# 营业员半年工作总结个人 营业员半年工作总结(汇总9篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-06-19

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**营业员半年工作总结个人篇一**

得益于年初的规划让我能够较好地完成上半年的营业员工作，可以说营业部工作的完成对我综合素质的提升是很重要的，因此我能够根据工作的展开制定计划并并完成上半年的销售任务，而且为了提升对商品信息的了解还加强了这方面的信息，正因为重视营业员工作的展开才能够有所作为，所以我做好了营业员工作的总结以便于更好地展开下半年的工作。

严格执行商品管理制度并执行好年初制定的计划，为了在营业期间做好相应的工作自然要做事有条理性才行，所以根据对往年营业员工作的分析让我在年初便制定好了计划，通过对计划的实施来强化自身工作能力以便于得到领导的认可，而且我在日常工作中也会根据计划来展开销售工作从而业绩的提升，对我来说做好营业员工作才能够为以后的职业发展积累经验，而且我也比较注重柜台和货架的整理工作从而确保负责区域的卫生状况良好，这项工作的完成自然能够让顾客体验到良好的服务。

检查各个柜台的商品库存状况以便于及时通知经理进货，为了做好营业工作自然不能够因为商品断货导致客户对此感到不满，所以我会经常检查各个区域的商品库存量并做好相应的整理，发现某类商品库存量不多的时候则会请示经理以便于及时进货，这样的话在顾客购买商品的时候才不会自身的疏忽引起对方的不满。而且在商品到货以后也会进行清点并将其分类整理后放置在柜台区域，这样的话便能够满足顾客购买商品的需求，可以说这项工作的完成也是营业员服务能力的体现自然要认真做好才行。

能够坚守岗位并在工作中为每个顾客提供优质的服务，在发现有顾客左顾右盼的时候及时上前咨询对方是否存在需求，至少在提供服务以后能够得到客户的认同从而有效提升业绩，在我看来业务水平的提升也需要加强对商品信息的了解，所以我通过对商品进货流程的观察从而对价格方面的信息有所了解，即便是下班之前也会对各个柜台进行再次检查并将商品销售的状况通知给经理，这样的话就能够及时补货以免出现商品滞销的状况。

对我而言工作量的完成不过是为了以后的发展积累经验罢了，在这之前需要注重工作能力的提升以便于更好地提升业绩，毕竟此时的我在工作能力方面还有所欠缺自然得用心完成领导安排的任务才行，希望能够在下半年继续做好营业员工作并得到领导的认可。

**营业员半年工作总结个人篇二**

在20xx年x月至20xx年9月期间，我进入银行，在xx岗位任职。在任职的x年时间里，兢兢业业，勤恳工作。经领导审核评定，决定将我擢升为营业厅主任。如今回顾以往，展望未来，下面从我个人和工作业绩两方面进行简要总结。

我入职兴业银行已有x年，在这x年期间，我一直秉承着“服务源自真诚”口号所传达的精神，以积极的精神风貌和良好的接待能力对待每一位顾客，尽力为其提供最贴心、最周到的服务。

营业厅是银行每天人流量最大的地方，在这里会出现许多未知状况以及问题，需要我做到当即反应，立即处理。因而我在工作中不断提升自己迅速反应的能力，在短时间内熟悉业务流程，准确找到问题，提出解决方案。对顾客我一直保持着积极热情的态度，在磨练和挑战中磨练坚持不懈的耐性，不厌其烦的为顾客解答问题，安抚顾客情绪，微笑示人。在银行工作中锻炼出来的坚持不懈的品质和高效办事的能力使得我逐渐成为一个有恒心的人，能将自己手中的工作做到同期最好的水平，绝不轻言放弃。

在任职营业厅主任之后，我更是将这样的工作热情和工作态度带给了我所管辖的每一位员工，在平日的工作中有意关注员工的思想动向和工作能力，若发现问题，对其进行一对一的交流开导。例会时保持适度的严肃，以鼓励为主，表扬优秀，指出失误之处。努力营造温暖、和谐、积极的工作氛围，带领整个营业厅员工向热情洋溢、克难奋进的兴业人靠近。

营业厅主任的工作是繁杂而琐碎的，但这并不成为一个人退缩不前的理由。其实这更是一个面对挑战，提升自我的机会。在我的管理下，营业厅的工作水平有了较为显著的提升，做出了几项成果。

（1）业绩排名大幅提升，业务水平显著提高。在我的新一轮管理下，营业厅最新的业绩排名从接手时的倒数第一名跃升为第二名，超越了以往一直在前面的x个营业厅。这与员工综合素质和业务水平的提升密不可分。

（2）调整队伍结构，营造良好氛围。自我接手以来，一直努力营造温暖和谐、积极奋进的工作氛围，对每位员工进行交流，切实明白员工心中所思所想所愿。经过调查分析，我对原有队伍中年轻人比例过高、工作态度松懈等问题进行了解决，调整队伍人员比例，培养工作积极性。经过x个月的缓冲，队伍的整体素质显著提升，向心力明显增强，团队精神深入员工心中。

（3）梳理业务重点，积极开拓新领域。原营业厅业务主要集中在银行的基础业务，没有触及其他领域，业务较为单一。因而根据行业大趋势，我重新梳理业务，并开设了之前未引进的基金、保险、贵金属这三项业务，并重新制定工作方针，努力使其齐头并进。

“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。”这是我的人生信条。在艰难的工作环境中我依然保持着一颗平常心，保持着一颗不言放弃的恒心，让自己带动员工，共同向一个目标不懈努力。在以后的工作中，我必定更加清楚自己，认识自己，提升自己，志存高远，脚踏实地，带动员工向更高的目标奋斗。相信一定会如古书所说，“花繁柳密处拨得开，风狂雨骤时立得定。”

**营业员半年工作总结个人篇三**

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，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：

一.业务学习和ibss操作上手都比较慢与其他营业员相比，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.对于广州方言应进一步加强掌握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。

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。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，回顾半年来的工作，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。

**营业员半年工作总结个人篇四**

2024年转眼半年已经过去了，新的半年已经开始。作为超市的一名xx专柜营业员，我现将我的工作总结下。我来超市工作已有xx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xx专柜营业工作做到最好。作为超市xx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。

**营业员半年工作总结个人篇五**

一、努力学习，不断提高自身素质。我先后认真学习了有关法律法规及安全驾驶方面的知识，并进一步学习了马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想及科学发展观，从而使自身素质有所提高，达到了“学以立德，学以增智，学以致用”的目的。

二、立足本职，干好工作。二十多年来，我始终坚持每一次出车都要为乘客和领导负责的态度，做到认真、安全出好每次车，圆满完成每次出车任务，现已安全行驶100多万公里。随时做好出车前的准备工作，做到无论什么恶劣天气，只要有任务，都能随叫随到、安全到达。虚心接受领导和同志们提出的意见和建议,并认真改正。在技术方面，有不懂的都虚心向老师傅请教。在业余时间，能够主动帮助各科室做一些自己力所能及的事情。

三、严格自律，做到“五勤”。即做到“眼勤、耳勤、脑勤、手勤、腿勤”，勤检查车辆，防患于未然，做到听从指挥调动，按规定时间返回单位。在执行公务期间，文明驾驶，礼貌待客，热情服务，做到车等人，而不让人等车，自觉地维护单位和领导形象。

四、爱护车辆，勤俭节约。对所使用的车辆，每天进行全面的安全检查，发现问题及时处理，使车辆始终处于良好状态。认真落实“三检”、“一保”制度，努力做到“三清”、“四不漏”，达到励行节约的目的。驾驶车辆始终做到不开快车、不开坏车、不超载运行，确保安全行车无事故。

二十多年来，我付出了很多，也得到了很多，受到各级领导和同志们的一致肯定。在今后的工作中，我将再接再厉，安全行车，圆满完成各级领导交办的工作任务，取得更大成绩。

**营业员半年工作总结个人篇六**

x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，希望各位予在指导建议。

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最好。

**营业员半年工作总结个人篇七**

记得上学时，我曾这样在日记中写道：越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。话是这么说的，可来到xx工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么?难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么?每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的;我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调|||和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈;不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我貌同的语言!

我深信，xx将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战!我们的队伍也将以最专业、最高效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户!让我貌同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑xx百年老店!

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**营业员半年工作总结个人篇八**

回顾上半年的工作，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，现对上半年工作总结如下：

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，上半年以来，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。

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。

明确工作目标，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。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。

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。对营业厅内的固定资产和有价产品及xx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。

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。

**营业员半年工作总结个人篇九**

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，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。同时也有一些心得体会与想法，借此机会谈谈。

我喜欢这个工作，它让我发现自己很有亲和力，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。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，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，联通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，偏要跑到联通做营业员，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。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持!

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好!欢迎光临!”、“您好!交费是吗?您请坐，请报号码………”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了联通公司对客户的真诚与关爱!这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人!

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

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