# 商场营业员个人年度工作总结【四篇】

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2025-05-15

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的商场营业员个人年度工作总结【四篇】，欢迎大家借鉴与参考，希望...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。下面是小编为大家整理的商场营业员个人年度工作总结【四篇】，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。[\_TAG\_h2]商场营业员个人年度工作总结篇1

　　“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xxxxx”，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的心愿！

**商场营业员个人年度工作总结篇2**

       二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的20xx年已过去。20xx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。在邮政这个大家庭里，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、道德观和邮政的主人翁意识，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，代表着邮政的企业形象，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。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，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，为邮政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。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，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邮政局的培养。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。

　　中国邮政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，中国邮政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，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

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

**商场营业员个人年度工作总结篇3**

　　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

　　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xx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：

　　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xx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。如果这次我竞聘成功了，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，是我一移动公司工作总结生无悔的追求；如果我竞聘失败了，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xx事业的发展，因为这片蓝色的天空带给我无限的梦想。

**商场营业员个人年度工作总结篇4**

       20xx年上半年在行领导的关心和支持下，认真贯彻、落实上级行的政策，方针，及考核导向，xx支行靠做理财、抓服务和强化团队意识，克难攻坚，圆满完成了上级行下达的半年度时点存款任务，截止6月30日网点存款余额为xxxx万元，较年初净增xxx万元，增长率xx%。完成上级行下达增长计划的xx%。在产品方面，贷记卡及汽车卡xx张，盈系列平均xx万，CTSxx户，基金定投xx户。短信xx户，网银xx户，手机银行xx户。回顾半年来的工作，主要有以下几个方面：

　>　一、统一思想、提高认识、认真学习、全面贯彻落实行务会议精神。行务会议结束后，为了及时有效地把行务会议精神传达好、学习好、贯彻好、落实好。先后在晨会和网点列会中认真传达了行务会议精神，学习了《绩效工资考核分配暂行办法》和《营业网点员工职业装规范手册》等。认真查找，分析工作中存在的问题和薄弱环节，取长补短，理清今年的各项工作思路，统一思想，发挥团队作战力。把目标责任落实到每位员工身上，形成了人人身上有压力、个个肩上挑重担、任务明确、职责分明，确保各项任务圆满完成。

>　　二、深化考核力度，改善服务质量，搞好服务宣传。科学有效的机制建设才能调动全员存款工作积极性，我行不断完善考核分配机制和激励机制，为各项存款工作增添了动力。年初以来，在考核机制上制定了符合存款业务实际的《存款工作综合考核方案》，实施了符合按劳分配原则的绩效工资分配办法；服务是银行生存和发展的无形资产维系良好的客户关系，不断更新服务内容，是金融企业得以生存发展的前提，通过不断强化优质服务，促进了窗口服务质量的提高。在服务上严格执行“7+7”的服务理念，对服务进行细化，规范了服务行为；结合实际情况，充分把握时机，广泛开展宣传，营业网点采取挂横幅、贴海报，发短信等形式扩大社会影响，通过大力宣传，使舆论声势形成攻势，提高社会公众认知度，让百姓和客户真正了解x行、认同x行，信任x行、依赖x行。强化营销观念，加大产品营销力度。一是加强理财产品的宣传和营销，通过手机平台对我行发行的理财产品进行宣传。通过周会，晨会对理财知识的学习，提高员工营销理财产品的技巧。二是加强柜员理财产品营销，6月份共销售我行理财产品20xx万左右，为6月底存款任务打下基础。

>　　三、加大对个人消费贷款的投放，同时做好风险防范。我行从上半年开始，根据上级行精神，充分用好信贷政策，牢固树立“以市场为导向，以客户为中心，以效益为目标”的营销理念，加大了投放个人消费信贷的力度，截止6月末，共投放个人消费贷款2899万元，合计约58笔。并做好台账和贷后管理，均无出现不良贷款。但从贷款投放的客户群体和数量来看，上半年客户群体较少，同比与其它网点贷款投放的金额和笔数远远落后。

>　　四、加强内控建设，确保业务经营正常开展。

　　一是加强了对全体员工的法纪教育、安全教育和自律教育，增强员工遵纪守法、遵章守纪的自觉性和安全防范意识；二是完善了内控管理的各项规章制度，落实岗位责任制；加强对要害岗位、要害人员的内部监控，除按内部管理制度规定的常规检查外，确保安全保卫、信贷管理、稽核差错等各项工作的规章制度的严格执行和全行业务经营的正常开展；

　　从上半年的数据来看，除6月底存款任务完成外，其他任务完率均不够理想，特别是稽核差错共出现x笔。贷记卡完成率为xx%。下半年工作打算：

　　>一、根据上半年确定的目标，全面推进存款工作。一是狠抓优质服务，加大考核、奖惩的力度，严格执行绩效挂钩，多劳多得的原则，以增加存款额做为最终目标。二是发挥客户经理的揽存增储作用。对客户经理每月存款完成情况按比例兑现奖罚，调动积极性。加大对员工创收的奖罚力度，促进存款稳定增长。

>　　二、加强个人消费额度贷款的营销力度，通过发动员工进行营销，走出去营销，加大宣传力度。进行安全有效地投放。加强贷后管理，避免发生风险。

>　　三、加大产品营销，一是卡类营销，利用辅助营销系统抓好柜面的营销，二是对周边市场进行上门销营创富精英卡。并对OCRM系统中符合办卡条件的客户进全面的覆盖。三是电子银行产品销营。

>　　四、抓好会计核算，加强稽核周报学习，防范稽核差查。

　　总之，我们xx支行下半年将在巩固上半年成果的同时，狠抓落实各项政策，做好员工的思想政治工作，充分调动广大员工的工作积极性，加大综合考核力度，确保今年各项任务的全面完成。

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！