# 202\_年手机营业员年末工作总结范文六篇

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2025-05-03

*销售人员是指在营业场所从事商品销售和服务销售的人员。从市场营销的角度来看，所有直接与客户见面并为客户提供销售服务的人员都可以称为销售人员。 以下是为大家整理的关于202\_年手机营业员年末工作总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！第一篇: 202\_年手...*

销售人员是指在营业场所从事商品销售和服务销售的人员。从市场营销的角度来看，所有直接与客户见面并为客户提供销售服务的人员都可以称为销售人员。 以下是为大家整理的关于202\_年手机营业员年末工作总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！

**第一篇: 202\_年手机营业员年末工作总结**

　　过去的这段岁月里，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。回首我一年来走过的风雨历程，公司的领导和店里众姐妹们给予了我足够的支持和帮助，让我充分的感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了公司员工“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。在过去的一年里，我在部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在各方面有了更进一步的提高，现将本年度的工作总结为以下几项：

>　　一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

　　能够认真贯彻基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

>　　二、工作态度和勤奋敬业方面

　　热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

>　　三、工作质量成绩、效益和贡献

　　保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

>　　四、工作中的经验

　　销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面是在销售时应该注意的几个方面：

　　1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来。

　　当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”!“欢迎光临”。

　　2、适时地接待顾客。

　　当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

　　3、充分展示珠宝饰品。

　　由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

　　4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

　　顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道;“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

　　5、促进成交。

　　由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

　　6、售后服务。

　　当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后，要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚戒指带给你们幸福一生”等等，要将“情”字融入销售的始终。

>　　五、工作中的不足和努力方向

　　总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度和业务知识，努力使思想觉悟和工作业绩全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大的贡献。最后祝愿本公司越走越好!

**第二篇: 202\_年手机营业员年末工作总结**

　　202\_移动门店营业员工作总结(一)

　　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。

　　爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神,跟同事关系融洽,得到了大家的信任.在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前矛为公司赢得了荣誉.积极参加公司组织的培训学习.刻苦钻研,努力提高业务水平.在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩。完成任务和业务量列公司第一，被评选为业务明星，收获丰硕。

　　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.

　　202\_移动门店营业员工作总结(二)

　　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\*\*的品牌优势、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。

　　202\_移动门店营业员工作总结(三)

　　今年二月的一天下午已经下班了，我正准备回家，一位用户来到营业厅试探的问我：“我的手机不能上网了，你能不能帮我看看?”我立即放下手里的东西，拿过用户的手机帮用户看了起来，原来是用户不会使用，我就向用户介绍怎样使用以及上网的资费。讲解一遍后，我看用户的神色好象还不太明白又不好意思再问的样子，就马上说：“我可能讲的不太明白，我再给您讲一遍好吗?”我又一点一点的向用户讲解起来，边讲边指导用户操作，直到用户完全掌握了使用方法为止。我不仅在营业厅认真工作，以热情、耐心的服务接待每一位用户，而且在业余时间，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我咨询业务，每当这个时候，我都会停下脚步，耐心的向用户讲解，直到用户明白为止。

　　真诚的服务赢得了用户的信任，一次休息，我和同学在街上遇到了一位经常到营业厅办业务的用户，他见到我就着急的说：“我现在有点急事，你能去帮我交50元话费吗?”说完，把钱给我就走了，我二话没说马上到营业厅为用户交了50元话费，从这以后，这位用户每次到营业厅办理业务，都要专门到我所在的柜台，跟我打个招呼。我热爱营业这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，休会到了它给我带来的快乐与悲伤，感悟到了人与人之间的真情与理解。哪怕客户的一句“谢谢”，都给我带来无尽的欢乐，然而在工作中并非都是快乐的。有的客户会因情绪所致，破口大骂，因为对业务的不了解，误认为是你的无能，试想一下，有谁能在挨骂的同时，心情愉快的起来呢?要说不难过那是假话，可是换个位置为客户想一下，他们因为手机不能使用，给自己带来不便，故而脾气急躁，我们是应该理解的。这就要求我们用良好的心理素质，熟练的业务知识，与客户进行沟通，让他了解我们的业务，避免不必要的误解。记的我们领导曾经说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们最好的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题最好的方法。”这句话我一直铭记在心，它给我的工作带来巨大的动力。

　　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，为公司赢来更多的效益。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。八百多个工作日中，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。在移动事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，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。快三年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了公司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。

　　朋友们，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公司的培养。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。移动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，移动公司是一个大的整体，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，我们移动公司的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为移动多拼搏，移动因我而精彩!”现在，我深为自己是一名移动员工而感到骄傲和自豪。

　　移动业务厅是移动公司的窗口。在移动公司业务厅前台事项，打仗客户多，必要和谐的工作多，除了正常的收费、解决营业等事项外，在接待用户、开展营业、和谐相关、化解抵牾、咨询、受理投诉等也阐扬着紧张浸染。

　　这一年来,各方面都有了很年夜的提高.在解决营业和解答客户题目方面堆集了很多经历，能够实时切确的为客户供应对劲的处事。事项中严厉要求自己，贯串毗邻很强的责任心,审慎的事项立场和精采的心态。一直加强营业进修，全力进步营业水安然安祥和谐手段。事项中，热情处事，做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的过细事项博得客户相信。爱岗敬业，珍惜集团声誉。有着很强的团队精神,跟同事相关融洽,获得了年夜家的信赖.在公司的处事明查暗访中多次取得优越的成效，在市公司明列前矛为公司博得了声誉.积极介入公司构造的培训进修.吃苦研讨,全力进步营业水平.在公司构造的岗位常识比赛和营业考试中也取得了优越的成效。完成义务和营业量列公司第一，被评比为营业明星，收成富厚。

　　自来到移动公司那天起，我就给自己拟定了一个方针，那便是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优越，我信托自己的手段，我也自傲，经由全力，我必然能乐成。在事项中，还存在一些不敷之处必要进步.往后还要加强进修,争夺更年夜的提高,为公司做出更年夜的孝敬.

**第三篇: 202\_年手机营业员年末工作总结**

　　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。

　　一、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。

　　二、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。

　　三、存在的不足及今后努力方向

　　回顾这一年，我自身也存在一些问题：一是业务学习不够到位，缺乏学习的紧迫感和自觉性;二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现。针对以上问题，我今后将加强理论学习，进一步提高自身素质，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

**第四篇: 202\_年手机营业员年末工作总结**

　　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：

　　\_营业厅是公司的窗口。在\_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。

　　这一周来，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的信任。

　　在这么多天的工作中必然存在这一定的问题，主要有一下几点：

　>　一、业务学习和系统操作上都比较慢

　　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\_方言应进一步加强掌握

　　虽然在\_度过了好多年，但由于自己学习意识不够，加之朋友，亲戚多为讲普通话者，结果\_年下来\_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\_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\_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。

**第五篇: 202\_年手机营业员年末工作总结**

　　伴随着20\_\_年元旦飞舞的雪花，20\_\_年已悄然成为历史。回首刚过去的一年，我在门店店长的带领下，与全体同事们精诚团结，互帮互助，共同努力，以自身良好的工作业绩，维护并宣扬了\_\_店的良好形象，较好地完成了全年销售任务，为书店履行传播知识和文化的社会责任贡献了自己的绵薄之力。

　　作为一名图书营业员，我秉承读者就是上帝的信条，在日常工作中对待每一位进店读者，我都能笑脸相迎，主动为他们介绍和查找图书。每当为读者成功找到他们所需要的图书时，看到读者满意笑容和对我服务所给予的肯定，我心里与他们一样体味着快乐，工作成就感油然而生。

　　在做好门店工作的同时，为联结门店与市场，我充分发扬一不怕苦、二不怕累的精神，较好地做了市级\_政各部门、各单位的图书团购工作，充分挖掘了门店的销售潜力，拓展了销售渠道，也极大地锻炼了自身能力。在此，我要对店长和同事们在团购工作中所给予我的大力支持和鼓励表示真诚的感谢!团购工作虽苦虽累，但挑战性十足，也带给我快乐和极大的成就感，新的一年里，我将一如既往，将该项工作做得更好、更扎实!

　　回顾20\_\_年，无论是在生活上、还是在工作中，我都得到了门店领导、同事们无微不至的关心和帮助，对此，我衷心地对大家说一声：谢谢!特别是门店店长在这一年里给予了我莫大的信任和耐心的教导，我深表感激!门店这个大家庭给我带来了无比的幸福和快乐，让我从来没有感到孤独和寂寞。在新的一年里，我将与大家一道，在店长的领导下，认真履职尽责，竭我所能，为门店更加和谐美满、再创新的销售业绩而努力!

**第六篇: 202\_年手机营业员年末工作总结**

　　屈指算来，到公司已近一年的时间，回顾这一年里的工作，我在各位领导和同事的支持与帮助下，现在已基本上融入了公司这个大家庭，按照公司上级下达的要求和任务，认真做好自己的本职工作，通过这一年来的学习和工作，使我在工作模式上有了新的方法，技术和经验也得到了进一步的提升，而且在工作方式上也有了较大的改变。

　　首先在思想上，无论在什么情况下，我都遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律已的信条，并切实的遵守它，另外爱岗敬业是能做好工作的关键，做好了自己的本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间都抓牢，从我做起，从小事做起，从现在做起，才能每天都不同的进步。

　　这一年内我的岗位主要是在\*\*手机专区，我知道惟有积极的行动才能带来丰硕的成果。为了做好销售手机这项工作，我用心的做着领导交给我的每一项任务。\*\*手机专区直接面对的都是顾客，干好这份工作不仅需要熟悉每个手机产品的相关知识、流利的口才，更需要一份良好的心态，要有耐心、爱心、细心，认真对待每一位顾客，不管他来自何处、身处何职，都要对他们的要求做到认真负责，尽我所能，为他们做出贡献。对工作我现在充满了信心，不像刚来时那么手足无措。顾客少时耐心的跟顾客讲解，根据不同的顾客选择他们所需要的手机，让他们满意;顾客多时，做好兼顾工作对每位顾客都做好关怀服务，每个环节都不能松懈。

　　让客户等候时也感受到我的真诚，不断熟悉业务，这样才能提高服务效率，让客户知道我们也急。发放一些手机宣传页和指引他们去体验专区让他们在忙时也能自行体验和比较中意的机型。每次购回了新的机型我都会利用其它的时间了解这些新手机的各方面的功能与参数，这样面对顾客时也能够了如直掌地对用户介绍这些手机，才能从中不断提高自己的业务能力。厅内装修后\*\*手机专柜在厅的中间位置，顾客在办业务叫号等候时也会顺便来看看手机，这样我可以向顾客推荐\*\*手机的机会也多了，由于又兼顾发放礼品的工作，我要负责的事情多了，也让我更加积极起来，不过有时也会因为忙了而兼顾不到其它的顾客而感到着急。但我相信只要我业务更加的熟练介绍更加流畅，就能更快的提快我的工作效率，从而兼顾到所有的顾客。

　　由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。经过不断学习，不断积累，从容处理日常工作中出现的各类问题，保证了本岗位工作的正常进行，以正确态度对待工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去，积极提高自身素质，争取工作的主动性，从而具备了较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

　　有效的团队工作也可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间也相处融洽。在工作中除了互相学习，借签对方的长处，学为已用。经过工作的一年时间不断充实丰富学习，我也经常不断地总结思考，也获得了许多心得与体会。平时也不断自我学习自我完善。从中也不断自我总结，这样才能把生活与工作都改善得越来越好，因为工作中，总会接触到新东西，总结也很重要，下班时间，也会不断充电思考与总结，才能让自己业务工作有的了解与感悟。

　　202\_已成为过去，展望202\_新的一年里，我仍将不断完善自身的不足，将工作的不断进取作为我孜孜不倦追求的目标，以一个踏实勤奋的心态来迎接新的一年，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司做出的贡献。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！