# 营业员个人工作总结 营业员个人的工作总结营业员工作总结(模板10篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-07-23

*总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。营业员个人工作总结篇一7月份已经过去了 、八月即将展开、我们要以全新的形...*

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**营业员个人工作总结篇一**

7月份已经过去了 、八月即将展开、我们要以全新的形象积极的态度、面对即将来临的八月 。

我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予在指导建议。

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、给顾客推荐合适的鞋服。

3、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。

4、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。

5、服务决定一切、我们要把服务工作做到位。

作为一名收银员来说,我觉的对工作应该是认真仔细。对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天!

**营业员个人工作总结篇二**

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的`，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”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，市场竟争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，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xx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。

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关xx方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求;如果我竞聘失败了，只能说我离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心xx事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

**营业员个人工作总结篇三**

时光流逝，20xx年即将过去，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎。回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的\'考验和磨砺。对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁未对自己进行一番“盘点”，也算是对自己的一种鞭策。

行政人事部是公司的关键部门之一，行政人事部人员虽然少，但在这一年里任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结。

20xx年行政人事部工作大体上可分为以下三个方面：

(1)根据部门人员的实际需要，通过各种渠道，有针对性、合理地招聘一批员工，以配备各岗位。

(2)规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。

(3)7月份正式新使用考勤管理系统，不断完善人事管理制度。

1、办理好各门店的证照并如期进行年审工作。

2、办理好公司车辆如期进行正常年审工作。

3、协助各部门做好菜牌、菜谱、点心部的点心纸的设计跟进工作。

4、对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。

5、加强员工宿舍管理，定期进行检查并在每季度末进行季度优秀文明宿舍评比。

6、加强员工饭堂管理，加强员工饭堂餐具卫生管理等

1、顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。在日常工作中，及时和公司各个部门、门店密切沟通、联系，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。

2、逐步完善公司监督机制。有一句话说得好：员工不会做你要求做的事情，只会做你监督要做的事情。基于这个原因，本年度加强了对员工的监督管理力度。

3、加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。

4、充分引导员工勇于承担责任。逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

作为行政人事部负责人，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使公司各项工作正常进行。

新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。随着南岗渔村的开业，对我们来说，既是压力也是动力，我们决心再接再厉，迎接新的挑战。20xx年行政人事部将从以下几个方面着手工作：

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着公司的不断发展，搞好公司管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，建立健全一套合理而科学的公司管理制度便迫在眉节，为了进一步完善公司制度，实现管理规范化，20xx年工作将以此为中心。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各门店及部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是酒家各部门主管及部门中层管理人员，加强对员工的人性化的管理，留住员工，留住人才，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。另外完成新员工入店手册。

继续配合各门店及各部门工作，协助各部门处理各种突发事件。20xx年是充满挑战也是充满机遇的一年，我们拥有一支团结、勇于创新的团队是我们发展的保障。所以加强团队建设也是20xx年行政人事部工作的重心。

其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。只要我们工作更加细致点、沟通多一点、责任心强一点，我相信我们会越做越强。

**营业员个人工作总结篇四**

在繁忙的事情中不知不觉又迎来了新的一年，20xx年这个具有庞大汗青意义的一年是有代价的、有劳绩的。回首这一年来的学习和事情进程，作为xx百货公司的一名员工，我深深感触xx百货公司之发达生长的热气。现将本人业务员个人工作总结如下：

业务八部是与其他部分差别，重要因此餐饮为主。我是业务八部的营管，作为最下层的一名办理者，我深感本身更是一名终极度的谋划者。我的重要职责是：维护整个餐饮部现场谋划秩序的有序运行。

在这一年，我在公司向导的体贴敬服、列位同事的支持共同和餐饮部全体员工的通力协作下，本着xx办理理念“xxx就把事变做好”如许一个目的，依赖业务八部“默契、豪情、出活”的职业化团队，较好地推行了本身的事情职责，积极圆满的完成了向导交给的各项事情使命。

1、进步自身本质，顺应岗亭必要。

俗话说：百货无大事，营管的事情大部分比力详细、噜苏，但为了做好事情，我不停学习，充分自我，以努力顺应岗亭必要。一方面，我高兴看书，若有关餐饮、食品宁静、办理等方面的专业报纸、册本。另一方面，我客气向向导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、事情要领、对人办事艺术等。通过学习与实践的有用联合，自身本质渐渐得到进步，根本顺应了本岗亭的必要。

2、注意范例办理，提拔事情质量。

(1)帮忙司理做好了员工考勤监视，员工培训，员工入职的登记和每月星级办事员评比等事情，并把原来没有详细整理的文件按种别整理好放入贴好标签的文件夹内，给各人查阅文件提供了很大方便。

(2)做好了节沐日运动卖场部署，新专柜出场的施工办理。

(3)到场公司各部分间的共同，如上报企划部一周信息，接洽工务科维修破坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，帮忙守卫科维持卖场秩序等事情。

(4)帮忙司理做好员工的办理事情。办理事情是公司的一项重要事情，必要认真卖力，态度端正，并根据公司制度办理每一位员工，表现人性化办理。

(5)认真、定时、高服从地做好公司向导交办的别的事情。

(6)为了部分事情的顺遂举行及其他部分之间的事情和谐，除了做好本职事情，我还积极共同其他同事做好事情。

3、增强现场巡视，维持谋划秩序。

营管的事情场合便是八部的整个卖场，事情内容非常详细，这就要求本人必须具备较强的责任心，包管在谋划现场对种种详细、噜苏的事情就地举行办理，使业务秩序精良的运行，给主顾提供一个方便、安宁的购物情况。在这一年中，通过本人和餐饮部全部员工实时的信息反馈及后勤各部分的实时共同，根本实现了这一目的。

1、事情中，对一些一样寻常办理方面出现的题目尚未举行实时的总结和归类，分外是在投诉办理方面做得还很不敷，仍需向向导与主任学习。

2、创造性的事情思绪还不是许多，个体事情做的还不敷美满，这有待于在以后的`事情中加以革新。

3、对员领班脑的相识、对专业知识的相识仍有待深入、过细，自身办理程度有待进一步进步。

**营业员个人工作总结篇五**

我来xx商场工作已有一年多了，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。现对20xx年完成的工作加以总结。

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x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。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。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xx专柜营业工作做到。

作为xx商场xx专柜的一名员工，我深切感到xxx商场的蓬勃的态势。xx商场人的拼搏向上的精神。祝愿xxxx商场在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**营业员个人工作总结篇六**

到xx电信工作已有半年的时间了，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半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。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，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遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，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，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操作速度还是偏慢，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详细的了解。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，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，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。

在这几个月中，中山二路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很深的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的`工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。

**营业员个人工作总结篇七**

我来xx商场工作已有一年多了，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。现对今年完成的工作加以总结。

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xx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。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。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xx专柜营业工作做到最好。

作为xx商场xx专柜的一名员工，我深切感到xx商场的蓬勃的态势。xx商场人的拼搏向上的精神。祝愿xx商场在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**营业员个人工作总结篇八**

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。创造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让所有人享受到快乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开始”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，市场竟争也越来越激烈，一些客户着眼于眼前的利益，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xx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。

在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关xx方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

我知道，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有很多不足。如果这次我竞聘成功了，在今后的工作中，我会更加努力，因为我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求;如果我竞聘失败了，只能说我离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我依然会关心xx事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

营业员个人自我评价模板

营业员个人简历模板

店面营业员个人简历模板

营业员个人工作总结【荐】

【推荐】营业员个人工作总结

【热门】营业员个人工作总结

【热】营业员个人工作总结

【荐】营业员个人工作总结

营业员年终个人工作总结

**营业员个人工作总结篇九**

带着回味的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和指标，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在的服务精神，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，现对第二季度工作计划如下：

第一，明确第二季度工作目标，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。

总上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

**营业员个人工作总结篇十**

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二、对于xx方言应进一步加强掌握

虽然在xx度过了好多年，但由于自己学习的意识不够，加之朋友，亲戚多为讲普通话者，结果四年下来xx话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲xx话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中xx话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三、有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四、工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn