# 2024年营业员个人工作计划范文(精)(9篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2025-05-06

*20\_年营业员个人工作计划范文(精)一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...*

**20\_年营业员个人工作计划范文(精)一**

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(：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。

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，力求将专柜营业工作做到最好。

作为百货大楼专柜的一名员工，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。

**20\_年营业员个人工作计划范文(精)二**

暑期x月x日，我收拾好包裹，踏上前往暑期社会实践的车程。先从九堡客运中心站，买了张汽车票，目的地——嘉善西塘。

二零零八年的高三寒假我就来这边帮忙，20岁的新年也在此度过，西塘古镇是个修身养性的地方。对于这我显得一点也不陌生。大学的第一个暑期，我还是选择了这个古镇。对于我们艺术生来说，这里正是写生的好地方，老街、小桥、流水。每年都有一批批的学子来到这写生，在这里碰到高中同学写生，感叹世界真小。再一次踏入西塘，这里变了很多本身街道空空如也，现在越来越繁华。得知是这边政府投资力度加大了，旅游业发展得越来越快，看着有些变化总感觉到物是人非。

老板娘给我安排好住处，休息了一天，我就做好上班的准备了，早上九点上班，先要通过检票口，在这周一至周五是不收门票的，古镇上由石板相切而成的路，显得坑坑洼洼，就让我想起小时候在外婆家的日子，这种高低不平的石板路是不适合妙龄女子踩踏着高跟婀娜行走，否则一天下来脚生疼。每天上下班都行走同一天路线，很是单调，在旅游区内有一条酒吧街，听到酒吧两个字，在大家心里就会形成很乱很杂的情形，其实不然，相反，很有情调，没有大城市里酒吧的危险与嘈杂，而我就在这条酒吧街唯一一家银饰店里上班，当着一名普通的营业员。

一开始总有些陌生，虽然前年就接触过一段时间，刚入手时也一样的困难，因为货物增加了很多，产品材质、种类也有了很大的改变，所以对于制作工艺和材质方面的不了解，我几乎从零开始学，在虚心求教学习下，我懂了很多，所有纯银饰品按克称重卖，将顾客所选的手链或项链放在一个放置与水平面得电子称上就知道了它的重量，然后乘以每克的价格就行了，这是所有商品中最清楚易懂的了。

另一些单卖物品，很是复杂，它们有镶嵌了宝石的项链、戒指，它们没有标价，都要自己记住。现在流行手串，可以带脖子上亦可绕几圈戴手上，每条手串不是一百零八颗珠子就是两百零六颗珠子，具体这数字的含义我还是不知道。但制作手串的材质很多寓意都是保平安的。

也是因为在这里我知道了银饰品如何辨别真还是假，只要将银饰往墙上一划有道深深的铅笔痕迹，或者将它扔在水泥地上，它发出的声音很沉闷不像铁那般的清脆。银因自身的含银量多少不一样，所以叫法也不一样。在这家店里见的最多的也就是九二五纯银和九九零足银。我大开眼界的是我认识的东西多了，知道很宝石的材质名称，比如：马来玉、蛋白石、红纹石、月光石、红岗玉等等，这是我再书本上学不到的知识，就连手串也有很多品种，如：绿松石、虎眼石、菩提子、菩提根、石榴石、红白珊瑚等。

虽然我平时看起来马马虎虎，可对于工作我是一点也不怠慢，老板娘不仅仅开了一家店，后来钥匙都交由我来保管，每天九点我到店里开门。来到店里首先要做的事是上香和点蜡烛。点燃的印度香，使得空气中弥漫着一股清香，每天早中晚三次。

据说是招财的，而且供着佛！在店里呆久了，这种香气一点也闻不出来了。每天早上都得把地面扫干净，然后用拖把仔细的拖上一遍，把前一天顾客带入店内的泥土弄干净。听人都说店面不大，却整理的十分整洁，让人一看就舒服。还有个任务就是擦玻璃了，这是一天到晚必须得忙活的事，每一批客人走后，柜台玻璃上留下的手指印必须在下一批客人到来前擦干净。

在这个气温高的季节里，我觉得这份工作过的也休闲自在，店内有着空调，老板娘订阅了每天的报纸，空闲时我可以看看报纸，杂志什么的，也是一种乐趣啊。白天在这条街上的人并不多，一是白天气温高，二是通常酒吧白天不营业，要么也就零零碎碎几家营业着下午茶给游客落落脚。晚上的情形就完全变了样，街上变得人潮拥挤，热闹非凡，这是我一个人是完全忙不过来了，别的店内的同事就会过来帮忙，有时老板娘还会亲自坐镇。

在我眼里，老板娘是个很有气质的女人，显得很年轻，虽然现在她带病在身，激素使身体微微有些发福，但也盖不住她原本的那种气质，看着老板娘身体的不如从前，我也一直在担心着，所以工作的很是卖力，下班时间有时忙的时候要过十一二点，我也毫无怨言，毕竟我必须得离开。招聘的信息一直贴着。后来来了叶子，一个跟我一样开朗的女生，于是我俩一直配合着，可以说两个人的得心应手，再也不怕忙不过来了，有时我开着玩笑说：“你是我一把屎一把尿带大的”。这么说也不过分，名师出高徒嘛，很快她就认识了所有材质，记住了价格，这使得我很欣慰。

工作期间，接触的人来自世界各地，每天都跟不同的人打交道，后来发现，许多人都好相像，原来人也可以一类类的区分开，用不同的方式去刺激她们的购买欲。在即将下班时，与客人聊的彼此熟悉时，有些顾客会主动邀请一起吃夜宵，这里也是广交朋友的好地方。

我曾为了450块钱而感到世上好人多，在我眼里上海女人通常很小气，可这次我遇到的是很豪气的一位大姐，因要改项链留下了她她的电话号码，晚上我结账时缺少了正是450元。想起就是忘了收取这笔生意，大家都市一时的疏忽，给她打了个电话，第二天，她就把这笔钱打入我的卡中。我十分的信任游客，我觉得信任她们就像在信任自己一样。

第一次参加社会实践，我明白大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是促使大学生投身改革开放，向工农群众学习，培养锻炼才干的好渠道；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。

近一个月的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的感情，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会才是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到了体现，为将“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行” 。社会实践使同学们找到了理论与实践的最佳结合点。

尤其是我们学生，只重视理论学习，忽视实践环节，往往在实 ，让我从实践中得到锻炼。际工作岗位上发挥的不很理想。通过实践所学的专业理论知识得到巩固和提高。就是紧密结合自身专业特色，在实践中检验自己的知识和水平。通过实践，原来理论上模糊和印象不深的得到了巩固，原先理论上欠缺的在实践环节中得到补偿，加深了对基本原理的理解和消化。

**20\_年营业员个人工作计划范文(精)三**

您好，普通的一声问候。蕴含着我们每一个营业员对每一位顾客的尊重，我们工作在营业的最前沿，柜台货架成了我们相依相守的舞台。

急匆匆三四月粉桃逐流水，飘零零二月风筝线儿断。俊男靓女们正沉侵在春风里沐浴爱的阳光时，我们却告别家人赶在了上班的人群中。多少营业员.多少个日夜.多少领导的谆谆教导中我们日复一日年复一年。把美丽把青春默默地奉献。

既来之则安之。我们有乐趣，我们在最基层的营业中享受生活.理解着生活.理解这工作。

工作的过程中，我们总结我们发现：

关爱别人也是一个人良好的道德修养，平时我们也要重视每一个细节，离别时的一句慢走.雨雪天的一声叮咛。通过关心拉近与顾客的距离。只有给顾客以关爱，才能获得回报，更加稳固我们的顾客群。

为顾客提供超值服务，也是我们服务范围的延伸。在平时时刻不忘为顾客排忧解(转载自，请保留此标记。)难。不管遇到什么样的情况我们都要主动为他们提供帮助，不厌其烦.讲解清楚.做好示范。让他们感觉到物有所值。

勤奋的工作换来了回报。在我社各项业务蒸蒸日上的同时，领带同事的关心与爱护，这都将成为我更加出色完成工作任务的推动力量。

我们一步步勤奋向上，一步步见证。彼此相互指点相互扶持。我们风雨同舟我们相濡以沫。在爱岗中学习，在敬业中生存。我们在工作中见证成长我们在岗位上运筹帷幄。

各位领导.各位同仁。我们是幸运的一代欣逢盛世。这是我们人生难得的际遇。在这火热的事业面前，我们火红的青春正旺盛，火热的心在跳跃。体现价值旺盛我们的奋斗意志。就在今天。走向成功领略人生正始于足下。我们清醒意识到今天的机遇难得。未来的辉煌需要我们的智慧和汗水。我们正肩负使命挺近未来。让我们的岗位在平凡中更加强大，希望大家都相信天道酬勤。谢谢。

**20\_年营业员个人工作计划范文(精)四**

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用;营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

一、我的感受和体会

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

二、明年工作的展望

2、结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3、继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的\_\_分公司\_\_营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

**20\_年营业员个人工作计划范文(精)五**

商场营业员个人总结

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况进行分析研究，做出带有规律性结论的书面材料，他能够提升我们的书面表达能力，因此好好准备一份总结吧。我们该怎么去写总结呢？以下是小编帮大家整理的商场营业员个人总结，仅供参考，欢迎大家阅读。

商场营业员个人总结1

年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。充满机遇与挑战的年已经过去，回首往事，年通过上级领导的帮助和指导，加之全部二十多名同志的注重合作及公司各部门的协调努力，在汗水和智慧的投入中，各方面得以新的发展，全年商场工作的顺利开展和管理

水平的提高，得益于以总经办各位领导的正确决策和各级基层员工的共同努力，明年要提高商场总体业绩及商场综合管理水平，发挥各级干部、员工优势，加强 与狼共舞 的竞争优势，争取使我商场的销售得到公司认知，在即将走过的迎来新的一年的日子里，看到公司蒸蒸日上的成绩，祝贺公司在一年里取得的成就与辉煌，不论是雅柏百货的整改，还是新型业态的形成，无一不在业界取得了较大的反响，盘点，有得有失，有关于公司竞争战略上的问题;关于以顾客服务为导向方面的问题;关于企业品牌价值认可的问题;关于顾客忠诚度管理方面的问题;还有居安思危、进军零售速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力资源管理方面的问题，我经历了从无到有、从小到大的过程。可随着经济的发展和形势的变化，零售市场到处生根发芽，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。一年多来，在公司总经办正确指导下，我先后组织了雅柏商场及彭田专管员以上干部的学习、调查活动。通过这些调查，了解了我市流通领域现状及我们商场目前所处的实际情况，梳理了在新形势下推进商场建设的新思路;对潜在的危机有了更清楚的认识，增强了风险意识，为规避和化解危机，提供了有益的帮助，今年本着 巩固优势，稳步发展 的原则，总结如下：

a、加强雅柏超市的人力资源、商品缺断货追踪、商场财物管理。

b、完成对雅柏超市的全面整改工作，配合店长做好整改前的商品盘点工作、员工思想工作、财物清查工作;整改中的财物交接工作、商品退货内拨工作、人员加班安排等;整改后的各项交接工作。

c、协助代店长严建平完成对雅柏生活馆的系列整改问题及其它运营工作。

d：完成对雅柏生活馆的交接及彭田商场的固定资产、人员情况、资金情况的交接手续等。

e、完成对彭田商场人员、固定资产、商场资金等一系列的盘点交接工作。

f、对彭田商场竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对彭田商场滞销商品进行清退、缩短商品线长度，新型商品品种的引进等。

g、配合公司组织的专管员以上干部的培训考核活动。

商场营业员个人总结2

20xx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xx专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。期望各位予在指导推荐。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自我的头脑来开扩自我语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自我的销售潜力，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。因为只有自我本身有信心，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，每类产品有不一样的特征，价格也不一样。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一样特征。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。

不一样的顾客购买的心理也不一样。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，是销售过程中十分重要的一个环节。

时刻要持续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留意得。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。

作为百货大楼xx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。

商场营业员个人总结3

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！

面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标——\"做行业中的营业员\"！的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和职业技能的业务精英！这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。我们都是全福元优秀的营业员，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值我深信，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、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。

商场营业员个人总结4

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xx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(xx：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。

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。

作为百货大楼xx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。

商场营业员个人总结5

人事主管一职，在公司的人员调派，招聘，各种职位岗位职责的制定，绩效考核制度的制定及执行等方面的工作起着重要的作用，人事主管年终工作总结。忙碌的一年过去，以下是xxx地区人事主管年终总结资料，请阅览：

三年的时间匆匆逝去，锐奇电子有限公司的运作也已步入正轨。人力资源部在公司领导的正确领导下、在公司各部门的共同努力下，紧紧围绕集团公司的发展目标，较好地完成了上级和公司领导交给的各项工作任务。人力资源部的工作是以每一年度人力资源管理工作计划为基础，并配合公司的工作重心逐步开展的。现将三年来我部门完成的工作总结如下：

1.公司xxx架构的完善及人员编制的确定

人力资源部在公司成立的第一年就划分、明确了各部门的xxx架构，分析并制定了各部门的岗位设置及人员编制，从而初步确定了公司的定员定编，并且不断依据实际情况和工作重点，有针对性地对各部门的定员定编进行适当的调整，以期使公司的人员与岗位设置情况达到最佳的配置，最大可能地发挥每一个职能部门和员工的作用。

2.公司管理制度体系的建立

我们深知严谨规范的管理对一个公司的生存和发展具有极其重要的意义，所以人力资源部一直致力于建立完善的公司内部管理体系。具体而言，规划xxx编制了三套内部基础管理的规范性文件——《公司岗位职责》、《公司人力资源管理制度》、《公司绩效考核制度》。

xxx人事管理体系的确立

人力资源部在致力于建立完善公司基础管理体系的同时，也不忘人力资源部自身规范管理体系的建立工作。制定了新的薪酬制度体系，并且为了系统配合公司新的薪酬制度，制定了公司绩效考评制度草案，并不断进行调整和完善。

三年的经营中，我深深感到确定职工人数是人力资源部重中之重的工作。人力资源部，是一个“管人”的部门，只有确切知道公司公司的职工数量信息，接下来计算工资、个人所得税、福利费等其他工作才能顺利进行，假如职工人数有误，那接下来所作的都将会是无用功，而且还会为公司带来灾难性得损失。而公司在每年都会跟随市场变化而不断调整生产计划，生产线、直接工人、管理人员等都在变动，因此职工人数的确定的工作显得相当繁重。

第一年是公司高速发展的一年，是公司人员流动较为频繁的一年，也是公司人员招聘工作任务繁重的一年。在这一年里，公司的空缺岗位多，人员需求多，要求员工到岗时间紧迫，故人力资源部在招聘工作中花费了较多的时间和精力。

职工培训主要体现在培训费的提龋因为产品的合格率、iso都与培训有直接关系，所以职工培训与生产休戚相关。为了能申请到iso90，公司生产产品合格率必须达到xxx%以上，因此每年都得投入培训费来保持xxx%的合格率。然而，培训会提升职工级别，经过一年培训，原本公司要求级别的工人级别提升，就会出现职工级别过高的情况，给公司带来没必要的工资支出。这时，裁减高级别的职工，再聘请低级别的工人会是最好的选择。因此，在进行培训费用提取时，还应做好来年裁减多余高级工人的赔偿金。

我部门在完成上述工作的同时，充分发挥了本部门的基础职能作用，在规范管理、工资核算、办理员工保险、xxx各项活动等方面起到了应有的作用。

总之，在公司市场运作的三年中，人力资源部在人力不足的情况下坚持一切以公司利益为重的原则，在各部门中起到了较好的引导模范作用。

当然，在三年的工作中，我部门也存在一些不足。主要体现在：

1.在管理制度体系的建立方面，光有好的想法，而没有加大推进力度，导致有些工作没能按时完成;

2.在各部门的工作协调力度方面，还有待加强;

3.各部门的分工还不够明确，有待跟进;

4.在员工的培训上未能投入更大的精力，导致培训工作没能系统地xxx展开。

综上所述，三年来人力资源部的工作是较有成效的，作为公司运作的重要组成成员发挥了应有的作用，我们决心不断发扬自身的优点和经验，改进自身的不足，为公司的.进一步发展发挥更大的作用和效能。

商场营业员个人总结6

我于xx年3月参加xxx一店工作，十个多月的工作回眸：在生鲜上班不足三月，工作需要，调经营鲜肉至今，时间不长，感受很深。从不懂到精通，是xx培养了我有一技之长，我很感谢xxx领导和店长，因此我在工作上任劳任怨，工作勤勤恳恳，忠实xxx事业多作贡献，想方设法把经营搞上去。销售量直线上升，收到很好的效益，同时也赢来顾客满意，得到领导好评。老实做人，诚信为本，不怕吃亏，协作共赢。

我的为人忠厚已是远近闻名，只要接触过我的人都有很好评价，我对客人是这样，我对老板当自家人，所以我把xx店当自己的事业对待。经商离不开顾客，我把顾客当上帝，尽可能的为他们提供优质服务，让顾客欢喜而来，满意而归。我的顾客来自四面八方，有慕名而来的的新客，有长年信得过的宾主，他们评价xxx超市是信得过的门店，说秤很准确，钱不数错，明码实价，店员说话客气、有礼、周到，服务客气，进店如到家，有一位庙咀顾客说：到xxx一店买肉，我是“跳过云南吃豆腐”，意思是舍近求远……

xxx工作人累瘦了，亲朋们看到眼里，疼在以上，有要我改行的，有要我跳龙门的，我都坚持在xxx，我想为人都有良心……只要开门见着顾客源源不断光临xx超市，就是我最大的安慰。

望xxx超市xx年更比xxx年强!

商场营业员个人总结7

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：

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。

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：

1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。

2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。

3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

1、对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象；

2、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：

xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在xx年做出更好的工作成绩。

商场营业员个人总结8

时间一晃而过，弹指之间，20xx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。

综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。

2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。

3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

三。坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

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。

2，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

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：

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在20xx年做出更好的工作成绩。

商场营业员个人总结9

xx商场从创业至今已有四年了，一个广为传诵、受人爱戴的名字，一个经过千锤百炼、经历了风风雨雨的企业，它是我心中的首选。

进入xx商场的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。有些人会觉得xx商场的工作最累、最脏、最忙，都想找份轻松、干净的工作，以至于从开业到现在中间有好多员工走走留留。走了许多人才，都是为xx商场出力不少的人才，这是xx商场的损失，也是我们的遗憾。我们有过叹息，但留下的也都是精英和骨干，将继续为xx商场贡献着自己的青春和心血！我们不由得为他们骄傲，他们永远是我们心中的模范和榜样。

说起来，xx商场的规矩也确实比其他商场严，但是“严师出高徒”嘛。这样也未尝不是一件好事，既可以锻炼我们，使我们走向成熟、走向社会、走向人生，也可以教我们学许多社会上、学校里学不到的东西，这是最难能可贵的。这点我们都深有体会，在此也发自内心地感谢xx商场对我们的培养。

xx商场是由一个商场逐渐发展成九个门店的大型连锁性企业，其规模大、设备齐全、设施先进等许多优势都是其他小型商场不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。xx商场一直把对社会的贡献、对顾客的利益作为企业理念，创新、落实、敬业、团队作为口号，为员工也创造了就业、锻炼、提升的机会，在社会上赢得了群众的良好口碑。

作为xx商场一名普通的营业员，我为xx商场的辉煌而骄傲，我为自己是一个xx商场人而自豪。我真心祝福xx商场走向希望的明天！走向美好的未来！

商场营业员个人总结10

时光流逝，20xx年即将过去，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎。回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。对于我们每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁未对自己进行一番“盘点”，也算是对自己的一种鞭策。

行政人事部是公司的关键部门之一，行政人事部人员虽然少，但在这一年里任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结。

20xx年行政人事部工作大体上可分为以下三个方面：

(1)根据部门人员的实际需要，通过各种渠道，有针对性、合理地招聘一批员工，以配备各岗位。

(2)规范了各部门的人员档案并建立电子档案，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐。

(3)7月份正式新使用考勤管理系统，不断完善人事管理制度。

1、办理好各门店的证照并如期进行年审工作。

2、办理好公司车辆如期进行正常年审工作。

3、协助各部门做好菜牌、菜谱、点心部的点心纸的设计跟进工作。

4、对内做好办公用品的采购，严格审查各部门的办公用品的使用状况，并做好物品领用登记，以节约降低成本为第一原则，合理地采购办公用品。

5、加强员工宿舍管理，定期进行检查并在每季度末进行季度优秀文明宿舍评比。

6、加强员工饭堂管理，加强员工饭堂餐具卫生管理等

1、顺应市场的发展，依照公司要求，制定相应的管理制度。完善公司现有制度，使各项工作有法可依，有章可寻。在日常工作中，及时和公司各个部门、门店密切沟通、联系，适时对各部门的工作提出些指导性的意见。

2、逐步完善公司监督机制。有一句话说得好：员工不会做你要求做的事情，只会做你监督要做的事情。基于这个原因，本年度加强了对员工的监督管理力度。

3、加强团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥他们的主观能动性及工作积极性。提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的公司新形象。

4、充分引导员工勇于承担责任。逐步理清各部门工作职责，并要求各人主动承担责任。

作为行政人事部负责人，我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉业务外，还需要负责具体的工作及业务，以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作，使公司各项工作正常进行。

新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。随着南岗渔村的开业，对我们来说，既是压力也是动力，我们决心再接再厉，迎接新的挑战。20xx年行政人事部将从以下几个方面着手工作：

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着公司的不断发展，搞好公司管理制度无疑是其持续发展的根本。因此，建立健全一套合理而科学的公司管理制度便迫在眉节，为了进一步完善公司制度，实现管理规范化，20xx年工作将以此为中心。

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各门店及部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是酒家各部门主管及部门中层管理人员，加强对员工的人性化的管理，留住员工，留住人才，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。另外完成新员工入店手册。

继续配合各门店及各部门工作，协助各部门处理各种突发事件。20xx年是充满挑战也是充满机遇的一年，我们拥有一支团结、勇于创新的团队是我们发展的保障。所以加强团队建设也是20xx年行政人事部工作的重心。

其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。只要我们工作更加细致点、沟通多一点、责任心强一点，我相信我们会越做越强。

商场营业员个人总结11

有时候真的觉得做营业员很辛苦，特别是做家电的营业员。在日新月异的产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间，坐下来写点什么，此时此刻我提笔回顾我20xx年整个一年的历程，一种艰辛的感觉油然而生，虽然记忆中的自己总是忙忙碌碌的身影，但在我内心深处依然充满了浓浓的幸福和感激。我做了四年的海信彩电销售，从未看到过像今年这样的情况，一个月调三次价，整千的往下降，而且生意出奇的难做，各大连锁卖场怪招连连活动不断，对我的冲击很大，在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用\*去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

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。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀\*，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。家电行业产品换代很快，尤其是彩电，从普通显象管电视发展到数字纯平电视，再到数字高清时代，现在是平板电视逐步化，只有短短两年多时间，彩电品牌十多家，每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

我一直为我们家电城这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领军人的作用，我从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此!大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是\*而主动的。

我们海信彩电在整个家电卖场中占有率毫不逊色，遥遥。对于20xx年，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的家电行业里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成我20xx年的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

商场营业员个人总结12

xxxx商场从创业至今已有四年了，一个广为传诵、受人爱戴的名字，一个经过千锤百炼、经历了风风雨雨的企业，它是我心中的首选。

进入xxxx商场的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。有些人会觉得商场的工作最累、最脏、最忙，都想找份轻松、干净的工作，以至于从开业到现在中间有好多员工走走留留。走了许多人才，都是为商场出力不少的人才，这是商场的损失，也是我们的遗憾。我们有过叹息，但留下的也都是精英和骨干，将继续为商场贡献着自己的青春和心血!我们不由得为他们骄傲，他们永远是我们心中的模范和榜样。

说起来，xxxx商场的规矩也确实比其他商场严，但是“严师出高徒”嘛。这样也未尝不是一件好事，既可以锻炼我们，使我们走向成熟、走向社会、走向人生，也可以教我们学许多社会上、学校里学不到的东西，这是最难能可贵的。这点我们都深有体会，在此也发自内心地感谢商场对我们的培养。

xxxx商场是由一个商场逐渐发展成九个门店的大型连锁性企业，其规模大、设备齐全、设施先进等许多优势都是其他小型商场不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。商场一直把对社会的贡献、对顾客的利益作为企业理念，创新、落实、敬业、团队作为口号，为员工也创造了就业、锻炼、提升的机会，在社会上赢得了群众的良好口碑。

作为xxxx商场一名普通的营业员，我为商场的辉煌而骄傲，我为自己是一个商场人而自豪。我真心祝福商场走向希望的明天!走向美好的未来!

商场营业员个人总结13

俗话说，光阴似箭，日月如梭，一晃xx年就过去了一半，回顾这的历程，我们老黄商超市人，无不感到心慰，因为我们这个店是在的大力支持下、事业部的正确下、精心及全面指挥下，于元月26日精彩开业的。

众所周知，黄州商场位于老城区，近几年随着快速发展，城区东移，有限商圈的人口分布越来越稀少，这对我们超市每一笔，每递增一个百分点，的确是举步为煎。困难吓不倒黄商人，人是第一因素，元月26日，我们依托超市事业部这个坚强后盾，创造了黄州商场开超市以来的历史纪录。开业过后疲惫的脚步还未得到恢复，备货，紧锣密鼓的又敲响了，为了确保新开业销售势头，抢占商机，我们通过例会、跟主管个别谈心、共同探讨、出谋划策，力求三个臭皮匠顶个朱葛亮。就在超市事业部下达的腊月xx到正月xx的销售目标后，我们针对各组的销售及潜力将目标逐级分解，使各级向着自己的目标去攀登。春节过后，时已经说过了虽然与目标有些距离，但与我们去年同期比上升了35万，递增幅度为23.5%，尤其是日化组比去年同期整整上升了50%，生鲜上升61%。结构是魂，只要有合理的商品结构，才能赢得更多的顾客，从而才能实现销售利润最大化。因刚刚开业有些匆忙，我们店的商品结构有些背离当地的销费平和，很多顾客报怨买不到他们需要的、实用的商品，那时真是看在眼里急在心里，简直是不知所措，于是立即组织各主管将缺货按类别分别记在本子上，对所缺的货是代销、联营还是自采，是哪个供应商，逐个督促到位，使商品的单品数有了较大的填充，超市才有比较合理的商品结构。

三月八日“世界因你而”、“回乡忆故里”、“五月一日黄金周”、“六月一日节”及传统节日等，给了我们无限的商机。此期间，我和我的团队，一手抓商品结构、商品分类、商品阵列;一手抓商品及促销，每一次促销力求优中选优。通过我们的万般努力，今年的黄金周，按7天计算，上升幅度为35%;今年的儿童节，按当天的销售比去年同期上升73%;端午节从初一到初五比去年同期上升26%。特别是生鲜区今年粽子上柜较早、品种相对来说较多，散皮蛋、盐蛋价格上涨，造成行情不稳，供应商不愿提供大量货源，并且摆手表示不跟我们供货，原因是去年退货太多。当务之急，我们勤看市场，并寻求新的供应商，保证了货源，使散皮蛋、咸蛋不但走势好，而且没有库存积压，还与供应商建立了牢固的关系，但礼盒盐蛋、皮蛋备货不足，造成团购时，开出的提货单顾客提不到货，结果东挪西凑。正因为有大家的共同努力，所以的总销售上升幅度为27.4%，完成全年销售任务的49.29%，完成利润指标占全年的22.36%。这里要说明一点就是，今年整个商场全年按定税交纳，去年超市全年承担10万元定税，今年5个月就扣去了10万元的税，这样我们超市不仅背负了超大的折旧费的包袱，而且还双倍承担了税费，另外4月份还额外增加销售成本13420元，这意味着减少利润13420元，所以造成利润没完成好。

目前过半，任务过半的是日化组、酒饮组，未完成的是针纺组。针纺组进超市以来，虽然给我们增添了品类，因为针纺地段在附楼位置较偏，加上孙秀荣的老库存在门口甩卖，所以在销售上没有什么贡献力，反而相对的拖了我们的后腿。

以上的这些数据，跟公司下达的目标任务比不算成绩，但自己跟自己的同期比，成绩是显而易见的，半年的成绩不算成绩，它只完成了全年任务的49.29%，余的目标还任重而道远，所以我们倡议在座的各位，今年的目标任务尚未完成，同志们仍需努力。

商场营业员个人总结14

\*\*\*商场从创业至今已有四年了，一个广为传诵、受人爱戴的名字，一个经过千锤百炼、经历了风风雨雨的企业，它是我心中的首选。

进入\*\*\*商场的那一天，我就鼓励自己：没有做不好的事情，只有做不好事情的人。我虽然不是最棒的，但只要我努力了就问心无愧。当然，这么长的时间，也经历了许多坎坷磨练。比如：要干些自己不愿意干的事或比较难做的事，心里多少有些不愉快，但咬咬牙关都挺过来了。有些人会觉得\*\*\*商场的工作最累、最脏、最忙，都想找份轻松、干净的工作，以至于从开业到现在中间有好多员工走走留留。走了许多人才，都是为\*\*\*商场出力不少的人才，这是\*\*\*商场的损失，也是我们的遗憾。我们有过叹息，但留下的也都是精英和骨干，将继续为\*\*\*商场贡献着自己的青春和心血!我们不由得为他们骄傲，他们永远是我们心中的模范和榜样。

说起来，\*\*\*商场的规矩也确实比其他商场严，但是“严师出高徒”嘛。这样也未尝不是一件好事，既可以锻炼我们，使我们走向成熟、走向社会、走向人生，也可以教我们学许多社会上、学校里学不到的东西，这是最难能可贵的。这点我们都深有体会，在此也发自内心地感谢\*\*\*商场对我们的培养。

\*\*\*商场是由一个商场逐渐发展成九个门店的大型连锁性企业，其规模大、设备齐全、设施先进等许多优势都是其他小型商场不具备的，还有服务理念、企业文化等方面都是比较正规化的。\*\*\*商场一直把对社会的贡献、对顾客的利益作为企业理念，创新、落实、敬业、团队作为口号，为员工也创造了就业、锻炼、提升的机会，在社会上赢得了群众的良好口碑。

作为\*\*\*商场一名普通的营业员，我为\*\*\*商场的辉煌而骄傲，我为自己是一个\*\*\*商场人而自豪。我真心祝福\*\*\*商场走向希望的明天!走向美好的未来!

商场营业员个人总结15

时间一晃而过，弹指之间，20xx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：

1, 缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措

2, 对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行

3, 对管理商场物业还不够成熟,这直接影响工作效果

4, 工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏

5, 办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

三.坚持管理、服务与效能相统一原则:

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四, 加强企业精神文明建设，努力提提高服务水平。

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:

2, 对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规, 树立良好的服务形形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象

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:

是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在20xx年做出更好的工作成绩。

**20\_年营业员个人工作计划范文(精)六**

本次实习就是学校为了锻炼我们的实践能力，希望我们在实习的过程中积累一定的工作的经验，为以后步入工作可以有借鉴的东西。这不仅是遵循学校的要求，更多是对我们学生的一个锻炼，在实践中学会知识。

20xx年xx月xx日——xx月xx日

xxx超市

1、实习内容

我做的是超市的营业员，负责为顾客提供销售服务，同时引导顾客购买商品，为他们介绍商品的价格和特点以及商品的优势。 还要保障超市的库存商品供应，及时清理空货架，保证有足够的商品在货架上进行售卖，以及查看商品的保质期，保证商品有足够的保质期，若是发现即将要过期的商品，及时的把他们低价卖出，同时提醒顾客购买的这些距离过期的时间，及早解决，还有就是为顾客办理退货和换货的手续，微笑礼貌服务于人。

2、实习流程

我第一天去到超市实习，我就开始来了一天的工作，我跟着超市的管理人员，熟悉了整个超市的运作，把一些重点记下来，其他的就一点点的记。

然后就每天对来超市的顾客介绍我们超市的商品，努力的把商品卖出去，可以拿到一定的提成，我要做的就是把超市里进购的商品及时的把口号喊出去，让更多的人来买它，帮助超市拿到更多的效益。顾客不需要我服务的时候，就在超市里面巡逻，查看商品的保质期还有多少，以及各类商品的摆放情况，把缺了商品的货架上满，给顾客可以挑选的余地，吸引顾客来超市。

在我实习的过程中，有时候有些商品可能没有及时检测到问题，所以提前被顾客买了回去，因此当他们要求退化时，我要给他们办理退货的手续，以免破坏超市的名誉，也是为了及时的止住更多的损失。我在这次实习的半年里，我为顾客办理退货的手续就有xx次，庆幸的是，我都给办好了，保住了超市的声誉，我做好了自己这一职业。

这次的实习，我明白了做一个营业员都是要努力的，不能只是简单的站在那不动，就会有生意来，主动在这个社会上生存是必须要的，不能总是被动的承受别人给的，还是要自己去争取。做好一个工作，就一定要尽心，不能偷懒。实习让我懂得生活的不易，工作更是不易，所以一定要学好知识，才能让自己工作好一些。

**20\_年营业员个人工作计划范文(精)七**

尊敬的各位领导，各位同事：

大家晚上好，首先感谢支行给我参加这次演讲的机会，感到非常

荣幸，我叫李玲子，来自熊河支行，我的岗位是前台营业员，今天我们以爱岗敬业为演讲主题，来展现我们银行每一位员工的工作热情，那么在这里我想请问一下，大家是怎么理解爱岗敬业的，在词典里是这样解释的，认真的对待自己的岗位，无论任何时侯都尊重自己岗位的职责。广泛的就是对自己的岗位负责到底，在我看来不仅仅是这样。我们银行的老员工，把自己的大半生都奉献给这里，使我很佩服他们。对待工作的态度，这就是所谓的爱岗敬业。从不放弃，一份职业一个工作岗位都是人赖以生存和发展的基础保障，当然只有敬业的人才会在工作岗位上勤勤恳恳，不断的钻研学习

回想一下，我入行的这两年虽然不算长，没有老员工的经验但也不断地在学习，说实话这份工作很磨练一个人的耐心，和做事的细心。因为在这个岗位使我不得不去适应这个环境。毕竟工作不会适应我，这是必须的。我所在的熊河支行在当地也算被大家认可，大多数都是老客户，之前学习操作的时候，面对的是客户和电脑。

因为什么都不会，要慢慢去摸索很多客户就会反应说办业务速度慢能不能找个办业务快点的，使我更加紧张和有压力，本来这份工作就跟平常的工作不一样，跟钱打交道时刻都要集中精神，担心害怕的时候同事都会鼓励我说时间长了就好了多练。大家都是从你这样走过来的，细点心，需要一个学习的过程。在我看来进步不是说以前不会的东西现在会了，而是让人认为你是一个很专业的银行人员，什么都懂，能够很清淅的为客户解释他所要理解的问题，工作2年了我所看到的变化就是以前办完业务客户从来都没说谢谢，而现在10个人，8个人就会说，心里有种说不出的满足感，哪怕是一点点进步因为我的工作是被认可的，每次开会的时侯同事就会交流怎么才能更好的让客户有好的印象。客户过来办业务，简单的一句问好和一个微笑关系自然就会亲近，办业务也会跟你打招呼了。当然每个地方都会有不一样的人，遇到一些不讲理的也有，我们只能做好解释工作，做服务行业，不受点委屈是不可能的，虽然你态度在怎么好，但也会有非常挑剔的客户。有时只能这样安慰自己，遇到客户办理业务时不时就喜欢说你几句或是说你们银行这那的问题，每当这个时候我就会想，虽然你是说了几句心里舒服了。但你还是愿意把自己家的资产都放到我们这里管理，这代表你是信任我们的。在大家看来做为银行前台营业员并不累，每天都做着同样的事情并且都是很熟悉的，这单单只是一小部份。主要还是学习。精通业务，学会与客户怎么沟通就要靠自己动脑。并不轻松。

让我记忆最深刻的就是去年夏天，那是我刚从武汉学习回来，也是我们银行与电力公司合作代收电费的最高峰，我2个月没有为客户办理过业务。加上系统重新装过，使我的神精更加紧张起来。每天从早上一开门到晚上下班都是忙碌的。忙的不仅仅是操作，更多的是不断的有人来评论。说收了电费没单子，大多数不接受，最多的是以老年人为主，反正就是不停的吵闹。本来营业厅里都是满的，又发出吵闹声，使我们的工作很受影响。不管我们如何耐心的解释，在大家的眼里都是我们的不对。有人甚至打投诉电话，另我们哭笑不得。要么一天中来吵闹的人少了。但我们也并不轻松，因为是电工亲自拿着300.400个存折来存电费，所以很是安静。只听得见键盘的声音，就这样的日子持续了两三个月。我们银行所有的工作人员都是从解释中度过的。渐渐的过来理

论的人少了，有的开始接受了。觉得比以前方便了，看到这样的结果。我们总算是没白忙

毕竟几十年的习惯因为我们而改变了想法，想想真是值得的我们做的努力也被认可了。

在以后的工作当中，我深信只要不断钻研，学习新业务，服务态度周到，遵守银行从业人员的职业操守和规章制度，作为一个社会人或一名银行人员都不会违反银行的形象，最重要的就是学习，人一生活到老，学到老，中国邮政储蓄银行以后为出现更多的新业务，目前要做的首先熟悉银行的全部业务，在发展新业务，从我们每一个员工做起，认真的对待自己的工作，大家一起做到进步与您同步!

演讲完毕。谢谢大家!

**20\_年营业员个人工作计划范文(精)八**

今天我演讲的题目是《岗位成才，真诚服务每一天》。

带着梦想，带着希冀，带着期盼，带着激情，几年前，我来到集团百货大楼，走上了商店营业员岗位。这里，营业厅是展示我们商场形象，体现我们“商场人”精神面貌与综合素质的“窗口”。在穿上红色标志服的那一刻，我有一种自豪感，身感肩上责任的沉重：虽然对于我来说，一名普通的营业员算不了什么，但我深知，我的举手投足，市民看在眼里，记在心上，留在脑中，我们的形象决定了我们的效益，我们的形象代着着企业的形象，只有脚踏实地，岗位成才，真诚服务每一天，我们企业才会蒸蒸日上。

集团百货大楼是大庆的一颗明珠。她地处闹市区，吸引着海内外众多的市民、过客和游人络绎不绝地前来购物、观光。尤其是逢年过节、销售旺季，食品商场人潮涌动，每一节柜台都给围得水泄不通，谁都希望营业员能先满足自己的要求。记得初来乍到商厦工作的我，一开始真吓了一跳，觉得手忙脚乱，不知该先收谁的钱，先为谁称货。一个班站下来，嗓子哑了，脚也肿了，耳朵里也仿佛充满了顾客的大呼小叫，浑身像散了架一样。身体疲惫还在其次，最紧张的就是怕忙中出错，谁知，怕啥就来啥。有一天，柜台上忙得不可开交，一位顾客要买好几种炒货，由于经验不足，动作慢，因而尽管态度热情大方，这位顾客竟然不依不饶地数落我，言辞非常不客气，把我冲得流出了委曲的泪水。

这一晚，我望着天花板久久无法入睡，我第一次真正意识到当好一个营业员是多么不容易。顾客要的就是一流的商品、一流的服务，他们是不会原谅你是新手还是老手。今天这位顾客话虽然重，但确实说在理上，我一定要练就一套过硬的业务技能，否则说什么为人民服务只是一句空话。

从那一天开始，我上足了弦，每天早来晚走，留心观察，以能者为师，苦练柜台基本功。利用工作间隙和柜台实践，熟记各种商品的产地、规格、包装、价格，一有空就练习商品包扎和数钱功夫;在操作过程中尽量不使用计算器，逼着自己提高心算、口算能力;针对自己内向的性格，我主动要求参加演讲比赛，提高了自己的语言表达能力，根据自己好静不好动，体质较弱的特点，我逼着自己每天早晨起来长跑，无论酷暑严寒。平时能站着就不坐着，大大增强了耐力和体质，练就了过硬的站功。我努力借鉴多种先进的工作经验，利用业余时间阅读了《节约的都是利润》、《请给我结果》、《日是日清工作法》、《影响青年人一生的100句至理名言》等知识。我深知仅有优质的商品，没有优良的服务不行。优质商品和优良服务的有效迭加，才能最大限度地满足不同消费者的需求，滴水穿石，不是力量大，而是功夫深(引)。效率对企业的效益起决定作用。要想打造一流的企业，员工必须要有一流的工作效率。效率低下将最终成为制约企业发展的致命软肋。提高工作效率，就是克服做事拖拉的恶习，做到日事日清。只有日事日清，才能造就一流的企业。只有心中时刻装着消费者，才能真正急顾客之所急，想顾客之所想。

有一次，市级机关一家单位一早来买三百多份食品，每份包括四个品种，要求—下午3：00前提货。当时我把四种食品包装箱在身边依次摆开，喊了一位同事在旁边帮忙装箱，自己一手拿铲、一手掌秤，一边包扎，双手上下翻飞，看得来购货的人“啧啧”赞叹，仅仅两个多小时，脚没动窝就把三百份食品全部称装完毕，使本来准备下午再跑一趟的顾客竟能赶上中午回单位吃饭，顾客感动得不得了。俗话说，只要功夫深，铁杵磨成针。我凭着一股锲而不舍的钻研精神，终于练就了一套“快、准、稳”的过硬本领。“快”即称装、包扎、递拿商品快;“准”即计量准、报价准：“稳”即商品包扎牢固、美观，递拿商品稳。无论柜台前挤着多少顾客，生意多么繁忙，我始终是那样从容不迫，有条不紊，动作干净麻利，笑脸盈盈。

如今的市场，商品供应极大地丰富，商业网点如雨后春笋般层出不穷。作为主渠道商业企业，大庆百货面临着严峻的挑战。为此，公司推行了一系列旨在强化管理、优化服务的重大举措。我按照商厦“消费者满意工程”的要求，想顾客所想，急顾客所急，在接待顾客时始终做到“主动、热情、耐心、周到”、“接一、待二、招呼三”。

有一天，食品商场领导转给我一封顾客来信。严肃地说，“你要好好查查，认真处理，如果属质量事故的话可要准备扣奖金。”我一听吓了一跳，待认真看信后，才松了一口气。原来，一位外地顾客出差来大庆，看到有开心果卖，很喜欢这个名字，虽然价格不便宜，他还是买了半斤，想尝个新鲜。没想到回去一尝，既不香，也不脆。这位顾客在来信中质问：“你们营业员介绍时说这东西很好吃，可俺一尝，根本不好吃，这么大个商店咋能骗人呢?”

我一看投诉内容，心里已明白了几分。原来，顾客购买时没有说明要带到外地，也不知道保管方法，散装的开心果肯定是遇潮变软了。虽然是顾客保管不善造成的，但如果不以理服人，商厦的信誉就会受到影响。为了对顾客负责，我写了一封诚恳的致歉信，并自费买了半斤开心果，用塑料袋密封包装后给顾客寄了去。不久，一封热情洋溢的表扬信又飞上了商场经理的案头，顾客对我们商厦宾客至上的做法热情地赞美，并祝愿我们商厦兴旺发达，蒸蒸日上“。

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。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。通过自己辛勤的工作及对用户负责的工作态度，圆满的完成了各项任务，在得到公司领导和用户高度评价的同时，也收获了一份快乐而自信的人生。

从走进商场到如今一晃几年过去了，商场是我从业后的第一个大家庭，也将是我今后为之奋斗的终生理想。我深知要把工作干好，把事情做成功，就必须把自己的全副身心精力扑到工作中，负有责任心，尽心竭力，干好每一件事，处理好每一个细节，丰富自己的工作经验，”用户至上，用心服务“对每一位员工而言，不仅是工作，更是一门艺术，一门需要全心投入、用心付出的艺术。

人活着就应该有一点追求，燃烧一次青春，闪耀一次光芒，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，把火热的青春，默默奉献于无悔的追求，创造商场辉煌灿烂的明天!

我的演讲完了，谢谢大家。

**20\_年营业员个人工作计划范文(精)九**

今年x月，我非常荣幸的加入，来到了公众客户中心做营业员，至今已有半年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。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xx月的时候，我在营业厅x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，二路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。也感谢二路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、对于方言应进一步加强掌握

虽然在度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习话的意识不够，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。

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，回顾几个月来的工作，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。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

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！