# 营业员个人工作总结四篇(模板)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-02-17

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**营业员个人工作总结篇一**

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x专柜营业工作做到。

作为x商场x专柜的一名员工，我深切感到x商场的蓬勃的态势。x商场人的拼搏向上的精神。祝愿x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二**

初来北京时很迷茫，不知道自己合适做什么样的工作。很幸运进入的第一家公司，从前台做起，后来接触到了销售助理一职。从刚开始的手忙脚乱到顺心应手，渐渐的喜欢上了这份职业，也觉得自己很适合这份有挑战的工作。

做了多年的销售助理，从中学到了不少，也了解了很多，在不断的累积经验中，也从中悟出了一些做事的心得。

一、万事开头难。每种行业对销售助理的要求和工作性质是一样的。所以当接触到新工作的时侯，一切都要重新来过。从熟悉环境到熟悉产品，工作程序都需要有个过程，不过这个过程不会给你太多的时间，这都要靠自己本身的努力了。

二、沟通很重要。这么多年的工作让我觉跟领导，同事，各个部门之间的沟通是必不可少的。沟通好了，会让大家的工作很顺利的进行，减少错误的发生。

三、 做事的条理性。助理工作其实需要做很多繁锁的事，而且会遇到突发的事情，这就需要对所做的每件事作出合理安排。轻重缓急要分清，不能将重要的事情遗忘和耽误。我现在已经养成了一种习惯，每天睡觉前都要将今天或明天所要做的事都在脑子里过滤一遍。

四、 时间观念要强。当领导和同事需要在规定的时间让你把事情做完的`时候，一定要遵守这个时间概念，提前做好是的，如不能按时做好，一定要跟别人沟通。

五、超前意识。就是要把有些事想到前面去做好，就比如当你决定明天要喝茶时，今天就提前把茶叶买好，这样做不会手忙脚乱。

六、与客户打交道。做销售助理有时是需要跟客户打交道的，这时候不能因为你的服务，使客户对公司的产品和形象不满意，让销售员的前期工作白做了，所以，对于处理与客户之间的关系是非常重要的。

七、 尽量把事情做得详细一些，对后续的工作也能起到一定的帮助。助理的工作其实不是一成不变的，有时能遇到一些突发的事情，这就需要有应对能力和经验了。

可以说这是对我营销学习和实践的一次很好总结，能够以优异的成绩通过考试，更是对我强有力的鼓舞和鞭策!

**营业员个人工作总结篇三**

不知不觉我已经在公司工作快9年了，从刚毕业什么都不懂到现在能够处理所有工作上的事情，能够为顾客解决问题，觉得还是很有成就感的，这些都要感谢周总，在我做错的时候能耐心的告诉我该从哪方面着手去学习去改变，才能有我的今天，真诚的对周总说声“谢谢”!

在工作中我深刻的体会到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。

这些年来，我在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。也许是因为自己生了小孩又独自带了几个月，让我现在变得有耐心脾气好些了，以前脾气不是很好，现在更能站在另一个角度想问题了，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。

在销售手机的时候，还有不足的地方，应该学学同事的微笑，这点我做的还不够好，其次就是产品方面的掌握还做的不够，学习的时候倒是能记住，但是过段时间懈怠了，又不去复习巩固造成顾客在了解手机的时候除了基本的东西就讲不出来了，在以后的时间里我一定加强学习，就像来给我们培训的讲师一样，不管什么产品都说的出来它的优势和与众不同，我相信我一定能够做到。

自来到公司那天起，我就给自己制定了一个目标，那就是：只要干，就要干好，努力做出异的成绩，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我想我一定能成功。

我们有理想，所以我们自豪;我们有奋斗，所以我们快乐;我们有收获，所以我们幸福。在工作中不断学习业务技术和科学知识，提高个人综合素质。成绩仅代表过去，不断的进步才代表未来，姐妹们，让我们共同努力，做出应有的贡献，与公司同发展，同进步，共同续写公司的灿烂和辉煌!

**营业员个人工作总结篇四**

电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感。

客服部这个分为很多组。大致分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很明显负责接电话，帮助用户记录要求或建议。业务处理组负责帮用户开通取消业务。投诉组很明显受理投诉，并给用户回复。质检组也就是质量检测，主要是监听话务组的录音，当然不是每条录音都听，是随机抽取的，然后把监听情况，包括合格和不合格的情况整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务，整理后，进行采编，给各组培训。

我是作为联通公司委托客服的身份去电话营销——办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率!有了几天有培训，演练文稿，第三天自己便“上阵”与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务，虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是联通公司，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。服务有语就要用得当，对于这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：一、有正面的语言表达，不用负面有语;二、能用我则不用你;三、能不用“不”则不说;四、涉及企业形象，避免就事论事;五、减少口头禅。

每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。比如，每当我说：“能为您简单介绍一下炫铃业务……”有些人开口便问：“需不需要钱，每月要多少钱。”这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。而有些客户能耐心听，那我就要仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗?”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

做电话营销这行耐性一定要强，尤其是一天不知要拨打多少个电话，与多少位客户沟通，而且不是介绍好自己的产品就行了，客户他们有很多方面要咨询，如意邮箱以及小秘书等有关业务方面要咨询。还有呢?有些用户会提一些建议等等方面。我们都要及时做出反应，及时回答。这让我懂得了，进入一家公司我们不能只着眼于自己的产品，更多的是了解公司的其他产品，这样才会有助于更好地营销自己的产品。

记得每次拨号我们拨的都是数字号码，无法显示对方的性别与年龄，同样无法判断是外国人还是中国人。一通电话性别是明了了，而中国人还是老外还是无法辨认了，有好几次接通了，我心太急，只把炫铃业务介绍完毕，问他需不需要时，他便来句：“sorry,idon’tknow”。那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：“是”或“不是”，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也需要外语水平，我们生活中缺少不了外语的参与。

作为客服经理工作态度一定要好，不仅通过电话从声音中传递你的肢体语言与面部表情，而且能体现一个人的工作态度。作为现代社会的服务行业，如果服务不到佳，绝没人愿意买你的产品，尤其是作为一名联通公司的客服经理，一旦语言失措便会招来投诉警告，所以我在营销中就要非常注重工作态度的良好状态。

xx有限公司成立于1994年7月19日。中国联通的成立在我国基础电信业务领域引入竞争，对我国电信业的改革和发展起到了积极的促进作用。中国联通在全国30个省，自治区，直辖市设立了300多个分公司和子公司。中国联通是国内一家同时在纽约，香港，上海三地上市的电信服务企业。

中国联通就企事业单位对安全，保密方面的特殊高要求，提供了安全性极高的cdma通信网络。cdma起源军事保密技术，广泛应用于军事领域，具有抗干扰，安全通信，保密性好等特性。联通cdma网络安全，保密性能超群并在多个领域成功应用得到认可(例如：省军区，省委机要处，省军分区等)。

实践的这些日子，在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，结交了一些朋友。这段时间虽然每天早出晚归很累，但其中也有开心与欣慰，生活过得很充实。如当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

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