# 2024年营业员工作总结和计划(优秀8篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-18

*制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。营业员工作总结和计划篇...*

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

**营业员工作总结和计划篇一**

出来实习已有三个月，虽然实习的时间不是很长，但在这三个月的实习期内，我学到了许多在学校学不到的知识，不管是在思想上还是在工作能力上我都有了很大的提升。当然也发现了许多自己的不足之处。实习是每个大学生必须领有的一段经历，它使我们在实际操作中了解工作程序，巩固所学知识;实习又是对我们所学专业知识的一种检验，能让我们查漏补缺，串联之前所学内容，是所学知识系统化;实习还能让我们更好的用实际去联系实际，掌握实际跟实际操作的联系，为以后进入工作岗位打下基础。

在实习中，我的职务是一名销售员。在实习阶段的工作内容主要分为两个部分，第一是在公司进行相关产品知识及营销技巧知识的培训，第二则是进行实际的营销工作。

首先是在公司的培训。在公司的培训主要是让我们具体了解公司的产品信息、销售模式、销售方法以及公司的相关规章制度。

刚开始是要先进入培训部，我们需要在规定时间内谨记公司的规章制度，学习公司的产品知识(主要是打印机)，学会公司的销售方法。在培训过程中遇到了不少困难，因为以前比较少接触销售这个行业，一没有相应的销售知识，而没有相应的销售经验，训练起来的时候有些拘束。接下来我们要下店学习方法的具体实施方式，首先我们进店后就着急看我们培训时提到的好多东西，同样我们也是要在规定的世界内学会店里的所有经营方式，刚开始我们只能看，通过自己的看到的、听到的来学会所有东西。所以我学会了观察、学会了笑着对待顾客、学会了感受顾客的心情。在实习过程中，我积极向老员工问问题、学习方法，很快我掌握了店里的方法和工作流程。

接着是进行实际的营销工作。刚开始是先迎接顾客，这可以锻炼自己的口才和加强自己的专业知识，我发现自己迎接顾客的过程中慢慢的学会了更多有关产品的知识、学会了揣测顾客的心理、学会了把在培训中学到的东西应用在顾客身上。如果真碰到就想咨询不想买东西，我会以最微笑的服务来面对他们，这样等到他考虑购买产品的时候，首先想到的就是我们公司。当然我们都尽量做到，但有失误的时候。比如有时候方法和其他老师交的不一样，有时候店里产品会有缺货现象我们都会在早晚会的时候提出办法，我会给店里出很多的好办法，这是我感觉自己很体现价值的时候。店里工作也都渐渐排上：站岗、打扫卫生，接待顾客，对产品进行销售，促销。这些都是我们正常的工作内容。

在这三个月的实习中，我觉得作为一个营销人员，最要具备的应为一下几点：

1、精神状态的准备

在销售的过程中，如果销售人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能他挑选一款合适的产品。精神状态的表现还从我们的仪容仪表表现出来，具备一定礼仪知识的销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的销售人员，成交的机率大很多。

2、身体的准备

如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。这几天，在商场里的站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

3、专业知识的准备

在接待顾客的时候，由于我对产品的知识的不熟悉，在顾客要询问打印机非常详细的参数时，我有时还不能立刻答上来，所以有时候可能会让客户怀疑我们的产品。你不懂，顾客就不会和你购买。因为你不能把适合他的产品提供给他。所以产品知识在销售中是很关键的。

4、对顾客的准备

当我们了解了相关的产品知识的时候，就是我们掌握销售的第一部，让自己的销售业绩提升还需要我们对顾客的性格的了解，只有我们对顾客掌握的越多，我们就能更能把握顾客的心理，和顾客建立一种和谐的关系，创造一种轻松休闲的购物环境，善于倾听顾客的每一句话，然后分析顾客是否有购买的意向，推荐适合他需求的打印机。

虽然自己在实习中学习到了许多知识，充实了自己，但同时也发现了自己的一些缺点，因此只有不断的改进自己，才可以不断的提升自己。

我想不管在哪里工作，都应该以的心态和最快的速度去适应社会环境，积极投入工作，专注工作。加强培养自己的团队合作精神，处理好人际关系。突出自己的优势，在发现自己劣势的同时努力去弥补自己的劣势，不断激励自己要做个强者。不管是生活、工作还是学习，都会有许多挫折，我们都要以积极的心态去面对。

营业员实习工作总结及明年计划范文篇五

为期一周的营业实习工作已经圆满结束了。回顾这几天的实习，真的是感慨良多。在科班领导及班组的关怀和指导下，在各位同事的支持和帮助下，我不仅迅速的掌握了业务知识，还协助我们的业务人员为用户服务，这使我觉得很充实也很满足。

营业是邮政的四个重要组成部分之一，更是展示我们邮政企业形象，体现我们精神面貌和综合素质的窗口。我很荣幸我职业生涯的第一站就是到了这里。在邮政营业大厅的前台工作不仅接触的用户多，需要协调的事情也多，特别是在奥运会进行的重要时刻，每一项工作对我们来说都是一个挑战。给我感触最深的就是我们的包裹收寄。我们的业务员不仅要详细的咨询用户的寄出地点，更要慎重的验试每一件寄出物品。有时候验试过程太过仔细还会遭到一些用户的冷嘲热讽。每到这时候，我们的业务人员就只是用微笑带过。这样的态度，这样的素质，是很难得并且值得我们每个人学习的。

这次实习主要学习的是我们邮政传统业务的工作流程，在工作前，我做好了个人工作计划，对函件业务，特快专递，以及包裹收寄有了一定的熟悉。由于电脑终端的配合使用，这几项业务的办理也变得十分简单。其中业务量的就是我们的ems，很多时候甚至超过了普通信件。这就充分体现了我们邮政ems拥有很高的名气和声誉，被广大客户所认可。而提到我们的包裹，我就不得不说，由于禁忌物品太多，检查太严格，使得我们流失很大一部分用户，经济损失是小，对我们今后的业务发展影响还是比较大的。

**营业员工作总结和计划篇二**

大家都知道某某书店自从建立起迄今已经有一定的历史了，是全国规模的图书发行机构。在去年7月，我有幸可以来到某某书店任营业员一职。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。

一、思想政治方面

营业员作为某某书店的最前沿，代表着某某书店的企业形象，我们的一言一行都影响着顾客对于某某书店的印象。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。“急读者之所急，想读者之所想”是我的服务宗旨。

二、日常工作方面

营业员的工作看似简单，但在日常的工作，我却发现实际上工作是纷繁复杂的。想把工作做好，没有足够的细心是很难做到的。我的日常工作主要包括以下几个方面：(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。

三、业务学习方面

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365个工作日中，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。

**营业员工作总结和计划篇三**

一、对营业工作的认识：

二、对营业工作的提高：

1、制定工作日程表;

4、每天坚持打40个有效电话，挖掘潜在客户、每周至少拜访2位客户(此数字为目标，供参考，尽量做到)，促使潜在客户变成可持续客户：

7、提高自己电话营销技巧，灵活专业地与客户进行电话交流;

8、通过电话销售过程中了解各盛市的设备仪器使用、采购情况及相关重要追踪人;

三、重要客户跟踪：

1、江西萍乡市公路管理局供机科林科长、养护科曾科长;

2、山西、陕西、江西、河南各省市级公路局养护科;

3、浙江省临安市公路局、淳安县公路段、昌化县公路段、建德县公路段的相关负责人;

4、山西省大同市北郊区公路段桥工程乐;

5、河南市政管理处的姚科长;

以上是我十月份工作计划，我会严格按计划进行每一项工作;敬请魏总对此计划不全的一面加以指点，谢谢!

**营业员工作总结和计划篇四**

工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一年中，在科办领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一年来的工作小结如下：

3，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;

4，由于自己工作经验不足，在工作中缺乏处理用户投诉的实践经验，服务工作做得不够细致。

时代在发展，竞争在加剧。我不是天才，我也不是一个强者，但是我不愿示弱，所以我惟有努力。在今后的工作中还须进一步理清思路，进一步加强学习和研究，不断充实更新服务理念，不断地进行反思，以更扎实的工作态度创造性的做好每一项工作，以跟上营业班前进的步伐。

文档为doc格式

**营业员工作总结和计划篇五**

x年上半年在行领导的关心和支持下，认真贯彻、落实上级行的政策,方针,及考核导向，x支行靠做理财、抓服务和强化团队意识，克难攻坚，圆满完成了上级行下达的半年度时点存款任务，截止6月30日网点存款余额为x万元，较年初净增x元，增长率x%。完成上级行下达增长计划的x%。在产品方面，贷记卡及汽车卡x张，盈系列平均x万，ctsx户，基金定投x户。短信x户，网银x户，手机银行x户。回顾半年来的工作，主要有以下几个方面：

一、统一思想、提高认识、认真学习、全面贯彻落实行务会议精神.行务会议结束后，为了及时有效地把行务会议精神传达好、学习好、贯彻好、落实好。先后在晨会和网点列会中认真传达了行务会议精神，学习了《绩效工资考核分配暂行办法》和《营业网点员工职业装规范手册》等。认真查找，分析工作中存在的问题和薄弱环节，取长补短，理清今年的各项工作思路，统一思想，发挥团队作战力。把目标责任落实到每位员工身上，形成了人人身上有压力、个个肩上挑重担、任务明确、职责分明，确保各项任务圆满完成。

二、深化考核力度，改善服务质量，搞好服务宣传。科学有效的机制建设才能调动全员存款工作积极性，我行不断完善考核分配机制和激励机制，为各项存款工作增添了动力。年初以来，在考核机制上制定了符合存款业务实际的《存款工作综合考核方案》，实施了符合按劳分配原则的绩效工资分配办法;服务是银行生存和发展的无形资产维系良好的客户关系，不断更新服务内容，是金融企业得以生存发展的前提，通过不断强化优质服务，促进了窗口服务质量的提高。在服务上严格执行“7+7”的服务理念，对服务进行细化，规范了服务行为;结合实际情况，充分把握时机，广泛开展宣传，营业网点采取挂横幅、贴海报，发短信等形式扩大社会影响，通过大力宣传，使舆论声势形成攻势，提高社会公众认知度，让百姓和客户真正了解x、认同x，信任x、依赖x。强化营销观念，加大产品营销力度。一是加强理财产品的宣传和营销，通过手机平台对我行发行的理财产品进行宣传。通过周会，晨会对理财知识的学习，提高员工营销理财产品的技巧。二是加强柜员理财产品营销，6月份共销售我行理财产品2024万左右，为6月底存款任务打下基础。

三、加大对个人消费贷款的投放，同时做好风险防范。我行从上半年开始，根据上级行精神，充分用好信贷政策，牢固树立“以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标”的营销理念，加大了投放个人消费信贷的力度，截止6月末，共投放个人消费贷款2899万元，合计约58笔。并做好台账和贷后管理，均无出现不良贷款。但从贷款投放的客户群体和数量来看，上半年客户群体较少，同比与其它网点贷款投放的金额和笔数远远落后。

四、加强内控建设，确保业务经营正常开展。

从上半年的数据来看，除6月底存款任务完成外，其他任务完率均不够理想，特别是稽核差错共出现x。贷记卡完成率为x%。下半年工作打算：

一、根据上半年确定的目标，全面推进存款工作。一是狠抓优质服务，加大考核、奖惩的力度，严格执行绩效挂钩，多劳多得的原则，以增加存款额做为最终目标。二是发挥客户经理的揽存增储作用。对客户经理每月存款完成情况按比例兑现奖罚，调动积极性。加大对员工创收的奖罚力度，促进存款稳定增长。

二、加强个人消费额度贷款的营销力度，通过发动员工进行营销，走出去营销，加大宣传力度。进行安全有效地投放。加强贷后管理，避免发生风险。

三、加大产品营销，一是卡类营销，利用辅助营销系统抓好柜面的营销，二是对周边市场进行上门销营创富精英卡。并对ocrm系统中符合办卡条件的客户进全面的覆盖。三是电子银行产品销营。

四、抓好会计核算，加强稽核周报学习，防范稽核差查。

总之，我们x支行下半年将在巩固上半年成果的同时，狠抓落实各项政策，做好员工的思想政治工作，充分调动广大员工的工作积极性，加大综合考核力度，确保今年各项任务的全面完成。

**营业员工作总结和计划篇六**

本人自20xx年7月份参加工作至今，已经有七年多时间。七年中，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，我各方面都取得了一定的进步。回顾这七年的工作，邮政提供了各种让自己快速锻炼成长的平台，邮政领导给予自己很多工作上的关心，老师傅们给自己提供了很多宝贵的经验和帮助，这一切让自己在各方面都取得不同程度的进步，当然，自己也存在着许多需要改进的地方。在今后的工作中，我将继续以务实的工作态度，一如既往地认真学习工作，争取工作水平的更大提高。

我作为一名邮政营业员，是邮政企业最普通、最平凡的一员，作为邮政企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持邮政企业在市场竞争中的优势，与我们邮政营业员工作岗位息息相关。精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。这就要求我在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是邮政企业希望与活力的象征。“干一行，爱一行，钻一行、精一行”是我的`工作宗旨。在过去的工作中我严格要求自己，熟练掌握业务技能，每一次业务培训和技能鉴定我都积极参加，希望能从中学习更多业务技能和业务知识。质量是邮政通信的命脉，它直接影响到企业的形象和信誉。在平时的工作中，熟悉业务章程和邮政制度，并以此严格要求自己，不容自己出现一点马虎和差错。在工作处事中缺少一定处理事物和特殊情况的能力，存在一定的不足，这也需要我要去更努力的改进和学习的。

在今后的工作中，我将发扬邮政优势，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种邮政理论知识，并用于指导实践，以更好的适应行业发展的需要。

2、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、邮政业务等技能才能更好的实践为人民服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、“学精于勤而荒于嬉”，实践是不断取得进步的基矗我要通过实践不断的锻炼自己的胆识和魄力，提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一件工作，每一位客户。

总之，短短的几年在邮政企业中，是我人生角色起了转换，使我不断成长不断学习，也是我对邮政事业由陌生进而熟悉、热爱并愿意为之默默奉献。

转眼间，我进入xx邮局工作至今已快满两年了。时间在忙忙碌碌的事务中，竟然过得这样快。

自进入xx邮局工作以来，我在邮局领导和同事的关心和爱护下，通过自身的不断努力，业务素质有了很大的进步，工作方式有了很大的起色，为邮局的营业窗口做了自己应有的力量。个人总结两年的工作如下：

1、在工作中，我能遵纪守法，团结同事，求真务实，乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。

2、在生活中发扬艰苦不俗，勤俭耐劳，乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，时刻牢记邮政员工的责任和义务。

3、认真向邮局的其他员工学习，学习他们和客户沟通的技巧，仔细观察和研究如何做好有效的服务？如何使客户更加信任？等等，以更好的完成工作计划和任务。

4、对开始担任的混营业务工作，由于是窗口服务，面对各种各样的客户及各种要求，我能急客户所急，想客户所想，在本职工作范围力求让客户满意，让领导放心。

5、在领导和同事们得关心和帮助下，工作不断改善和提高，决心要更加努力的工作，将本职工作做得更好。

随着邮政企业改革的不断深入，我们工作任务将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更多更广。为此，我将在今后的工作中，更加努力学习业务知识，提高自身技能水平，做好本职工作，以更高的标准严格要求自己。

**营业员工作总结和计划篇七**

今年5月份进入新公司，在公司总部领导和门店同事们的协助下,能够使我迅速地适应新的环境,积极融入新的工作,顺利地完成公司所安排的各项工作任务。时光荏苒，20xx年的岁末钟声即将敲响，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。现在我将在20xx年的思想、工作情况向公司领导作简要汇报。

—、尽快适应新环境，融入新工作

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快熟悉公司的各项

规章制度

，适应地域性的差异，积极融入新的角色，是做好本职工作的前提。工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。想问题、办事情时刻从质量管理人员的角度出发，使自己尽快适应新的环境，尽快开展新的工作，通过学习，业务知识的积累、销售技能、业务能力等方面都有了一定程度的提高。

二、努力学习，注重实践，不断提高销售工作能力

作为一名药店工作人员，特别是药师，时刻提醒自己的工作职责，以安全用药为第一，辅以耐心周全的服务及疗效，这对于在药店工作多年的我来说根本不成问题，但是进入新公司以后，一切多改变了，插入一个例子来说明：今年不像往年住公司，每天上下班都要来往与同一条路线，时间长了，有这么一辆车，有这么一个售票员，只要我一上车，无须半句话，只要交钱，到目的地下车，整车的人售票员均知道哪个人到哪个地下车，一清二楚，我特别喜欢做这辆车，原因是下车不用自己喊，售票员声音响亮，听她喊“###有下”像在唱歌，非常有安全感和舒服，我时常在想，我的工作如果也能像她一样这么优秀多好啊，我们的药店销售情况就是这样，只要顾客进门站在你前面，不需要说一个字，你就要知道他什么情况买什么药(当然这是老顾客或第一次曾配过药的)，刚开始我真的很难适应这种工作状态，一个两个顾客还行，问题是所有的顾客都是这种情况，最初真怀疑这种风气是谁发起的，但现在经过我努力的学习，不断的掌握方法，切实做到了用记忆武装了头脑，进一步掌握了一项技能，提高了自身能力，推动了工作。

三、以药品质量为第一，保障人们的用药安全，尽心尽力履行职责

刚进入公司我就发现门店药品陈列比较混乱，部份药品并没按标示存放，这在药品管理法上极其不符，并在销售中也 带来一定的不便，而且各标志不明显，甚至有些已脱落，我利用工作之余将各种药品作了分类存放，并制定了一项奏效的管理方法，这样店堂安然有序，更节约了工作时间提高了工作效率。

接下来的日子，按照领导安排我负责药品质量管理工作，在各项工作中我都本着认真负责的态度把好各项药品质量关，受到了门店领导的赏识，同事们的认同。为了使自己尽快熟悉工作，业余时间抓紧查看资料外，还熟悉自己的工作职责，并虚心的向公司领导，同事请教，尽快使自己对公司的情况有一个比较全面，系统的认识和了解，使我能顺利地开展工作，我日常质量管理工作的情况大致包括如下：

1、按照公司的验收制度及法规的各项规定做好对药品的验收，避免不合格药品的购入。

2、定期监督指导养护人员对药品及设施设备进行系统的保养工作，定期报送效期，保质期药品的催销表，确保药品的安全性。

3、尽快按规范完成公司各档案资料，药品台帐的填写。

4、日常在经营过程中收集各种药品质量信息、质量意见及建议，并做好分析上报工作。

5、每季度按照公司质量管理制度表进行自查，考核并根据实际情况正常运行。

6、定期负责对门店人员开展系统的培训、指导、监督，涉及到药品质量问题，事事监督。

经过一段时间的努力我的工作得到了大部分同事的理解和支持。在六个月的质量管理工作中我没有出现一次错误，处处以药品的质量为重点，时时将公司的利益放在心中。

四、需要改进的问题及对20xx年工作的展望

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但今年家中发生了很多事情，不该将私人问题带到工作中，思想还不够成熟，自身素质还需提高，而且刚进入公司对新的工作还不够熟悉，工作能力还需要有待进一步提高。20xx年即将过去，对于这些问题，我希望自己尽快改善和解决，在20xx年以全心的面貌更好的工作，使自己更好地做好本职，服务公司。在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

1、尽量将私人问题处理好，切勿带到工作中来，改善思想状态，带动自身素质的提升。

2、继续深入学习公司的各项规章制度和业务，运用公司的各项制度结合实际确保有力的运行。

3、以药品质量为第一，保障人们安全用药，时刻考虑公司的利益，耐心热情的做好本职工作，任劳任怨，一定努力打开一个工作新局面。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这半年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自己的业务水平，也发现了自己的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，通过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应该的。

作为一名合格的营业员呀护士个人工作总结以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色,通过顾客的动作和表情来发现顾客的真正的购买动机,不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情.对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐,在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神,要通过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

共

2

页，当前第

2

页

1

2

**营业员工作总结和计划篇八**

时间总是飞快而过，一转眼间，新的一年悄然而至。在过去的20xx年中，不\*过与否，我都应该向服务台的妹妹们表示感谢，如果没有她们的积极配合与辛勤付出，很难让服务台的工作顺利进行。同时，也借此机会感谢店长，以及各楼层经理、各部门主管的大力支持与配合，让我们服务台员工能大胆的开展工作。

其实，每次的总结是有必要的，只有静下心来去回首，才能发现自己工作上的成绩与不足，成绩是过去的，已经划上了一个句号，只有扬长避短，才能把来年的工作做得更好。

同时，我们在以下几个方面也有所失误。

第一，广播宣传较少。由于服务台工作较忙，处理的事务较多，而我又要到收银台值班，每个班不休假两个人上班，有人休假了就只有一个人上班。(到底有多忙?简单说一下要做的事，如;播音，开发票，换零钱，开换货单，赠品发放登记，办理会员卡，到各部门送顾客所换·退的商品，为顾客存取包裹等等)往往导致播音不能正常进行，不能很好的给各项促销活动帮忙，而作为负责人的我，深切体会到这项工作与服务台工作衔接的难处。

第二，与楼层及各个部门的沟通交流较少。因为忙而忽视了与各楼层之间的交流，有什么事都藏在肚子里，因而会出现你不了解我，我不理解你的现象。

亡羊补牢，为时不晚。既然已经找出问题的症结所在，我相信在今后的工作中不会犯同样的错误。在这里，我也希望各部门领导、各位伙伴多给我们提出宝贵的意见和建议，而我将信心百倍，全力以赴将下一年的工作做得更好，更到位。

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