要用这种不正规的山寨机了。我这里可以帮您把梦网信息给关闭掉，以后手机不要乱点，您正常拨打电话，发信息也是可以的。大爷很高兴地连声说好。于此同时，计费中心那边很快回复了，然后我申请值班长给予退费。大爷看着我忙里忙外，很激动地说：我只是个乡下人，你们却给予我这么热情的服务。哪怕话费问题不给我解决，就凭这你们这种热情的精神，我也会继续使用移动。

他终于伸出宽大厚实的手，我赶紧握住。这是我感受过的最温暖的握手，十指相扣，扣住的是服务和感谢，付出和信任，坦诚和理解。

通过这次事件，我认识到移动的服务任重而道远，很多不法商利用移动的影响力在做非法的事情来坑害我们善良的用户。既然用户选择了我们移动，我们就要为他们负责，就要继续与不法服务商和不规则合作伙伴做斗争。

服务无大小，关键在于用心。没有解决不了的问题，也没有真正难缠用户，只要我们做到了，我们追求了，我们的服务还会继续进步，更上一层楼。满意100不是一个口号，而是一

个目标，我们要为了这个目标去努力！

自参加我们移动公司上班以来，我一直在营业厅从事营业员的工作，在工作中我深刻的体会到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。

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：只要干，就要干好，努力做出异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

这些年来，我在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。

在工作中，我本着对“客户服务满意100”的服务理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。随着通信业突飞猛进的发展，市场竞争也越来越激烈，一些客户频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要知道我们的每一张卡都是有成本的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐心的讲解我们中国移动的品牌优势、网络优势、信誉优势，积极的推销新业务。有一些客户在我耐心、细致的解释下，保留了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情经常会发生，但我始终牢记

我们企业的服务宗旨：“追求客户满意服务”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

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。我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。新的时期给了我们新的机遇和挑战，我们更应该抓住机遇，只争朝夕，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质，为移动公司的辉煌而努力。努力成长为新时代优秀职工。成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与企业同发展，同进步，共同续写移动公司的灿烂和辉煌！

移动营业厅工作心得篇三

岁月如梭，从20__年8月份有幸来到新乡移动公司工作至今已经有两年多的时间了。在幸运之神的眷顾之下，20__年5月份我被借调到曾经认为不可企及的机关行政楼上的综合部上班，更值得庆幸的是，我的工作是为公司最高管理层服务，激动兴奋之余，内心深处更多的是感激，感谢公司领导给了我一个更好的学习和发展事业的平台！那刻起，我下定决心要认真仔细的做好自己的工作，不辜负领导对自己的信任和希望。在即将过去的20__年里，我在公司领导同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。在这一年中，我不仅学习到了公司的各项规章制度，企业文化，同时也对前台接待工作有了更深的理解。做好前台接待工作，首先要对前台工作有重要性的认识。这个岗位不单单体现公司的形象，还是外来客户对公司的第一形象。我觉得，不管哪一个岗位，从事那一项工作，都是公司整体结构中的一部分，有了对其重要性认识，促使我思考下一步如何做好自己的本职工作。现在对20__年的工作作出总结：

一、工作内容

(一)前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20__年5月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，精神饱满，热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。一年半来，共计500人次左右。

这段时间工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。最初觉得只要充分发挥自己的特长，那么不论所做的工作怎样，都不会觉得工作上的劳苦，可有时候迷茫的不知道该怎样给自己定位。很多时候，觉得做接待很枯燥乏味、平淡无奇，要把工作完成是很容易的，但把工作做得出色、有创造性却是很不容易的，期间自己也苦恼过!不过，我学会了调整自己的心态，渐渐的明白了，无论在哪个岗位都有发展才能，增长知识的机会，在接下来的工作中我会每天和门岗协调好做好相关楼层外来人员的出入管理，把在平凡的接待工作做得不平凡。

(二)会议服务

日常工作中，在做好接待工作的同时，也负责公司召开重要会议期间的倒水及其它服务工作，还包括会议前配合通信员精心做好会场布置。在这一年当中，不论是公司举办的大型活动还是平时大大小小的会议，我时时刻刻的都在严格要求自己，谨小慎微的做好每个细小环节服务工作。无论是会场布置，还是会议期间的倒水服务，从最初的迷茫、不知所措，到现在的熟练，得心应手，内心也有一丝的成就感，但我从不骄傲。这一年中让我感触最深的是原总莅临新乡调研工作的时候，从接到会议通知到会议结束，整个服务过程都很混乱。问题出现在哪?事后，侯经理的的一句话点醒了我们，“做事都不动脑”，回想之前的工作，再回想侯经理的教导，感觉自己一直在墨守陈规的工作着，自问这样的工作

方法怎会有进步?所以，现在每当开会我都会想起侯经理的那句话，工作中做事一定要动脑。随着工作的深入，我会更努力的去学习，去思索，提高会议服务质量，保障会议顺利进行。

(三)保持管理层办公室的清洁

做为综合部的一员，主要是做好后勤保障工作。按照综合部制定的劳动纪律，每天提前30分钟左右到岗，做好上班前的相关工作准备，并安排好当日应该完成或准备完成的工作，并且工作中要有善始善终的好习惯。如有领导邀约的贵宾，要提前做好充分的迎接准备，领客人入座后，要倒上茶水。待客人走后，要及时的清理管理层办公室卫生，时刻保持干净整洁。在这方面，自己做的不是太到位。有时候再去办其他事情，回来查看不及时，会出现烟缸里的烟头没及时倒，茶杯没及时收的现象，不过每次都会严格的警告自己，工作中注意力一定要集中，加强责任心把失误降到最小化。

(四)认真做好领导交办的临时性工作

平常工作中，领导交办临时工作时，要听清楚，明白领导的意思，不清楚要问明白，避免造成不必要的麻烦，办事要积极迅速，认真仔细，要做到事事有回音。

二、工作中的不足之处

在这一年半的时间里，可能工作范围小，工作内容也比较少，虽然也有过前台接待的工作经验，取得了领导对我的认可，但也存在很多不足之处，比如综合素质方面，学习、服务上还不够，和有经验的同时比起来还有一定的差距，责任心和事业心有待提高，服务观念有待进一步深入，在今后的的工作中我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作的更好。在新的一年里，我会更严格的要求自己，即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。

三、下一步工作计划

在新的一年里，我会一如既往的严格遵守公司的相关工作制度，积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。多和同事沟通交流，解决工作中出现的问题，踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。

移动营业厅工作心得篇四

身为营业员，自然需要对自己的业绩负责，无论是面对客户还是对自身工作的思考，都应该不断总结与反思自己的工作。下面是由本站小编带来的有关营业员个人工作心得体会3篇，以方便大家借鉴学习。

1

时间一晃而过，弹指之间，上半年的工作已接近尾声，过去的上半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。回顾过去的上半年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获

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。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。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。与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。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。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。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。对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效率。工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。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

针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：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。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。

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，一定能在下半年做出更好的工作成绩。

时间不知不觉地从指间划过，又到了反思今年工作的时候了。作为一名营业员，在这一年的工作中，因为许许多多的原因，在成绩方面，相比起往年，我们都不能算是特别的出色。但在这样的情况下，我作为营业员也在积极的采取措施，努力的在工作中强化自己并改善店内的情况，创造新的销售机会。

如今，一年的工作已经结束了，在此，我也总结了自己这一年来的工作情况并做总结如下，希望能对自己今后的工作起到帮助。

一、思想的改进

作为一名营业员，在工作中我们的任务就是为顾客推销自己的商品，最终让顾客买下，促进顾客的消费。但，“花有百样红”，顾客也都有各自的喜好。为此，在工作中我们最容易听到的就是，“不怎么样、再看看……”等众多拒绝的理由。在过去刚工作不久的时候，这些话真的大大的影响了我，让我在工作中失去了信心，也失去了的动力。

但随着后来工作发展，我慢慢的看开了这样的事情，我们不可能让每个顾客为自己的情绪买单，我们能做的，只有更好的做好自己的工作，这样才能将“可能”的机会抓在手里！

而在今年的工作中，我更是在多方面锻炼了自己，不仅通过一些激励自我的书籍中增加了自己的自信，更工作中的失败中吸取教训，让自己认识到自己的不足，并在后来的工作中进一步改进。

二、开阔自己对服装业的了解

在今年的工作中，我首先加强了对自身品牌的了解，从样式

到颜色，从面料到设计。在这些细节方面，我尽可能去了解，在工作内外充实自己，让工作能准备的更加的充分。

当然，作为营业员，在工作中我当然不可能让自己“夜郎自大”。因此，我也通过网络来了解我其他品牌的各种款式和服装，寻找自身品牌的亮点和优势，在工作中积极的凸显。

三、工作的情况

在工作方面，我注重对自己的礼仪，坚持用良好的心态去服务好顾客。同时我也认真的锻炼了自己的口才和交流能力，让自己能在给顾客的推荐上更好的表达自身的想法和感受，让顾客满意。

当然，我也准备了很多遇上意外如：缺货或是其他的原因不能满足顾客需求时的方法。尽管只能降低顾客的不满，但也留下了许多机会让顾客回头。

总的来说，在今年的工作中，我一直都在努力的提升自己，让自己能以最好的状态面对顾客和工作！而且，也得到了许多的收获。在今后的工作中我会继续严格的要求自己，让自己能变得更出色！

2021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里更上一层楼，更加兴旺。

移动营业厅工作心得篇五

我是进入唐河移动的新员工。当我向唐河移动公司投出了求

职简历以后，我并不知道，这一份简历会把我带进一个怎样的世界，我将走上一条怎样的路，但心底的自信洋溢在脸上，经过笔试和面试，我被录用了！

在经过公司优秀员工对我们的培训后，我懂得了什么是优秀，什么是爱岗敬业，什么是移动的好员工。实习前公司各位领导还特意为我们这些新员工组织了见面会，会上把公司总体情况做了介绍，并鼓励我们尽快熟悉公司各项业务充分发挥自己的潜能，会后经过人力部门的分配，我在营业厅以及电话营销实习。从进公司实习的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这段时间中，我既辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。在营业厅实习期间，我得到了领导谆谆的教导和营业厅各位老员工的悉心的帮助，加之公司规范的管理制度和员工严谨的工作作风，使得我对公司营业前台有了初步的了解。在短暂的实习生活中，我深深的感到自己所学知识的肤浅和在实际运用中专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，但通过这段时间的细心学习和同事们的热心帮助，我对业务逐渐熟悉起来，并渐渐的得心应手。这不仅是工作也是一种生活阅历，虽然时间不长，但我觉得我在这个岗位上的每一天都很充实，客户满意是我工作价值的体现。

而电话营销则提高了我们的语言技巧，磨练了我们的耐性！我们在和客户电话交流中，遇到了各种人，有仔细聆听的，也有一张嘴便挂断电话的，甚至有人说“这是骗钱的”。渐渐得，我熟悉了推销内容，也熟悉了形形色色的人的态度。不管客户喜不喜欢这种方式，我反倒觉得，我一定要让自己的声音听起来充满信任、向上和快乐。

10月初至今，我被分配在深度营销班实习。进入深度营销班后，我们的主要工作就是通过电话联系联通目标用户，推荐移动的卡品，由于之前在电话营销方面有了几个月的实习，

上手也很快，但是业务方面仍不理想，因此我要培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习!实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人员，老员工不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善!顺利完成工作任务!

时间一晃而过，转眼间几个月试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里领导和同事们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，也体会到了移动公司为我们员工提供的广阔的发展空间。在对领导和同事们肃然起敬的同时，也为我有机会成为唐河移动的一份子而惊喜万分!

在以后的工作中，我会投入更多的热情，以岗为家，以职业为事业，发挥自己的人生价值，做出自己更大的贡献!

移动营业厅工作心得篇六

20_上半年已经过去，新的下半年又在展开。作为一名服装营业员，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。

在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

- 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感。

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。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而异，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，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间when□穿着场合where□穿着对象who□穿着目的why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。

以上是我上半年在工作中的小小心得，在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到。

移动营业厅工作心得篇七

转眼间，我来到_工作已经快x年了。在_大药房_店店长和同事们的关心帮助下，我学习到了更多的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将近20_年来的工作总结如下。

一、工作回顾

进入_以后，在药店领导和各位同仁的关怀帮助下，首先，我的政治和业务素质都有较大的提高。刚进入新的工作岗位时，被分在了中药区，虽说本人过去从事西药销售，接触中药知识不多，但是也了解中药的活是又脏又累，可正是这样的分工，使我对中西药知识有了全面的了解，掌握了更多地知识，因此，做起来也比别人得心应手得多，获得了很多这方面的知识和经验。

其次，工作这几年来，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样，深刻认识到药品是用于防病治病、康复疗养的，做一个合格的药品把关者，是最重要的职责。因此，我时刻不忘自己的责任，热情接待顾客并作详细的解答，同时向患者讲解药物的性能、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，既为患者提供安全、有效、廉价的药物，又让患者能够放心地使用。在认真做好药品销售及药店领导所分配工作的同时，

业余时间本人能够一贯坚持学习《药品管理法》、《药品经营管理制度》、《商品质量养护》等相关法规，认真参加gsp认证、药品养护的有关工作，为药店获得gsp认证、做好药品养护的有关工作，起到了重要的作用。积极参加市人事局组织的信息化素质、知识产权保护与管理实务等公需科目培训考核，提高了自己的综合素质。

二、工作目标

在今后的工作中，我在全面学习的同时，重点学习专业知识，掌握更多的业务技能，进一步深化对药理学的理解，更好地胜任本职工作。在工作作风上，遵守公司的规章制度、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持认真的'工作态度和一丝不苟的工作作风，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，不折不扣地完成领导交给的任务。最后，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，熟练业务，提高工作效率，积极响应公司加强管理的措施，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

本人自参加工作以来，在各药店领导和各位同仁的关怀帮助下，通过自身的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务不断提高。工作多年来，我的政治和业务素质都有较大的提高。在药店工作期间，认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《商品质量养护》等相关法规，积极参加药品监督、管理局组织开办的岗位培训。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全心全意为人民服务，以礼待人。热情服务，耐心解答问题，为患者提供一些用药的保健知识，在不断的实践中提高自身素质和业务水平，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。由于药品是用于防病治病，康复疗养，以防假药劣药的流通，做一个合格的药品把关者。当患者购药时，我们应该礼貌热心的接受患者的咨询。并了解患者的身体状况，为患者提供安全、有效、廉价的药物，同时向患者详细讲解药物的性味、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，让患者能够放

心的使用。配药过程中不能随意更改用药剂量，有些药含有重金属，如长期使用将留下后遗症和不良反应，保证患者用药和生命安全，通过知识由浅至深，从理论到实践，又通过实践不断深化对药理学的理解也总结了一些药理常识，如下：

一、掌握了中药材的鉴别方法，常用的有基源鉴别法，性状、显微镜和理论鉴别法，有经验鉴别法比较简便易行(眼看、手模、鼻闻、品尝和水试、火试)以中药性状鉴别方法为例：如何鉴别茎木类中药：包括药用木本植物的茎或仅用其木材部分，以及少数草本植物的茎藤。其中，茎类中药药用部位为木本植物茎藤的，如川木通、鸡血藤等；药用为本草植物茎藤的，如_x药作为茎枝的，如_x药用为茎髓部的，如灯山草、通草等。木类中药药用部位木本植物茎形成层以内各部分，如苏木、沉香、树脂、挥发油等。鉴别根茎的横断面是区分双叶植物根茎和单子叶植物根茎的重点。双子叶植物根茎外表常有木栓层，维管束环状排列，木部有明显的放射状纹理中央有明显的髓部，如苍术、白术等。单子叶植物根茎外表无木栓层或仅具较薄的栓化组织，通常可见内皮层环纹，皮层及中柱均有维管束小点散布，无髓部，如黄精、玉竹等。另外，还有皮类中药、叶类中药、花类中药、果实及种子中药、全草类中药、藻菌地衣类中药、树脂类中药和矿物、动物类中药的性状鉴别。

二、践了中药的炮制、加工等技术，例如：通过炮制可以增强药疗效，改变或缓和药物的性能，降低或消除药物的毒性或副作用，改变或增强药物作用的部位和趋向，便于调剂和制剂。增强药物疗效：如炒白芥子、苏子、草决明等被有硬壳的药物，便能煎出有效成份；羊脂炙淫羊藿可增强治阳萎的功效；胆法制南星可增强镇茎作用。改变可缓和药物的性能：不同的药物各有不同的性能，其寒、热、温、凉的性味偏盛的药物在临床应用上会有副作用。如生甘草清热解毒，蜜炙后有补中益气；生蒲黄活血化瘀，炒炭止血。降低或消除药物的毒性或副作用，有的药物疗效较好，但有太大的毒性或副作用，临床上应用不安全，如果通过炮制便能降低毒性或副

作用，如草乌、川乌、附子用浸、漂、蒸、煮加辅料等方法可降低毒性；商陆、相思子用炮制可降低毒性；柏子仁用于宁心安神是如没通过去油制霜便会产生滑肠通便致泻的作用。中国医药学具有数千年的历史，是人民长期同疾病作斗争的极为丰富的经验总结，是我国优秀民族文化遗产的重要组成部分。我在多年的工作学习中，坚持理论联系实际，不断探索和创新，学有所有坚持服务宗旨，诚信守法，干好本职工作，为药业的发展做出贡献。

移动营业厅工作心得篇八

中国联通是中国客户群最大的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，颠末向导体贴、同事们的资助和本身的高兴和调解，如今已完全融入了公司这个各人庭。同时对公司的构造布局，事情流程等各个方面都有了很深的相识。同时也有一些心得领会与想法，借此时机谈谈：

我喜好这个事情，它让我发明本身很有亲和力，不怕与人打仗，抗压性高。我在事情中，好像在做一份差另外事情，法门在于我连结对公司与事情的兴趣。

我的事情重要是与客户直接面临面相同。也便是要资助客户可以顺遂利用联通公司的办事。联通的客户漫衍甚广，各行各业的都有，乃至另有国度构造，像国税局、工商局等。我因此交了许多朋侪，跟差别财产的人分享着差另外履历，这也成为我事情上另一项兴趣。

业务员的事情内容重复性较高。许多人都以为它很隐性，看不到有形的成绩，我却以为这项事情很故意思，它的高兴与痛楚都来自于客户。看电视、影戏，读书时，好象全部的对错都很明白，非白即黑，但面临客户的反响，许多时间有理说不清，我得岑寂面临他们感情性的诉苦，乃至是诅咒的字眼。

刚开始我也常想，联通公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分是非黑白地骂我，我也常被客户无理的反响搞得忧郁不已。但同时我也拥有翰墨难以形容的高兴。记得我在做业务员的第二个星期，有位客户不太会利用本身的小通达，连存德律风号码都不知道，我很有耐烦地教他操纵，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的谢谢声音，我差点高兴地跃起来了。

之后，他每次到业务台办理业务，都市再三地向我表达谢意，听到他的歌颂，我分外高兴，并表现这是我份内该做的事。厥后他乃至向阁下的人宣传，说他非常得意我们的办事。

业务员终究是要办理题目，除了密切之外，还得要学会岑寂面临客户的感情，不要被他们的感情牵着走。偶然间客户会说不明白题目在那边，业务员也得岑寂地资助客户发明题目，以便顺遂办理。

我本身平常在小我私家形象上没有太多的要求，什么天然啊、密切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简朴的事变原来也不是那么简朴，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，全部的统统都代表联通公司的形象，通过本身的事情，让本身真正融入到联通公司，享受客户对我们得意的眼光与赞同，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要怎样对峙！

语言是我们每天都离不了的，但怎样说、怎么说又是一门艺术，怎样让客户感觉到天主的感觉也不是临时半会能到达的。“您好！接待到临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码……”一句句何等简朴的语言，何等质朴的话语，却代表了联通公司对客户的朴拙与关爱！这也教会我要怎样为人办事，怎样做一个朴拙的人！

通过事情的这些日子，让我在各方面的技能都得到进步。