# 2024年营业员个人工作总结报告(大全8篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-08-20

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

**营业员个人工作总结报告篇一**

;

作为一名营业员，我的\"职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立于不败之地。下面是由豆花问答网小编带来的有关营业员个人年度工作总结报告3篇，以方便大家借鉴学习。

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l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！

xx年已经逐渐远去了，总结一下这一年的药品销售情况，能更好的为明年的工作做好准备。

一、加强学习，不断提高思想业务素质

“学海无涯，学无止境”，只有不断充电，才能维持业务发展。所以，一直以来我都积极学习。一年来公司组织了有关电脑的培训和医药知识理论及各类学习讲座，我都认真参加。通过学习知识让自己树立先进的工作理念，也明确了今后工作努力的方向。随着社会的发展，知识的更新，也催促着我不断学习。通过这些学习活动，不断充实了自己、丰富了自己的知识和见识、为自己更好的工作实践作好了预备。

二、求实创新，认真开展药品招商工作

招商工作是招商部的首要任务工作。xx年的招商工作虽无突飞猛进的发展，但我们还是在现实中谋得小小的创新。我们公司的代理商比较零散，大部分是做终端销售的客户，这样治理起来也很麻烦，价格也会很乱，影响到业务经理的销售，因此我们就将部分散户转给当地的业务经理来治理，相应的减少了很多浪费和不足；

选择部分产品让业务经理在当地进行招商，业务经理对代理商的情况很了解，既可以招到满足的代理商，又可以更广泛的扩展招商工作，提高公司的总体销量。

三、任劳任怨，完成公司交给的工作

本年度招商工作虽没有较大的起伏，但是其中之工作也是很为烦琐，其中包括了客户资料的邮寄，客户售前售后的电话回访，代理商的调研，以及客户日常的琐事，如查货、传真资料、市场销售协调工作等等一系列的工作，都需要工作人员认真的完成。对于公司交待下来的每一项任务，我都以我的热情把它完成好，基本上能够做到“任劳任怨、优质高效”。

四、加强反思，及时总结工作得失

反思本年来的工作，在喜看成绩的同时，也在思量着自己在工作中的不足。不足有以下几点：

1、对于药品招商工作的学习还不够深入，在招商的实践中思考得还不够多，不能及时将一些药品招商想法和问题记录下来，进行反思。

2、药品招商工作方面本年加大了招商工作学习的力度，认真研读了一些有关药品招商方面的理论书籍，但在工作实践中的应用还不到位，研究做得不够细和实，没达到自己心中的目标。

3、招商工作中没有自己的理念，今后还要努力找出一些药品招商的路子，为开创公司药品招商的新天地做出微薄之力。

4、工作观念陈旧，没有先进的工作思想，对工作的积极性不高，达不到百分百的投入，融入不到紧张无松弛的工作中。“转变观念”做的很不到位，工作拘泥习惯，平日的不良的工作习惯、作风难以改掉。在21世纪的今天，作为公司新的补充力量，“转变观念”对于我们来说也是重中之首。

总结20\_\_年，总体工作有所提高，其他的有些工作也有待于精益求精，以后工作应更加兢兢业业，完满的完成公司交给的任务。

时光如白驹过隙，历史的车轮飞驰而逝，20\_\_年的日历正一页一悄然翻过，伴随着时代前进的步伐，回首自己一年来经历的风雨路程，我作出如下个人工作总结。

一、工作回顾

20\_\_年是不平凡的一年，总结个人的工作，我更加感受到做好本职工作是每个工作人员的崇高使命。

1）加入\_\_这个团队已近半载，让我倍受到这个大家庭的温暖与和谐，在此我感谢各位同事的关照与工作的积极配合，近入公司时我对瓷砖的了解只是了了而知，通过在\_\_的学习让我很快融入建材这个具有强烈竟争的行业，对我们公司品牌进行了深入的了解。

2）通过这半年的学习我个人觉得我们公司抛光砖在市场上具有一定的优势，但是现在的设计师对仿古砖的倾向度是兼知的，我们公司的仿古砖在市场是具备一定的特色，也深受设计师的欢迎，但是货源与质量让我们感觉很头痛。

3）对于做家装的设计公司我们公司的价格很难让设计师操作。

二、工作计划

“用心工作、踏实做人”，一直是我的座右铭。尽管我们在工作中兢兢业业，但完美离我们总有一步之遥，经过半年来的努力，工作没大的起色，也没大的失误，平庸的业绩使我更清醒地看到了自身存在的问题：

1）加强对客源资源的整核与巩固，形成自已的一个客户圈；

2）对于强势的竟争对手与关系复杂的客户作出一定有效的对策；

3）设计师方面我个人一直未有一个明确思路与操作方案希望在今年得以突破；

4）自我解压，调整心态，创新求变。心态决定工作的好坏，所以在工作中要不断自我调适，把控积极乐观情绪的方向，时刻以饱满的热情迎接每天的工作和挑战。创新是一个民族的灵魂，只有不断在思维上求创新，工作才能出亮点。

三、找好航标，定位人生

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”我们的人生之路都将历经坎坷不断前行，所以走好每一步都至关重要，每个人都应找好人生的航标，找到一条适合自己的路来走，才能在风雨兼程的路上实现自己的价值，见到风雨之后的彩虹。

我踏入建材销售行业是一直做“工程”的，“工程”在这个行当里看起来是高度尖端的，但是从这些年的工作实践中我悟出了很多，其实做什么工作不重要，重要的是要肯学肯干，给自己定好位，每一项工作都可以发掘自己的潜力，因为人的潜力是无尽的。刚刚踏入这个行当拜访客户时让自己感觉到胆怯与自卑，甚至认为自己真的不适合做这份工作，但是自己一直是比较坚持。固执与不认输的，上天不辜有心人，慢慢的发现自己可以克服这个障碍，工地复杂的人际关系没那么可怕，也不再担心客人不理我，久久不与我签单反到而来的大忽悠了，逐渐找到了自己的方向。也许我们不知道明天会发生什么，但是我清楚自己今天应该做什么。

岁月无声，步履永恒。我们迈过一道道坎走向明天，做好本职工作，争当自己的主人，明天定将更美好！

商场营业员的工作总结【商场营业员个人工作总结()】

第一篇：商场营业员个人工作总结

时间一晃而过，弹指之间，xx年已接近尾声，过去的一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。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获主要有：

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

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。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

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；

邮政局投递员年度工作总结范文 第二篇：商场营业员的年终工作总结

xx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艾酷专柜营业员，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。

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。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

第三篇：商场营业员2024年工作总结 商场营业员2024年工作总结

2024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艾酷专柜营业员，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。

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（艾酷：鞋的牌子）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。

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，力求将艾酷专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，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更上一层楼，更加兴旺。

注：（艾酷为鞋的牌子） 第四篇：商场营业员工作总结

时间一晃而过，弹指之间，2024年已接近尾声，过去的一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。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一.工作中取得的收获主要有：

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。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

四, 加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

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: ()第：商场营业员工作总结 各位领导、同志们：

大家好！在今年的春节联欢晚会上，有一个节目深深地打动了我们每位观众的心，那就是《千手观音》，打动我们的，不仅仅是因为那优美的动作和整齐的旋律，更因为舞蹈所迸发出来的一种精神，一种身残志坚的执著和对美好生活的向往和渴望。节目最后的一句话可能大家还记忆犹新：“爱，是我们共同的语言。” 是的，爱是我们共同的语言。一个人生存于这个世界，每时每刻都要面对选择，是选择艰苦还是选择享乐，是选择慷慨还是选择吝啬，是选择坚强还是选择懦弱，就是这众多的选择构成了我们人生的实体，回首昨日，我将永远珍视我的选择——做一名商场营业员。

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，可来到全福元工作之后，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，是我们共同的语言！

我深信，全福元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！让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑全福元百年老店！

同志们，我的演讲即将结束了。最后，让你，让我，让他，让我们大家都来记住这句话吧：爱，是我们共同的语言。

第一篇：商场营业收银员的个人工作总结

我于xx年6月到xx商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

1、作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

以下提供一篇个人工作总结给大家参考！ 20xx年6月底我被应聘到时代广场工作，在女装部担任主管。至今已有五个月的时间作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。虽然工作的时间不长，但通过几个月的工作实践与学习，使我对公司的发展历程及前景有了深一步的了解，对公司领导和蔼可亲、温和待人的态度感到由衷的钦佩。

有句话叫做入对门、跟对人，也就是讲一个人在选择自己的事业时，要选择一个好的企业、一个具有前景的行业，并且有一个善于听取意见，熟知经营管理的领导。这些因素是决定一个人事业成败的关键。当我来到公司工作了一段时间后，就已经感觉到自己的确是非常的幸运。

我的主要职责是维护整个女装部现场经营秩序的有序运行，具体到日常工作内容，主要有员工规范化管理；

货品质量、品牌管理；

商品的售后服务等。时代广场开业至今已有四年的时间，其间经历了沟沟坎坎。但是公司的经营决策层的领导们，以其独道的眼光、灵活多变的经营模式，令公司的发展速度与经营规模逐年成上升趋势，如今已成为市家喻户晓的理想购物场所。相信这会令同业界人士无比羡慕，商场的经营管理都无不凝聚了公司领导们的心血及对美好前景的乐观信念。因此，我为自己能够来到时代广场工作而感到无比的欣慰与自豪。然而，我又不得不将自己放在一个第三者的位置上来客观看待问题。虽然认识比较浅显，对公司也许不会起到很大的帮助，但我认为还是有必要在感受之余提一些个人的看法：

1、各职能部门的相互衔接与配合是促进工作顺利开展、实施、完成的首要前提。

2、上下级之间的层层负责制是对公司员工工作完成情况的一个必要考核标准。

3、人员培训、员工薪酬、监督体制的完善与管理是企业发展的人力资源泉源。

4、企业文化建立是企业竞争，市场化需求的必然趋势。

1、进一步加强人员管理，从源头上杜绝纪律上自由散漫现象。在纪律方面不能有特别，更没有私情，不提倡对一些表现出色者实行特例，这样会伤害纪律的严明和管理的权威。奖罚公平，做到奖有理、罚有因。

2、提高商品经营档次、主流品牌的经营格局。作为商场的业务主管，必须以其良好的心理素质，以敏锐的观察能力，良好的服务态度和说服能力，晓之以礼、动之以情，做好商户的思想工作。

3、加强商品价格、货品来源管理。杜绝重货，商品以次充好及提供三无产品等现象发生。争取在退换货方面加强细化管理。

4、加强监督管理机制。对于卖场出现的情况及时记录、汇报，做出及时解决，并帮助商户改进工作。

5、加强情感式营销，通过对商户进行宣传、教育，以其规范陈列、诚信服务的管理达到吸引客源，促进销售目的。坚决做到言出必行，出现工作上的失误及时解释或道歉。

第三篇：商场客服的个人工作总结

xx年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

1、提升服务品质。

2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类:9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近二个多月的工作时间了。(本站推荐：)转瞬之间已经过去了好长时间，在这二个月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。下面就是本人的工作总结：

也许世纪百悦的工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好! 通过近二个月的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这二个月的时间里，自己一直保持着对工作 的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名世纪百悦的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算是对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，使我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中工作了短短二个多月的时间，但给自己的的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

第：商场营业员个人工作总结

时间一晃而过，弹指之间，xx年已接近尾声，过去的一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。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获主要有：

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

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。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

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；

邮政局投递员年度工作总结范文 第一篇：建筑行业工作总结

自毕业后担任技术员以来，我主要从事测量工程的管理，学习、实践操作等工作，历任平定高速公路项目部桥梁负责和测量工程辅助技术员。再到福州雷力之星驻嘉峪关供水工程测量负责和资料整编工作，现在任中盐甘肃武阳盐化有限公司项目部测量负责，兼任科学技术协会副秘书长职务，几年来我立足本职，爱岗敬业，勤奋工作，围绕新形势下工程测量的新要求，按照以需要求为标准，实现测量工作更精确，更专业为目的，重点围绕工程测量制度和经验做一定的工作。

项目测量工作是工程施工的重要程序，也是施工质量控制与检测的重要环节，为了加强项目测量工作的管理统一项目测量的有关制度，更好的为创优质工程，争取最佳效果的项目目标提供保障。

二、当设计院图纸审核到位后，对测量工作人员的主要任务是审图。根据以经验施图纸会有许多错误。如不仔细审阅边施工，这些错误隐患会给工程造成严重后果。虽然这是设计责任，但我们难逃干系。在审阅图纸时一定结合相关其它图纸，掌握变化，其中复核桩基顶高程是重点。

三、灌注桩施工是桥梁定准的关，列为监理全检项目，它为今后承台墩柱的位臵提供参照物，在计算灌桩数据时，要注意是否有线形偏位，另外在计算桥台灌桩数据时应仔细审清桥台伸缩缝是否与桥台中心线一致。如有柱位丢失要说明理由，由于人为导致庄主丢失应建立惩罚制度。因为临时补桩危险性很大。

四、承台钢筋成型后，要对钢筋法线方位进行严密控制。如线路中心与墩柱中心线有偏位，策应高度应重视，墩柱中心坐标及法向方位角数据应在室内完成表计算，偏位数值单位要统一，墩柱筋十字线临时控制点位臵应牢固，标志清晰，并与下道工序负责人指数移交方可离去。

六、箱梁的施工是桥梁施工的最主要部分，也是重点。箱梁施工中测量数据主要为箱梁的地板边线，防撞墙内边线和箱梁的地面。翼板，顶面高程。要求边线和高程数据必须由两个人对算，在计算过程中要尤其注意，箱梁结构中线和设计线路中线是否重合。

七、测量工程的外业作业重要但是内业工作更重要，内

业资料应整齐，明确、清晰。我们在工作中，对图纸变通资料第一时间掌握应是我们更能深刻清楚的对工作的表现。

作为合格的测量人员必须应对各种各样的工程，运用不同的测量方法，找出不同工程的测量重点，保证工程进度质量正常运转。充分利用计算机软件计算管理数据，在把效数据输入计算机中形成数据校核，单人不能完成测量任务团体合作一致是我们的优良传统，另外巩固基础知识，强化正确的操作技能。

工程测量在房建中是工程实体施工的前提和基础性工作，工程测量的工作内容是将建筑总平面图上所设计的建筑物，构筑物的位臵，按照设计要求，测设到施工现场，正确的定位到地面上。

（1）开挖前测量放线的依据：必须有甲方提供的设计院绘制的平面图及经规划局批准的规划许可证。测绘院提供的定桩坐标成果通知书。施工方和监理方才能进行放线和验线工作。

（2）施工方测量放线报验单及工程定位测量记忆录必须经监理签字同意。

（3）监理验线后，施工方才能开始施工挖方，注意放线用经纬仪测角度，打线用钢尺拉距离。为了防止出现差错最好用对角线的方法复测结果。场内应设临时bm点的位臵均应反映到工程定准测试记录表中。同时bm点应通视好、坚固不易破坏、并且明显标志。

（4）基坑验线应注意，待垫层，防火层做完后，施工单位可开始放线。除外轮廓之外，内墙，底圈梁柱，后浇带，电梯井薄部位均应放出。该线在检验是一定要细致，否则会造成错位和漏插筋的问题，当控制网或主轴线测定后，应立即对桩柱采取保护措施。路面上可使用射钉枪在一般土地上应浇注(200mm\*200mm\*100mm)的桩，桩顶面覆以（200mm\*200mm\*3mm）的钢板，此外还应将控制网和各点点位绘制到平面图上，并提请项目部采取切实措施保护好桩位。

第二篇：建筑行业工作总结 建筑行业工作总结 及工作安排

坚持服务宗旨，进行调查研究，反映企业的意见和要求。全年走访30个企业，多次召开座谈会。针对建筑市场工程总承包、招投标方面存在的问题进行了专题调研。对工程总承包方面存在的建设单位和开发单位违法分包以及招投标方面存在的低价中标、串通投标、缺乏监督等八个方面问题写出了《关于大连市建设工程招投标市场的调查报告》，分析了存在问题的原因，提出了关于加强招投标市场管理、严格执行招投标法执法监督检查等八条意见。

针对我市建筑劳务市场管理问题，派专人赴北京、济南等地考察学习。结合外地劳务市场建设和管理的经验以及我市建筑劳务市场的情况，向市建委提出了关于积极发展劳务企业以及劳务企业减免税等三点建议。

为使建筑企业更好地开拓外省市建筑市场，赴沈阳、长春、哈尔滨等城市对金广建设等5个企业的施工现场进行了考察。听取了企业领导的汇报，与当地建筑行业协会进行了沟通和联络，解决了企业在外地施工的一些困难。还组织部分企业家去俄罗斯考察，对俄罗斯的城市建设以及建筑市场、房地产开发和资源情况向市建委写出了考察报告，为建筑企业走出国门，开拓俄罗斯建筑市场提供了信息。召开了发展外向型经济经验交流会，总结了金广建设、永嘉集团、中建八局大连公司、大连盛基建安公司等四个施工企业走出大连，发展外向型经济的经验。并向业务主管部门提出了《关于大连市建筑企业外出施工情况的调查报告》，为促进我市建筑企业更快更好地发展外向型经济提出了参考意见。

会长还带领有关部门负责人，深入海川、三川、岗店等企业召开现场办公会议。针对企业存在的问题进行综合分析，提出了引进人才，加强质量管理的建议。协会领导还分3组深入企业进行走访慰问，了解企业情况，搜集到企业急需解决的问题20多条，并逐一拿出解决办法。

根据企业需求和建委委托，六月份协会成立了行业发展部，配合建管处负责日常企业资质就位、升级初审工作，半年来，审核了企业资质材料183份。其中：企业资质升级59个（一级升特级3个、二级升一级21个、三级升二级35个）。企业资质就位81个、企业资质增项43个。并配合建管处、人事局组织专家对2024多名二级建造师执业资格进行了考核认定。

二、强化全面质量管理，树立大质量观和品牌意识

根据建设部关于“强化全面质量管理，树立大质量观和品牌意识”的要求，我们从抓优质工程入手，全面提升我市工程质量管理水平，提高企业创优质工程的品牌意识。先后出现了金广建设、阿尔滨集团、中建八局大连公司、亿达华禹等创国家优质工程“鲁班奖”的企业。通过争创优质工程，不但提高了企业的知名度，而且取得了品牌效益。年初，市建行业协会做出了《关于开展向大连阿尔滨集团有限公司学习的决定》，并在阿尔滨建设集团公司召开了现场会，全市百余家房地产开发和建筑施工企业和有关人员参加了会议，全方位地宣传阿尔滨建设集团“质量第一、以质兴企”经验，弘扬10年来创建5个国家鲁班奖工程的业绩。要求各单位认真抓好工程质量，创建更多的精品工程，为振兴大连建筑业做出新的贡献。年初我们召开了一届四次理事大会，对获得国家鲁班奖、省世纪杯、市星海杯及获得2024-2024年度大连市建筑业诚信企业进行了表奖。经过企业申报，专家评审，评出大连市优质工程星海杯89项，向省建协推荐评出世纪杯优质工程32项、省优质主体工程57项、向中建协推荐的由金广建设集团承建的大连医科大学附属二院门诊楼鲁班奖工程1项。评出优秀项目经理167个，大连市质量管理优秀企业49家。获全国优秀qc成果11项，qc优秀小组11个，向中建协推荐全国优秀项目管理者11个。向中施协推荐全国优秀施工企业3个，全国优秀施工企业家2个，全国工程建设优秀项目经理2个，向省建协推荐优秀项目经理29个，全国质量管理优秀企业1个，先进个人2个。省质量管理优秀企业3个，全国用户满意企业5个，用户满意工程6项。通过评比，大连市工程质量又有了一定的提高，受到了中建协、省建协的充分肯定。

三、加强网站建设，搞好信息交流

市建协在年初，召开了信息化工作会议，总结了2024年信息工作，提出了新一年信息工作计划。在加强网站建设方面，增设了项目经理专栏等6个新栏目。我们不但注重信息数量，还努力提高信息质量。根据需求，对栏目内容随时进行调整和补充。通过各种渠道、各个环节，筛选各种信息，充实各个栏目，现已发布各种信息8000多条。同时我们积极发展网员，扩大网站应用范围，满足企业的各种需求。对信息员进行技术指导，咨询服务，免费培训等受到企业好评。并完成了向市建委、市信息产业局提出的关于《建筑行业物资管理系统》、《建筑行业电子政务系统》的立项工作，并取得了一定成效，获得了大连市电子信息技术应用优秀成果，协会还被评为先进单位。

四、搞好各种培训工作

设企业高中级职业经理人免试认证培训班。还与大连礴海律师事务所联合，开展了送法到企业活动，到企业进行就地培训。协会还先后派律师到庄河及市内有关企业进行法律咨询活动，使企业加深了对最高人民法院《关于市审理建设工程施工合同纠纷案件适用法律的解释》的理解，提高了建筑施工企业在实际工作中以法律为武器保护自己，开拓业务的能力。协会还组织了专题培训和讲座，共300多人参加，受到企业欢迎。今冬明春还将继续深入企业进行法律咨询和培训活动。还与辽宁锴亿律师事务所进行法律合作，成立了协会法律顾问办公室，为企业提供法律咨询活动。

五、做好其它各项工作

六、加强自身建设、搞好党员先进性教育

2024年工作安排 一、深入企业调查研究

二、继续做好企业资质初审工作

在建委建管处的指导下做好企业资质就位、升级各种材料上报，审查、报卷等工作。

三、加强网站建设

四、搞好各项评比工作

五、搞好四新技术推广工作

六、做好各项培训工作

第三篇：建筑行业年终工作总结 年 终 工 作 总 结

2024年的各项工作已经基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在公司的工作情况。

我担负东湖馨园项目部工程的一、二标段的工作。工作伊始，工作杂、业务多，在繁忙的工作中锻炼自己磨练自已，也常常加班加点的熟悉自己的本职工作，在短时间内就进入角色并配合领导按纪律做好工程的现场管理工作。在领导有序的组织下，能够轻重缓急妥善的处理各项工作。基本上满足了工程进度及工程质量对我项目部的要求。我的工作除了要认真负责地处理公司内部工程管理外，为达成本单位的任务，还要妥善处理与设计、监理、施工单位等外部各方面的关系，与外部建立并保持良好的联系。项目部处在公司的最前沿，虽然突发事件多而繁琐，但我们以“认真、仔细、严谨”的工作作风，准确、及时地处理各项问题。在工作中我都尽职尽责，认真对待每天的工作，为公司建设用尽自己最大的努力。

进入建筑行业已有几年的时间了，总结房产单位甲方代表职责与作用，浅谈以下几点：

测或监督送检测原材料和构配件质量，认定工程质量及数量，审核工程报价，签发付款凭证，整理合同文件和技术档案，提出竣工报告，处理质量事故，协调工程各方之间的关系等。质量是企业的“生命”。甲方代表，对工程施工过程的质量进行跟踪检查，负责组织隐蔽工程的验收，并对工程实际发生增减情况进行签证，是保证工程建设具有良好的监督机制、确保工程质量和维护甲乙双方(乙方指施工单位)利益的必要措施。

二、必须具有过硬的工程技术专业水平

（关于这一点，希望公司领导可以多组织一些进修的机会，知识的更新也是很重要的。）

三、应有一套科学的管理方法与措施

甲方代表应综瞻全局，对工程从施工方案可行性研究、施工准备、施工实施到工程竣工的每一个过程、每一个环节都应制定相应的技术管理措施。包括弄清楚施工地点工程地质情况、周围环境、季节、气候及材料供应情况对工程的影响，明确工程任务，并以此作为监督和控制工程进度、采用相

**营业员个人工作总结报告篇二**

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。下面给大家分享关于营业员的工作总结，方便大家学习。

营业员的工作总结1

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标，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。

营业员的工作总结2

翡翠的市场营销是一个专业性很强的工作，从某种意义上来说，它比钻石的营销更需要独特的营销技巧。而翡翠销售是一项艰苦而有意义的工作，需要销售职员不断地学习和不断地总结实践经验，才能成为一名合格翡翠销售职员。

在珠宝市场中，翡翠市场是最复杂、最混乱的市场，主要是由于有很多与翡翠外观特征极为相似的其它玉石品种以假充真、以及b货翡翠和c货翡翠以次充好给翡翠市场带来了负面影响。由于多数消费者对真假、优劣翡翠的识别能力有限，特别是目前翡翠价格一路高涨，让消费者或投资者不敢轻易相信。所以，从事翡翠销售的首要任务是让顾客消除这种顾虑，使他们相信本公司和本店的产品，让他们建立起购买本品牌产品的信心。

要以恰如其分的语言引导顾客熟悉本品牌及产品，如我们只经营a货翡翠;我们的翡翠饰品全部经过鉴定机构的鉴定并配有鉴定证书，证书的真假都可以通过网络等进行查询;它是真正的翡翠，这些语言有利于顾客消除戒备感，建立对公司产品的信心，顾客对产品有了信心和信任度才能产生购买本公司产品的欲看。

要以翡翠的文化内涵激发顾客购买翡翠饰品的爱好，如佩戴翡翠饰品可以作为护身符、可以健体强身等。作为一个普普通通的人，谁都希看一生平安，家庭幸福美满，身体健康，翡翠消费文化中的这些特殊功能一定会对激发顾客对翡翠饰品的爱好，进而产生购买行为。

作为一个翡翠销售职员，首先，要对翡翠的专业知识有全面的了解。如翡翠的颜色、水头、质地、工艺评价等，这是从事翡翠销售的基础。很多顾客可能有购买翡翠的强烈欲看，但由于自身对翡翠鉴定知识的贫乏，面对混乱的翡翠市场而一筹莫展。有了这些知识，才能向顾客先容本企业的产品，才能取信于顾客，让顾客买得放心。其次，要对翡翠消费的历史背景和文化内涵有全面而深刻的熟悉。向消费者大力宣传中华民族的`翡翠文化，激发他们的购买欲看。另外，还要把握顾客的购买心理，有针对性地进行引导和倾销，才能将顾客的购买欲看转变成实际的购买行为。

多数消费者对翡翠知识和翡翠工艺的熟悉是不专业的，或者是一知半解的。翡翠销售职员要以自己的知识和经验熟悉翡翠的品质、工艺和文化内涵。通过不同产品之间的比较，让消费者感受和熟悉什么是高档翡翠，什么是反映中华民族精湛的雕琢艺术的优质工艺;通过对翡翠饰品构成含义的讲解，让消费者了解每件翡翠饰品所代表的美好的寓意，对所选择的翡翠饰品产生拥有的期看，假如能起到这种效果，我们的倾销已经成功了一半。

营业员的工作总结3

20\_年的日历即将翻过。一年来，我店在省、市主管部门的正确领导下，在当地县委、政府及相关部门的大力支持下，全店上下努力学习实践科学发展观，紧紧围绕着省、市主管部门下达的各项工作任务，同心同德、埋头苦干，和谐创业、科学发展，取得了“三个文明”和“两个效益”的双丰收。

面对竞争日益激烈的图书市场，今年我店按照“以重点书、文教书和读书活动用书带动一般书销售”的发行战略，采取一系列有效的措施，集中突击一般图书的销售，取得了较好的成绩。其具体做法是：

1.合理调整图书品种结构

在进货方面，相应增加了科技、社科、计算机和农业科技用书的进货量，积极调整了卖场图书结构，形成常销书、动销书、畅销书组合成合理的备货体系，呈倒金字塔形状。

2.抓好门市规范服务，提高服务质量

以发行集团公司“星级营业员”评选活动为契机，在全店开展了“比一比、看一看”创先竞赛活动，形成了一种学先赶先的良好氛围，进一步提升了全体员工的服务意识，提高服务质量。

3.店堂内外营销结合，扩大一般图书销售

今年我们进一步强化市场意识，在门市销售的同时，加大店外销售力度。年初，对每个员工制定了店外3000元的销售任务，与绩效挂钩，促使大家走出店堂，努力扩大一般图销售。同时，积极主动组织开展了一系列的图书促销和展销活动：春节期间举办了“迎新春图书展”;“五一”期间举办了黄金假日图书展;“六一”举办了“快乐成长”少儿图书展;春秋两季开展了中小学教辅大联展。借“亲子工程”之力，让家长了解读书的重要性，从而促使家长带领孩子一起读书，在我县掀起读书高潮。

通过以上一系列形式多样的促销活动，依托节日气氛，创造市场效益，增加销售额。在搞好门市销售的同时，我们抓好了全县中小学生“亲子工程”和“我的祖国”主题教育用书的征订发行工作。并与教育局成功举办了全县中小学生读书活动演讲、征文比赛，产生了好的社会效果。

4、加大了图书、音像制品等商品的宣传

今年我们和县教育局在\_电视台合办了《教育天地》固定栏目，每星期在黄金时段都会向读者进行新书介绍，在节假日发布一些促销信息，在春秋两季开学期间，向全县中小学重点推荐一些教辅用书，带动了一般图书的销售。

总之，这一年中，在全门市工作人员的通力合作，共同努力之下，已取得了可喜的成绩，明年的成绩将会更加辉煌。

营业员的工作总结4

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、务真务实、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;羊脂炙淫羊霍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。

营业员的工作总结5

“中国电信”在我没有加入电信公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群最大的电信运营企业。同时自己也是多年的中国电信老用户，对电信公司的服务及通话质量也是相当的满意，一个很偶然的机会，我成为了一名电信新员工。

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，就在湖南电信郴州分公司做营业员。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。

作为一名刚进电信公司的新员工，对所有的一切都感到新鲜和好奇，以往是走进电信公司接受服务，感受电信公司上帝般的感觉，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。

我的工作主要是与电信客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用电信公司的服务。电信的客户分布甚广，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，电信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，偏要跑到电信做营业员，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。进入电信公司以后，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，所有的一切都代表电信公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到电信公司，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\_\_x”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了电信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，也让我感受到电信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，能与电信共成长，见证电信公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿!

**营业员个人工作总结报告篇三**

2024年已经逐渐远去了，总结一下这一年的药品销售情况，能更好的为明年的工作做好准备。

一、加强学习，不断提高思想业务素质

“学海无涯，学无止境”，只有不断充电，才能维持业务发展。所以，一直以来我都积极学习。一年来公司组织了有关电脑的培训和医药知识理论及各类学习讲座，我都认真参加。通过学习知识让自己树立先进的工作理念，也明确了今后工作努力的方向。随着社会的发展，知识的更新，也催促着我不断学习。通过这些学习活动，不断充实了自己、丰富了自己的知识和见识、为自己更好的工作实践作好了预备。

二、求实创新，认真开展药品招商工作

招商工作是招商部的首要任务工作。2024年的招商工作虽无突飞猛进的发展，但我们还是在现实中谋得小小的创新。我们公司的代理商比较零散，大部分是做终端销售的客户，这样治理起来也很麻烦，价格也会很乱，影响到业务经理的销售，因此我们就将部分散户转给当地的业务经理来治理，相应的减少了很多浪费和不足;选择部分产品让业务经理在当地进行招商，业务经理对代理商的情况很了解，既可以招到满足的代理商，又可以更广泛的扩展招商工作，提高公司的总体销量。

三、任劳任怨，完成公司交给的工作

本年度招商工作虽没有较大的起伏，但是其中之工作也是很为烦琐，其中包括了客户资料的邮寄，客户售前售后的电话回访，代理商的调研，以及客户日常的琐事，如查货、传真资料、市场销售协调工作等等一系列的工作，都需要工作人员认真的完成。对于公司交待下来的每一项任务，我都以我的热情把它完成好，基本上能够做到“任劳任怨、优质高效”。

四、加强反思，及时总结工作得失

反思本年来的工作，在喜看成绩的同时，也在思量着自己在工作中的不足。不足有以下几点：

1、对于药品招商工作的学习还不够深入，在招商的实践中思考得还不够多，不能及时将一些药品招商想法和问题记录下来，进行反思。

2、药品招商工作方面本年加大了招商工作学习的力度，认真研读了一些有关药品招商方面的理论书籍，但在工作实践中的应用还不到位，研究做得不够细和实，没达到自己心中的目标。

3、招商工作中没有自己的理念，今后还要努力找出一些药品招商的路子，为开创公司药品招商的新天地做出微薄之力。

4、工作观念陈旧，没有先进的工作思想，对工作的积极性不高，达不到百分百的投入，融入不到紧张无松弛的工作中。“转变观念”做的很不到位，工作拘泥习惯，平日的不良的工作习惯、作风难以改掉。在21世纪的今天，作为公司新的补充力量，“转变观念”对于我们来说也是重中之首。

总结20\_\_年，总体工作有所提高，其他的有些工作也有待于精益求精，以后工作应更加兢兢业业，完满的完成公司交给的任务。

**营业员个人工作总结报告篇四**

行业内的竞争战场由最初的产品转移到现今的服务后，企业对营业员的素质和稳定性有了更高的要求，对营业员的管理成为管理的重中之重。今天本站小编给大家整理了移动营业员

个人工作总结

，希望对大家有所帮助。

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年一年工作总结如下：

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：

热爱本职工作，精通移动业务。

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20xx年的

工作计划

如下：

第一，明确20xx年的工作目标，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“明年”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。

移动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。

这一年来,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。

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：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

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.

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。如果这次我竟聘成功了，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;如果我竟聘失败了，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报告篇五**

20xx年，我柜组在公司党委的统一领导和部署下，在兄弟柜组的支持下，经过全体会员的共同努力，顺利地完成了服装销售任务。现将有关情况总结如下：

20xx年我们柜组认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在，服务为顾客的营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各环节的落实，严把质量关。努力做到无论顾客货比多少家，我们服装超市也能为顾客提供质优价廉的商品。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，她们通过服装销售，与别人谈话的时候变多了，增强了自信心，也进一步懂得了如何与顾客沟通，推销服装的款式、颜色、价格与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。我们柜组努力树立企业良好形象，笑脸迎顾客，真诚待嘉宾，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。顾客满意率、回头客呈良好势头。20xx年我柜组完成销售任务。

我们作为服装超市的一个销售部门，部分员工，刚到超市时，包括我，对服装方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我们很快了解到公司的性质及其服装市场，以及消费对象和潜在的顾客。我组员工队伍整齐，认识统一，努力做好自己的本职工作。她们行为约束能力强，深刻认识到作为销售部中的一员身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了形象。因此我柜组不断拓展专业知识，提高自身的素质，高标准的要求自己，在销售实践中积累一些工作经验，较好了解整个服装市场的动态，走在销售市场的前沿。经过这段时间的磨练，我柜组的同志个个成长为合格的销售人员，有的成为销售骨干，为完成20xx年销售计划立下了汗马功劳。

20xx年在公司领导的关心下，我从一个普通员工成长为柜的柜长，我觉得力不从心。一方面是我的专业知识贫乏，业务能力不强，另一方面是我觉得困难很多，社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，缺乏担当重任的勇气。在7月份开始做柜长的时候，经理给我布置任务，由于胆怯的心理，害怕不能胜任，和经理争执起来。通过工作实践和学习，我了解到经理的良苦用心，她是为了给我们每一个人一个恰当的位置，给每个人一个发展空间。在工作中我也认识到人不是一生下来就什么都会的，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。因此领导给我布置任务，是为了锻炼我，而工作中支持，销售业绩的顺利完成又增强了我的自信心。因为只有充满强烈的自信，服装销售人员才会认为自己一定会成功。在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结柜组一班人，努力学习服装销售技巧。我深知优秀的服装销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多。针对相同的问题，一般的业务人员可能需要查阅资料后才能回答，而成功的服装销售人员则能立刻对答如流，言简意赅，准确地提供客户想知道的信息，在最短的时间内给出满意的答复。因此我和柜组多方了解产品特点，在销售工作中忙而不乱，能迅速、精确地找出不同顾客的购买需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、好的解说技巧、善于处理反对意见、跟踪顾客和收款作为常规业务去学习。鼓励柜组充满自信去赢得顾客的信赖，去热情为顾客服务，去充分了解柜组服饰所需要的顾客属于哪一个阶层，充分了解顾客喜好，有的放矢搞销售。柜组成员热情的服务给顾客留下了的印象，在最短的时间之内帮助顾客解除疑虑，说服顾客购买产品。

总之，我柜组全体员工以为家，牢固树立奉献在，满意在职业理念，爱岗敬业，团结协作，以饱满的热情迎接顾客，以周到的服务对待顾客，以真诚的微笑送别顾客。全体对待不同年龄层次的顾客，充分考虑他们在服装品牌、档次、价位上的需要，热心为他们推荐时尚、健康、质优价廉的商品。我柜组全体员工上下一心，发挥集体智慧和创造力，开拓进取，团结创优，兢兢业业，创造了柜组营销的佳绩。

20xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。20xx年我们柜组将继续本着“以人为本”的工作态度及“顾客的高度满意是我们的最终目标”的经营理念，全体将进一步凝聚我们的战斗力，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。根据顾客的需要去进货，根据季节的变化去调整产品，根据天气的变化去组织热销品种，根据面料的特点去组织货源。如我们购物习惯仍然有着明显的天气效应：气温一降，冬令商品的销售就直线上升。羊绒衫、羊毛大衣、羽绒服等主打冬装，购买者络绎不绝，一些男式冬装，如毛料大衣，皮夹克等尽管价格不菲，但不少男顾客仍慷慨解囊。今后我们要做一些思考。我们还要努力学习转化顾客反对意见的技巧，克服服装销售市场竞争非常激烈的困难，抓住顾客的购买信号，让顾客精神上获得很高的满意度，努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在理念进一步得到拓展，让美名誉满，让更多的顾客再来!

20xx年已经过去，新的一年又在展开。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。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为服装超市的一名员工，我深切感到服装超市的蓬勃发展的态势，服装超市人的拼搏向上的精神。祝愿服装超市20xx年销售业绩更加兴旺!

**营业员个人工作总结报告篇六**

营业员是联系顾客与零售企业的纽带。在服务接触中,营业员的不良服务行为多发生在交易失败以后。今天本站小编给大家整理了书店营业员

个人工作总结

，希望对大家有所帮助。

今年以来，我店工会工作开展得有声有色，为丰富同志们的业余生活，融洽干群的关系，联系干群之间的感情，配合党的中心工作都发挥了积极的作用。不论在面对什么新问题，什么样的新局面，我店工会始终团结在经理室、党支部周围，坚决按照省店、市店及市委、市政府的各项指示，针对本店的实际问题，进行了有效的具体的工作。为了完成市店下达的图书销售指标，我店工会积极组织群众进行促销活动，下乡摆摊，上门推销，这一些具体措施都很好地配合了经理室的工作指示和要求，也反映了工会的作用不可低估。今年我店工会主要从以下几个方面来做好工作：

一、加强工会成员政治思想学习，努力提高政治觉悟。 现代企业的竞争不仅仅是经济的竞争，更是人的素质的竞争、文化的竞争。我店多年来一直重视政治理论知识、业务技能知识的学习，知道经济建设的发展离不开全体员工有较好的的政治修养和业务素养。为有序地使学习不断深入，我店在今年年初就制定了

学习计划

和学习步骤，由经理室带头，工会组织，成立了学习小组，进一步认真学习了江“三个代表”的重要思想，认真学习了上级领导的各项指示精神，加强了全体员工对新华书店发展史的进一步了解，加强了全体员工的爱岗敬业精神，提高了劳动纪律的认识，使全体员工充分认识到“服务是我们立身之本，顾客是我们衣食父母”，认识到企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，只有不断提高对顾客的优质服务，用服务来留住顾客之心，用服务来增强顾客对企业的信任。同时，经理室积极要求全体职工加强写作，积极投稿，不断提高自身的理论水平，全年向内部刊物《岳阳图书发行》投稿18篇，向省店《图书市场报》投稿5篇。

二、积极开展各项活动，增强企业活力。 世界是联系的，只有相互联系，相互作用，社会才能发展。同样，汨罗市店的发展更离不开社会各界的大力支持和配合。一是在对外上我店出钱出物，成功地承办了汨罗市“公民道德”读书演讲比赛和教育系统组织的“新华杯”三独比赛，这些活动密切了我店与市委、市政府的联系，同时向广大读者展示了我店的企业形象和企业风貌，提高了我店在读者心目中的知名度和美誉度，有力地巩固了自身在图书行业中的领导地位;二是在对内上为丰富同志们业余生活，融洽干群关系，我店经理室带头，工会组织开展了各种文娱活动，进行了竞争性强的业务练兵比赛，这都极大地调动了同志们积极性，丰富了同志们业余生活，基本上杜绝了打牌赌博的现象。4月29日下午，我店全店职工进行了连续操作、打发票两项业务练兵比赛，大家争先恐后，勇跃参加，其中两位同志分别获得两项业务练兵比赛第一名;晚上我店在文体娱乐活动室举行了唱歌舞会，同志们汇聚一堂，尽情地欢唱，个个春风满面，整个联欢晚会喜气洋洋，欢声雀跃，大家都沉浸在浓浓的喜庆之中。通过这样的活动，全店员工、退休老同志之间的感情得到了更进一步的加深，融洽了干群之间的关系，增强了经理室在职工心中的凝聚力、号召力。

三、发挥工会作用，调动职工积极性。 近几年来特别是今年，我们承受着学生减员，课本减量，图书市场的持续低迷等一系列不利因素，对我们提出了十分严峻的挑战。而上级店给我们下达的各项经济指标比往年又有较大的增加。在面临着巨大的经营压力的情况下，工会积极配合经理室，充分调动了全店员工的积极性，变压力为动力，在困境中奋起，负重前进，千方百计完成了年度经济指标，确保了经济运行的持续稳定。一是经理室采取奖罚制度，对每一位同志下达个人推销任务，在完成个人6000元推销任务的同时，还要完成50幅年画，50个台历，完成不了的将扣发工资，超额完成的可适当给予奖励。工会积极配合经理室，通过与每一位同志交流谈心，想尽办法调动大家的主人翁意识和竞争意识，到本月底个人推销任务已超额完成，达到了经理室下达的销售指标。二是积极开展下乡摆摊、送书下乡等活动，从每个部门抽出人员统一在工会的组织下，到智峰乡新卜村，送去了科技图书800多元;还分别到白塘乡、新市镇、红花乡送去科技图书1200元、1000元、800元，先后有四十几次把图书送到了农民、学生手中，全年共计销售图书达8万多元，图书有6000多册，得到了乡政府及农民学生的好评。这一切不但使同志们的竞争意识增强了，主人翁意识提高了，企业的社会影响力扩大了，而且产生了好的经济效益和社会效益。

四、尊重职工权益，关心群众生活。 工作中，我们十分注重职工权益和维护职工切身利益。一是遇到重大事情，经理室从不独断专行，而是召开店务会、职工大会通报情况，进行集体研究，在召开的“三八”妇女节、“六一”儿童节、老年节会、高标准民主生活会上认真听取职工的意见，对存在的问题及时改正，使企业出现了生动活泼的局面;二是经理室设置专门“店务监督信箱”接受群众监督，虚心听取群众意见;三是鼓励和引导职工通过诚实劳动，实现对物质利益的正当追求，在分配政策上，一切按照省市店下发的文件执行;四是关心职工疾苦，千方百计为职工排忧解难，把组织的温暖送到职工的心坎上。例如：原图书仓储股长周钦同志因疾病休假，经理室专程上门看望和慰问;我店原老经理周玉昆因脑溢血在家卧床不起，经理室和工会干部也多次到医院、家里看望，后因在抢救中无效逝世，经理室又组织成立了以原老经理彭祝辉为组长的小组，积极协助他家人处理好了赡后工作。通过这一系列的工作，密切了干群关系，凝聚了全店职工的人心。 在此要感谢市总工会对我店事业的关心和对我店工会工作的支持，我店工会将本着有利于企业文化的建设，有利于新华书店事业的发展，有利于提高企业在社会的声誉，有利于维护社会的安定团结，认真按照中央、省、市委和市店党支部的各项指示，切实把工会工作开展的更好，为企业的发展发挥自身的作用。

新华书城在市店经理室的正确领导和各科室部门的大力协助和支持下，经过书城全体同志的共同努力，圆满地完成了店方下达的经济指标，门店其他工作顺利开展。现将全年工作总结如下：

一、图书卖场的优化改观和常备图书品种的增加，大大促进了一般图书的阵地发行。

近年来，新华书城在店领导的关心支持下，内抓管理、外塑形象，店容店貌焕然一新。20xx年，市店投资对新华书城的营业卖场进行了扩建装修，扩大了图书卖场，优化了购书环境，营业面积达1500多平方米，店堂宽敞明亮，图书品种达四万多个，有效地丰富了库存图书品种，促进了店堂一般书销售，经济效益与社会效益显著提高，全年新华书城一般书销售合计码洋167万余元。

二、《文逊的发行、畅销图书推介和ic卡店外销售，扩大了市场占有率，促进一般图书销售。

几年来，受网点规模、销售品种和店堂服务质量等多种因素的影响，东城一般图书销售增长缓慢。今年，我们利用卖场优势，增加库存品种，把门店销售融入到重点图书、畅销图书的推荐与陈列等工作细节中;利用新书海报、畅销图书排行榜和装饰品等装点店堂，美化环境，营造书香氛围，提高了营销效果，也增加了店堂销售;我们推行团供、直销、ic卡等多元销售方式，全员分片跑单位、送订单，找关系、做工作，店外销售成效显著，其中《文逊发行2300多套，销售码洋25万余元，《树立社会主义荣辱观学习读本》、《树立社会主义荣辱观知识竞赛500题》发行200多本，销售码洋2万余元。

三、以市场为导向，加强门店进销管理。

以市场为导向，把好图书进货关是促进一般图书销售的前提与基矗在实际工作中，我们克服大进大退的粗放模式，挖掘发现畅销书，重点把握常销书，日常关注动销书，及时清退滞销书，优化库存结构，满足市场需求;根据季节时令、地域特色和读者群特点等因素及时分析市场变化和销售动向，确定进货的品种和数量;注意跟踪重点图书的销售情况和备货添货;同时，我们还注重培养进货能手和推销骨干，要求营业员在图书销售过程中，转变服务观念，深入学习，内练素质，外树形象，灵活使用全省连锁系统模块，分析图书销售中不同品种的增长率、退货率与库存结构，使之在正确的市场分析的基础上指导和提高一般书销售，提高市场满足率和客户满意度。

四、克服重重困难，搞好图书展销活动。

今年，我们两次参加电业局职工文化节图书展销，换卡销售码洋2.8万元，参加一中校园艺术节和经济贸易技术洽谈会图书展销等，多次抽调人员参加大型展销活动，支持店方工作。跑单位送订单，送书上门，去电业局展销，我们尽量自行克服困难，节约成本支出。

五、提高营业员素质，加强门店窗口形象建设。

营业人员的一言一行，一举一动，直接关系着书店的窗口形象和公众形象。我们要求新华书城的每一个员工在接待读者中，都要注意自身的形象，做到忠于职守，礼貌待人，以诚相待，热情服务，不歧视、嘲笑、讽剌读者，以良好的道德修养给每一位走进新华书店的读者展示个人的人格魅力和企业的良好形象。

五、问题与不足

3、进货品种不全，畅销品种存在供货不足，市场信息掌握不够全面，到货不够及时;

4、店堂营销手段陈旧，一般图书发行占有率低，电子音像制品销售薄弱，市场开拓能力差等。

六、20xx年

工作计划

继续做好门店规范化管理、图书进销管理和店堂服务工作，促进一般书的销售;

以市场为导向，深入研究，综合分析，预测和推荐重点图书、畅销图书。

一年来，我店在省、市主管部门的正确领导下，在当地县委、政府及相关部门的大力支持下，全店上下努力学习实践科学发展观，紧紧围绕着省、市主管部门下达的各项工作任务，同心同德、埋头苦干，和谐创业、科学发展，取得了“三个文明”和“两个效益”的双丰收。

面对竞争日益激烈的图书市场，今年我店按照“以重点书、文教书和读书活动用书带动一般书销售”的发行战略，采取一系列有效的措施，集中突击一般图书的销售，取得了较好的成绩。其具体做法是：

1、合理调整图书品种结构。在进货方面,相应增加了科技、社科、计算机和农业科技用书的进货量,积极调整了卖场图书结构，形成常销书、动销书、畅销书组合成合理的备货体系，呈倒金字塔形状。

2.抓好门市规范服务,提高服务质量。以发行集团公司“星级营业员”评选活动为契机，在全店开展了“比一比、看一看”创先竞赛活动，形成了一种学先赶先的良好氛围，进一步提升了全体员工的服务意识，提高服务质量。

3.店堂内外营销结合，扩大一般图书销售。今年我们进一步强化市场意识，在门市销售的同时，加大店外销售力度。年初，对每个员工制定了店外3000元的销售任务，与绩效挂钩，促使大家走出店堂，努力扩大一般图销售。同时，积极主动组织开展了一系列的图书促销和展销活动：春节期间举办了“迎新春图书展”;“五一”期间举办了黄金假日图书展;“六一”举办了“快乐成长”少儿图书展;春秋两季开展了中小学教辅大联展。借“亲子工程”之力，让家长了解读书的重要性，从而促使家长带领孩子一起读书，在我县掀起读书高潮。通过以上一系列形式多样的促销活动，依托节日气氛，创造市场效益，增加销售额。在搞好门市销售的同时,我们抓好了全县中小学生“亲子工程”和“我的祖国”主题教育活动用书的征订发行工作。并与教育局成功举办了全县中小学生读书活动演讲、征文比赛，产生了好的社会效果。

4、加大了图书、音像制品等商品的宣传。今年我们和县教育局在上高电视台合办了《教育天地》固定栏目，每星期在黄金时段都会向读者进行新书介绍，在节假日发布一些促销信息，在春秋两季开学期间,向全县中小学重点推荐一些教辅用书，带动了一般图书的销售。

总之，这一年中，在全门市工作人员的通力合作，共同努力之下，已取得了可喜的成绩，明年的成绩将会更加辉煌。

**营业员个人工作总结报告篇七**

本站发布商场营业员个人工作总结报告，更多商场营业员个人工作总结报告相关信息请访问本站工作总结频道。

这篇关于《商场营业员个人工作总结报告》的文章，是本站特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

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，可来到全福元工作之后，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，是我们共同的语言!

超市工作人员工作总结

时光飞逝，我已经来到超市这个大家庭两个多月了。这两个月里，我有过欢喜，也有过失落。我不知道专业知识学会了多少，但在与人的交往上我确实有了不少的进步。卖场的工作我也可以应付自如了，或许这话有些自满，但当有状况发生时，组里的人总是向我询问，这使我心中不禁万分感动。这两个月中我依然保持着刚上班时的激情，心态上也是平和为主。我的组长一旦有了烦心的事打不起精神时，她总会向我倾诉一下，而后问一句：“丁丁同志，你的热情什么时候才能减少一些?”这时我总以“我的激情不灭!”来回答她。组里人说看着我好像没有什么烦心的事，整天笑呵呵的。但我深深地知道，作为一名卖场工作人员，坚决不可以把个人情感带到工作中来。顾客永远是对的，这是我工作以来一直信奉的，所以我总会以会心的微笑面对顾客，纵然顾客有时候无理取闹。比如说，有一次，一位女顾客对我说：“哎，那服务员你给我套一把这睡衣。”我说：“对不起，您可以自己套一下。您套没关系，但我们作为员工是不能试卖场的.衣服的。”结果那位女顾客却说:“真有意思，这东西也没有洗过，我不爱往身上套，我嫌脏。”待那位女顾客离开，同事过来说：“有病吧，这人，她不爱套，她是人!”我说：“算了，顾客永远是对的，咱们是服务行业。”有的时候很忙，我从上班一直到下班一直在库房里整理货物，以至于到下班时一见卖场的灯光眼睛就受不了，但我总是信奉“多劳多得”“吃亏是福”的信条。同事对我说“别弄了，等一下别人就弄了!”或者“你现在弄它干啥啊。一会顾客一翻就乱了!”但我认为既然顾客一翻就乱了，我们为什么不可以在顾客翻乱之后就马上整理让它恢复整齐的面貌呢?想起妈妈常说的一句话“今日事今日毕”，我喜欢现在事现在毕。我其实很糊涂，经常犯错，丢三落四，所以我在卖场会手上不离一块小纸壳，上面按顺序记下了我当日要做的工作，做完一项，划掉一项，这样会使我的整个工作井然有序。我的组长说话很艺术，每当我犯了什么错时，她总会安慰我说：“你做的事情太多了，所以会落下一两样。自从你来，我们大家的工作都变得很轻松。”我感谢我的组长，我为我一踏入社会就遇到她这样优秀的人感到非常的幸运。其实，我的工作不是一直都开心，也不是没有烦恼。大概半个月前，我的思想状态进入了低谷期，觉得前途渺茫，每天在卖场永远重复这些琐碎的工作，想想未来，突然觉得病木无春。“屋漏偏逢连夜雨”，一天下午，我刚收了一个供货商四百多件衣服，在收获部时我还记得哪包是几元的，但是当货拉到了三楼要贴码时，我却忘记了哪个是哪个了!我急了一头汗，同事安慰我说：“别着急，他家不上促销员谁都分不清。再说卖场还有些货呢，明天让厂家自己来分吧!”可是我自己知道，纵然卖场还有货，可是如若把新货也上台面，一定会增加销售的机会。而且我这是延误工作，如果明天厂家有时间还算好，一旦厂家没有时间怎么办?这种损失无人承担。opportunityknocksateverydoor,makesurewhenitknocksatyours,youareready.这件事情使我成了没有准备的人，所以销售的机会悄悄地离开了。我在库房里思考了很久，觉得自己是不是不适合这份工作，我是否太糊涂了?我依然打起精神，给厂家打电话，幸运的是，厂家的人马上就来了。晚上睡觉梦了一宿的区分童装，还梦到厂家的人狠狠的埋怨我。我的压力变得很大。这种心里状态持续了两天，感谢我的同事和师傅，在我情感最低潮的时候，开导我、支持我、鼓励我，给我以继续前行的信心和勇气。就在那个夜晚，我突然想开了，这又何必呢?虽然犯了错误，但还不至于否定自己，甚至觉得自己不适合这份工作吧!如果不适合这份工作，扪心自问，适合什么工作?连这些基础的工作都做不好，还有什么资格去嫌弃它。秋衣进行反季销售，顾客将秋衣从上翻到下，以至于最后秋衣盒、秋衣袋乱七八糟。我是急性子，做不了细致活。我从秋衣筐走过了两次，看了一下表，6：35，心想太好了，下班了，让别人去整理它吧。当我要下班的时候，再一次走过秋衣筐的时候，我发现堆筐下面也是乱七八糟，垃圾很多，于是我径直走向库房，拿出了扫帚，告诫自己，这种活你不干谁干?这个堆筐的形象太影响卖场的形象了。我又开始把秋衣筐依次装袋整理，使堆筐恢复了原貌。店长这时走过来了，说：“这秋衣太容易乱了，这会儿都七点多了，你还没走?”我说：“其实我也是下了两次的决心才过来叠的。”店长说：“你倒是挺诚实!”说完我们都笑了。想想这细致的活有什么啊?店长问我最近工作怎么样，有所得吗?我对她说：“我现在跟别人开玩笑说，我到达高境界了，我是已经不知道自己会什么了!”店长说：“其实卖场的工作还很多，改天你单独按盘点流程做一下盘点。”店长这一席话对我启发很大，我才哪到哪，对商海来说，我学到的不过是沧海一粟。所以革命尚未成功，同志仍需努力。第二天我又以饱满的热情投入了工作。高兴的是，现在我可以协助组长做一些力所能及的事情了，比如说查库存、查销量、分析负库存、负毛利，以及各种日常工作的处理。我常在心里朗诵李白的那句：“仰天大笑出门去，我辈岂为蓬蒿人。”人长大后就难免丧失生活的激情，每个人都难以例外。我很喜欢西方文学批评中一个术语，叫做“陌生化”。小孩见到花会讶异于其美丽，而大人对此却很木然。因为花对于小孩有陌生的效果，或者说，小孩有陌生化的目光。所以我也要有陌生化的心态，于是我依然见到同事都打招呼，无论她理不理我。对任何与我共同完成工作的人，我都诚挚的说“谢谢”，无论这是不是她分内的事情。成长是不容易的，从一个大学生到商业人、社会人的转变也是带着些许失落和疼痛的。但这痛苦就像铁犁拉过心田，虽然痛苦，但那是在播种。在这个大家庭，我收获的远远超过我失去的。感谢工作带给我的一切。

**营业员个人工作总结报告篇八**

转眼间20\_\_年已经过去一半，像领导常说的那样“时间过半，工作也要过半”。通过学习和时间的漂移也该对自己的工作进行一下工作总结。

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。

在这半年里虽能完成任务，但还有许多毛病，希望能在领导的指导和自己的努力下，更好的完成下半年的任务，为我们的20\_\_年画上一个完美的句号!

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