# 营业员工作心得体会(精选12篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-08-30

*心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。那么心得体会怎么写才恰当呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。营业员工作心得体会篇一营业员工作心得体会。别的与我无关，也不想管，就当没有看到一样...*

心得体会是我们在经历一些事情后所得到的一种感悟和领悟。那么心得体会怎么写才恰当呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**营业员工作心得体会篇一**

营业员工作心得体会。别的与我无关，也不想管，就当没有看到一样。现在身为组长了那就不一样了店里的很多事情都要负责，还要了解每一个员工的心思，搞好团结，控制好自己的情绪，做好榜样。现在才知道作为一个领导酸甜苦辣。

这样我们就留住了很多客户，可是公司还有很多不足的地方，爱婴室定位在那个层次，在如今的社会里很多人开始看重不是金钱，而是消费环境，和服务，就像一件衣服在市场里很便宜，可是到了百货大楼身价就不一样了，可是人还是会选择在百货大楼里去买，因为那里环境好服务好，我们店里卖场里就像仓库一样混了，还有员工的文明用语，服务态度，产品知识，我们重点产品的卖点在哪里我想这些知道的不是很多，重点商品销售不好,主要原因不在于员工不去推，没有人和钱过不去。主要是对产品不了解，我们都不了解产品客户又怎么去买我们推荐的产品，文明用语不是不去说是不知道该怎么说，还有价格牌摆放，就像贝亲那里都是粘在上面东倒西歪。这些问题也不是靠任何一个人就能解决的，要靠大家的努力和公司的支持!

**营业员工作心得体会篇二**

个人感言：一份耕耘，一分收获，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20xx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，20xx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三**

在我没有加入xx公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群最大的xx企业。同时自己也是多年的xx老用户，对xx的服务及通话质量也是相当的.满意，一个很偶然的机会，我成为了一名xx新员工。

我热爱我的工作。我能在职场这条路上找到自己心仪的工作，跟我从工作历程中找到自己的特质，有着很大的关系。在此之前我是做传媒的，在报社和杂志社做过记者和编辑，之后，经朋友介绍我正式进入职场，就在xx公司做营业员。我挺喜欢这个工作，它让我发现自己的特质：很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

作为一名刚进xx公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进xx公司接受服务，感受xx公司上帝般的感觉，而现在我要作为服务者来面对广大的客户群体，来为客户服务，这对我可以说是一个很大的人生挑战。

我的工作主要是与xx客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用xx公司的服务。xx的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。看电视、电影，念书时，好象所有的对错都很清楚，非白即黑，但面对客户的反应，很多时候有理说不清，我得冷静面对他们情绪性的抱怨，甚至是谩骂的字眼。

刚开始我也常想，xx公司又不是我家开的，客户不顺，干嘛不分青红皂白地骂我，我也常被客户无理的反应搞得郁闷不已。但同时我也拥有笔墨难以形容的喜悦。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到xx做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高，也让我感受到xx公司不光光是一个服务型的企业，他更多的是培养人才的摇篮，让进入公司的员工都能够更快的进入角色。我的打字水平一直以来是我的弱项，也没有太多的重视，进入公司后，发现自己已经很落后了，于是就天天练习、摸索，虽然现在的速度还不尽人意，但相比以前，不知快了多少，我相信通过努力，我一定会达到公司要求，这对我以后的学习生活也一定大有帮助的。

工作中比较让我担心的是我有什么会让客户觉得不满意，我要怎么为客户提供贴心服务，不知自己的能力如何。首先，我以“用户快乐所以我快乐”当作我的工作理念，为自己的工作积蓄了充足的后劲。同时，我向公司的业务能手学习很重要，它能帮助我不断地提高自己。另外，我会经常阅读一些励志书籍，盘点一下自己的工作能力是否符合工作需求。我觉得这个检视自我能力的方法还不错。对我来讲，我的人生不会比进金融业、高科技产业的同学差，而且比他们丰富，因为在营业员这个工作岗位上，可以学到很多东西。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽忙碌，却很快乐，很满足。尽管现在，我还是一名新员工，但是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，能与xx共成长，见证xx公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿！

**营业员工作心得体会篇四**

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

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，我接触过无数的客户，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客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为xx企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户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xx事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，xx的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

xx给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，xx集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们xx集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为xx多拼搏，xx因我而精彩！”现在，我深为自己是一名xx员工而感到骄傲和自豪。

**营业员工作心得体会篇五**

回顾一年来的工作，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年一年工作心得如下：

自接管营业厅以来，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：

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。

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。

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。

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。

**营业员工作心得体会篇六**

20xx年转眼间已经过去了，新的半年已经开始。作为超市的一名\_\_专柜营业员，我现将我的工作总结下。我来超市工作已有\_\_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。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\_\_专柜营业工作做到最好。作为超市\_\_专柜的一名员工，我深切感到超市的蓬勃的态势。超市人的拼搏向上的精神。

**营业员工作心得体会篇七**

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。

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。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。坚持深入一线的现场走动式管理，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。

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。

**营业员工作心得体会篇八**

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%，融合业务比去年同期增长15%，单装宽带比去年同比增长5%，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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

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。

**营业员工作心得体会篇九**

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到xx，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的xx年已过去。xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在xx这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政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。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们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xx企业形象的传达者，是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，我接触过无数的客户，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客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为xx企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户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xx事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，xx的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了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而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，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xx的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

xx给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，xx集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们xx集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为xx多拼搏，xx因我而精彩！”现在，我深为自己是一名xx员工而感到骄傲和自豪。

**营业员工作心得体会篇十**

时间飞逝，转眼我已经与我行共同走过了四个春秋。入行以来，我一直在一线柜面工作，在我行以“激人奋进，和谐亲近”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为窑店支行的业务骨干。四年来，在我行这个大家庭里，我已经从懵懂走向成熟。

勤学苦练，爱岗敬业

刚刚接触银行柜员这个工作，我被吓倒过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是四年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得。平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”，班前班后，工作之余我都与加打凭条、键盘、点钞纸相伴。

团结协作，共同进步

银行工作需要的是集体的团结协作，一个人的力量总是有限的。作为一名老员工，不能只仅仅满足于把自己手中的工作干好，还注意做好传、帮、带的作用，主动、热情、耐心地帮助新来的同事适应新环境，适应新岗位，适应新工作，使他们更快地熟悉相关业务，较好地掌握业务技能。同时，银行工作是一个品牌，一个人的疏忽或过失将会影响到我行的整体形象，作为老员工有义务帮助新同事。

在帮助他们同时，我也看到他们的优点，时时让我有危机感，我时常告诫自己不能满足现状，要甘于平淡，但不能流于平庸，既要心无旁骛、脚踏实地将手中的工作完成，也要不断吸收新的知识以迎接未来的挑战。时代是在不断发展的，银行工作的竞争也日趋激烈。银行也在不断开发新的业务和新的理财产品，我深切地体会到作为一名合格的前台柜员应该具备更高的业务水平，只有不断地增强自身的综合素质，不断地扩大自己的知识面才能将工作干得更好。

**营业员工作心得体会篇十一**

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到xx，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的xx年已过去。xx年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在xx这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢!

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政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。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们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xx企业形象的传达者，是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，我接触过无数的客户，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客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为xx企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户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xx事业蓬勃发展的.今天，客户更多关注的是我们的服务，xx的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了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而单调的营业工作。同事们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，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xx的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

xx给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，xx集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们xx集团的明天将再创辉煌。

**营业员工作心得体会篇十二**

2024年3月9日，总书记在中华人民共和国第十二届全国人民代表大会第二次会议安徽代表团参加审议时，关于推进作风建设的讲话中，提到“既严以用权、严以律己，又谋事要实、创业要实、做人要实”的重要论述，称为“三严三实”讲话。本是三严三实心得体会，仅供参考。

今年3月9日，总书记在参加十二届全国人大二次会议安徽代表团审议时指出：“各级领导干部都要做到严以用权、严以律己，做到谋事要实、创业要实、做人要实。”总书记强调的“三严三实”，可以说是继“八项规定”以后，对我党作风建设的进一步升华，是对党员干部作风建设发出的又一新号令，让作风建设步入一个新的阶段。作为一名机构编制系统党员干部必须从思想深处认识到习总书记提出的“三严三实”的真正含义和丰富内涵，深学、细照、笃行，以“三严三实”来严格要求自己，以严实的作风推进机构编制工作健康发展。下面，我结合自己的学习体会，跟大家作简单交流。

一、深刻领会和准确把握“三严三实”的思想内涵和时代意义

(一)“三严三实”是党的思想路线的高度概括。

我们党在长期的革命、建设和改革实践中，形成了一条马克思主义思想路线，其精髓就是“解放思想、实事求是、与时俱进、求真务实”。总书记提出的“三严三实”要求，与党的思想路线一脉相承，既抓住要点，又有新的概括，既坚持了党的优良传统，又有新的时代意义，是对党的思想路线的丰富和发展，体现了新一届中央领导集体从严从实的鲜明执政风格。

(二)“三严三实”是践行党的群众路线的新要求。

“三严三实”是总书记对践行党的群众路线提出的再动员、新要求，是就如何更好、更快、更彻底地提升党在群众中的威信、增强党对群众的凝聚力，提出的重要方法论和行为准则，也为深入推进教育实践活动注入新的`动力。“谋事、创业、做人”皆落实到一个“实”字，这是脚踏实地的要求，只有接地气、自觉践行党的群众路线，才能做人实、谋事实。

(三)“三严三实”是廉洁从政的护身符。

党的十八大提出了“干部清正、政府清廉、政治清明”的政治建设新目标。“三严三实”的“修身、用权、律己”皆落实到一个“严”字，三“严”与三“清”一一对应，这既是对党员自身的一种约束、一种要求，也是对全党如何进一步推进反腐倡廉建设的具体行动指南和纪律要求。“三严三实”既是强调自我修炼、自我约束、自我提高，提倡领导干部既要加强“修”，又要注重“养”，这是做人为官之要，是领导干部的“护身符”。我想，如果大家都按照习总书记“三严三实”要求去做，切实做到为民、务实、清廉，领导干部就都能够成为焦裕禄、孔繁森式的好干部，领导岗位也就不会成为高危岗位。

(四)“三严三实”是实现中国梦的重要保障。

中国梦是国家梦、民族梦，归根到底是人民的梦，必须紧紧依靠十三亿人民来实现。当前，全面深化改革是实现中国梦的根本途径，这需要科学决策、合理设计，决策如何可行，关键在于坚持从群众中来、到群众中去的工作方法。“三严三实”规范党员干部言行，凝聚党心民心，是新时期加强作风建设的行动指南，打造高素质干部队伍的内在要求，为推进改革发展稳定提供重要保障。所以，我们必须把“三严三实”贯彻到工作中、体现在行动上，以优良作风提振精神状态，抓紧每一天、干好每一年，抢抓新机遇、谋求新发展，才能不断把改革开放和现代化建设推向前进，才能最终实现中国梦。

二、坚持加强党性修养，努力做到当老实人、说老实话、做老实事

(一)加强党性锻炼，锤炼良好作风，是严格修身的根本途径。

在中国的传统观念里，判断一个人好坏的基本标准，就是品行是否端正。品行是一条底线，一个品行不佳的人，不是一个好人，同样，一个品行出问题的党员，不是一个合格的党员。具备高尚的品德言行，不仅是共产党员品行修养的基本功，更是发展党和人民事业的需要。“三严三实”是对共产党人修身之道的凝练和提升，也是对共产党人做人为政之规的高度概括。全面建设小康社会，实现中华民族的伟大复兴，是当代共产党人的历史使命，需要大批德才兼备、品行优秀的党员干部克己奉公、肩负重任、开拓前进。因此，共产党员的修身应有自己更高的境界，应以党性来衡量规制，以实现共产主义为最高理想和最终目标，将“党性”与“修养”相结合，进一步提升自我，达到传统美德与共产党人高尚道德的和谐统一。

(二)正确行使权力，保持清正廉洁，是严以律己的重要内容。

作为一名党员干部，首先要筑牢思想防线，加强廉政学习。“物必先腐而后虫生”，分析一些领导干部腐败原因，关键是放松了主观世界改造，动摇了理想信念，丧失了党性原则。只有不断加强党性修养，坚定理想信念，提升道德境界，追求高尚情操，才能正确认识权力、对待权力，坚持为民用权、秉公用权。二要知足常乐，保持平衡心态。作为一名公务员，收入与其他行业相比较，比上不足比下有余。知足者常乐，不要一味去攀比虚荣、奢华，欲望是没有止境的。人活着不能一直欲望金钱、一味追求虚荣和奢华，这样会为了一时贪欲而断送前程。三要管住小节，守好自己的情操和品质。我们要时时保持清醒的头脑，防止因小节不保而酿成大错。时刻牢记慎独慎微的箴言，把严于律己、清正廉洁作为当前重要的政治任务，在自我约束上保持高度的自觉性。四要改进作风，严守“八项规定”。加大反腐倡廉力度，带头落实党风廉政建设责任制，自觉严格要求、接受监督，自觉把权力行使的过程作为为人民服务的过程。

(三)强化忠诚意识，做人老实本分，是党员干部的政治本色。

诚实守信、老实本分一直是中华民族优良的传统美德，也是社会主义核心价值观的重要内容。习总书记反复强调“领导干部要对党忠诚老实，对群众忠诚老实”，“三严三实”的做人要实，强调的就是忠诚意识。党员干部必须把忠诚作为最基本的政治操守和精神坚守，始终忠诚于党、忠诚于人民、忠诚于事业，方能彰显共产党人的政治本色。

(四)坚持求真务实，强化责任担当，是干事创业的根本保证。

“求真务实”的思想作风和工作作风是党的“实事求是”思想路线在新时期的体现，是党的群众路线的核心内容。习总书记指出，要有“功成不必在我”的思想境界，强调真抓才能攻坚克难、实干才能梦想成真。这些归根结底还是要落实到求真务实、干事创业上来，以正确的政绩观、科学的发展观，切实抓好当前的工作。领导干部要有强烈的担当意识，这是总书记党的十八大以来系列重要讲话中的一个鲜明观点。敢于担当是我党的优良传统，是共产党员的鲜明品格和必备素质，在全面深化改革的新时期，大力弘扬敢于担当精神显得尤为重要和迫切。坚持求真务实、强化责任担当，是干事创业、实干兴邦的根本保证，两者互为依托、相辅相成。求真务实就是要求人们说话办事不搞形式主义、教条主义，不摆花架子，不做表面文章，不搞华而不实那一套。

三、以严实的作风推进机构编制工作健康发展

(一)机构编制工作的性质决定从事这项工作必须严实。

机构编制是上层建筑的重要组成部分，是党委、政府重要的执政资源和行政资源。机构编制工作的生命力，体现在持续不断地服务和保障经济社会发展上，体现在与中国特色社会主义事业的不断发展与时俱进上。加强机构编制管理，是加强党的执政能力建设和国家政权建设的重要基础性工作，是落实党委政府中心工作的重要保障，是提升行政效能、控制行政成本的重要手段。党的十八大提出的“严格控制机构编制，减少领导职数，降低行政成本”，以及中央关于“本届政府任期内财政供养人员只减不增”的要求。这都充分体现了中央对机构编制工作的高度重视和严格要求。当前的重点，就是严格控制机构编制，把机构编制管住管好，这都离不开“严”、“实”二字，严为要求、严为目标，实是态度、实是方法。

一是管理要严。以严把机构编制关为着力点，创新机构编制管理的举措。严格控制新增机构，在总量基础上，按照“撤一建一”的原则，从严掌握。严格控制新增编制，通过规范人员编制管理，充分发挥现有编制潜力，实现人员编制效用最大化。要严格管理权限和程序，坚持机构编制的集中统一管理和审批制度，严禁政出多门和条条干预。目前，机构编制资源的供求矛盾依然突出，编办作为编委的办事机构，压力也很大。因此，机构编制部门既要有敢于担当的精神，较真碰硬，又要进一步创新机构编制管理举措，下力气去解决当前管理中存在一些突出问题。二是工作要实。机构编制工作上下承接、内涵丰富、有大有小，大到体制机制建设，小到一个单位的编制、职数、人数，对此必须要有务实的工作态度和严谨科学的钻研精神。

(二)当前的形势和任务决定必须以严实的作风来推进工作。

今年是改革之年，去年年末的事业单位分类为事业单位分类的改革拉开了序幕，工商、质监和食药监管体制改革工作已经启动，行政审批和权力清单制度改革正在进行，自治区关于地县政府机构改革的实施意见下半年即将出台，地县政府机构改革工作马上就要正式实施。如何转变政府职能，简政放权，优化机构设置，是摆在各级编办面前的一道重要考题。在日常管理上，如何适应当前机构编制管理的新形势，推进法制化建设，严控机构编制;如何研究机构编制动态调整管理办法，营造一池活水，为机构编制将来发展创造空间，这都是当前亟待解决的问题。

在新的形势和任务面前，机构编制工作机遇难得，挑战空前。机遇难得，是因为全面深化改革，推进国家治理体系和治理能力现代化，提高党的执政能力建设需要体制机制创新，服务地方经济社会发展需要体制机制保障，这些都为机构编制工作发挥作用创造了广阔的空间和客观条件。挑战空前，是因为改革开放发展到今天，面临的矛盾和问题更加复杂、更加艰巨，可持续发展的压力增大，统筹兼顾各方面利益的难度加大，发展不平衡的问题亟待解决，发展社会主义民主政治和先进文化的要求更高，改革到了“啃硬骨头”的时期，使机构编制工作的难度随之增大，任务更加艰巨，责任更加重大。在机遇和挑战面前，机构编制工作地位越加重要，它更加成为党科学执政、民主执政、依法执政的重要资源，成为进一步全面深化改革和提高对外开放水平的关键。机构编制工作大有作为，它可以在更多领域内、更高层次上、更大范围里发挥推动经济社会不断发展的不可替代的保障作用。因此，在新的形势面前，机构编制工作必须深入贯彻“三严三实”，以严实的作风、良好的状态、一流的形象、严明的纪律来推动当前的各项工作，“有为”才能“有位”，要不畏艰难、不辱使命，切实履行职责，充分发挥作用，创造新的业绩，作出新的贡献。

(三)领导班子和干部队伍建设需要认真落实“三严三实”。

“打铁还需自身硬”，要做好当前繁重的改革管理工作，就必须要有一支能打硬仗、纪律严明的机构编制干部队伍。“三严三实”是我们机构编制干部特别是领导干部的为政之道、成事之要、做人准则，也是做好新形势下机构编制工作的重要遵循。一要加强对党员干部党性修养、权责观念、纪律要求、工作作风的学习教育，进一步加强干部队伍建设，推动改进作风，从严管理监督，务实干事创业。要经常开展党性党风党纪教育，培育良好的机关文化氛围，引导干部积极向上的生活情趣。二要把“三严三实”思想教育与正在开展的党的群众路线教育实践活动结合起来，把“三严三实”要求贯穿到群众路线教育实践活动始终，搞好对照检查，抓好整改落实。三要按照“三严三实”要求从严管理干部，在工作措施上要实，在方法步骤上要细，确保布置的各项工作能圆满有效完成。

当前，行政审批工作已正式交由编办承担，下一步还将全面开展政府权力清单梳理，确定权力清单、责任清单。据了解下一步机构编制部门将承担效能考核职责，这都是长期而艰巨的工作，也是机构编制部门新的业务增长点，急需一批学历层次高、有专业能力、有基层工作经历的年轻同志充实到队伍里来，为编办未来事业的发展增添新鲜血液。因此，我们更要全力践行“三严三实”，坚持严字当头、实处着力，从严律己，按照习总书记描绘的“信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁”的好干部“时代肖像”，努力把编办建设成为“忠诚、团结、清廉、敬业”的模范部门，不辱党委政府交给我们的光荣使命。

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