

营业员年度个人的工作的总结 (合集5篇)

篇1：营业员年度个人的工作的总结

XX市XX书店在省集团和市店的正确领导下，在当地政府和教育部门的关怀支持下，全店干部、职工以“三个代表”重要思想为指导下。认真学习党的XX精神，认真贯彻落实科学发展观要求，团结一致，奋力拼搏，实现销售XX万元，超过年计划的XX%，实现利润XX万元，圆满完成了上级下达的利润指标。尤为可喜的是教辅销售额实现XX万元，比上年增长XX万元，一般图书销售实现XX万元，比上年增长XX%。

一、加强企业文化

建设企业文化是一个企业的灵魂，良好的经济效益来源于良好的企业形象，良好的企业形象则依赖于优秀的企业文化，因此，今年我店通过各种措施狠抓企业文化建设。

一是提升服务理念展示“XX”风采。XX书店是服务社会、服务群众，推销精神产品的“窗口”行业，服务态度的好坏，直接影响到书店形象和声誉，因此，我们把不断提高员工素质当作树立书店整体形象的主要工作来抓。

二是加强队伍建设，凝聚“XX”力量。团队是企业的精髓，拥有一直政治素质高、全局观念强、具有开拓创新精神、爱岗敬业的员工队伍是企业的一笔巨大财富，因此，我们进一步加强员工队伍建设，增强企业的凝聚力和战斗力。我们突出抓了全店职工的政治理论学习和文化业务学习，积极准备参加省、市星级营业员的考试。

三是深化企业改革，激活企业活力。通过改革，进一步转化企业经营机制，优化资源配置，调整内部机构，建立和完善人事用工制度，推进了企业持续健康发展。通过这些看得见、摸得着的实实在在的工作，员工的主人翁意识空前高涨，自觉紧密团结在市店的周围，把全部精力都集中到干工作上来。团结就是力量，团结就是胜利，全体员工心往一处想，劲往一处使，使我店的各项工作都登上了新台阶。

二、抓好教材、教辅的征订和发行

我们店始终把抓好教材、教辅的征订和发行工作做为我们店的头等大事来抓，因为教材、教辅是我们店的主要支柱，我们必须抓住有限的时机，把主要的工作精力放在最头等的大事上。书店的老员工，几年来为做好全市中小学教材、教辅发行工作，团结一致，勤奋工作，在确保“课前到书”的同时，全面做到了送书到校，实现了优质服务。特别是，我们进一步加大了工作力度，成立征订、发行领导小组，组长由经理亲自担任，每季我们接到省店文件和教材订单后，立即组织人员与教育局主要领导协调，把工作都做到开会之前，协商好订哪个版本、哪个出版社，哪本书对学生最有实用性。然后共同组织召开全市教材征订工作会议，分析研究问题，交流各校的征订工作经验，部署教材征订发行工作。工作的实践使我们深深地体会到，在教材征订发行工作中，不仅要与教育局协调好关系，还要与各学校的校长、经办教师协调好。总

之对教育局上下关系必须密切联系，才能同心协力把教材征订好发行好。一年来由于我们的努力，教辅书大幅增加，收到可观的效益。教材发行，保证开学前“送书到学校”，对于缺、错、少书的我们及时更换，及时补充订数。热情满意的服务受到教育局领导、老师一致好评，现在与教育局的合作越来越密切，越来越巩固了。近期我们又与中小学校联合开展了共育共建活动，把学校图书馆延伸到书店。我们还为中小學生办理了购书卡，学生们可凭卡买到喜爱的打折图书。这样，不仅为中小學生提供了优质服务，又为书店带来了可观的社会效益和经济效益。

三、加强经营管理

我们始终把加强书店的经营管理，当作重要工作来抓，把钱花在刀刃上，健全各项规章制度，严格执行财经纪律，对教材、门市半年一清点，出现差错由组、个人负责，做到账物相符，财务帐单相符，及时报表，及时结算划款，及时作好预收款的收缴工作。特别是在清产核资工作中，店领导亲自抓，充分调动工作人员的积极性，较好的完成了各项工作任务。教材、门市按省规定的成本费用核算，实行工效挂钩，多劳多得，一人多岗，各部门都达到满负荷工作。今年下半年，又投资十余万元，更新货架，改善售书环境，我店现已成为辽宁图书发行有限公司的连锁店。关心职工生活，充分调动职工的积极性、创造性，发挥职工的内在潜力，使职工真正把单位当成自己的家，关心企业、关心经营、关心销售，形成亲如一家的团结气氛和强大的凝聚力，全面提高全店职工的思想政治觉悟，把书店真正办成了精神文明的窗口，优质服务的岗位。

四、加强一般图书销售

一般图书是书店改革的突破口，也是提高我们核心竞争力的关键所在。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。具体做法：

一是加大门市工作力度。在进货方面，今年，适当压缩了纯文艺类图书进货量，相应增加了科技、社科，计算机和工农业用书的进货量，用种类齐全的图书赢得更多的读者群体。

二是积极开拓农村市场。为了增加一般图书销售，满足全市人民的精神文化生活，为了一般图书销售，我们店多次研究，想尽办法，制定了营销措施，增加图书品种，改变图书品种结构不合理，进货次数少的弊病，门市必须做到勤进、勤退，满足多方面多层次的读者需要。

营业员对读者做到主动、热情服务，图书摆设整齐，让读者一进门就有焕然一新感觉，图书上下摆设勤换位置。为了增加图书品种我们去XX、XX进货多次，解决了省批销不能进货的困难。积极开展图书竞赛活动，利用节假日组织职工开展活动，早开门、晚关门，室内、室外悬挂标语，图书、教辅让利九折、对折，让读者得到实惠。为积极响应XX省委宣传部、XX省新闻出版局主办的“书香XX”读书节活动的号召，深入贯彻落实市委、市政府，市委宣

传部倡导的“书香”全民读书活动，我店于5月1日至6月1日在举办以“沐浴书香、传递文明”为主题的全民读书活动。活动前，XX市书店总经理、市书店经理同志亲自带领有关人员赴XX、XX等地选购图书，共选购图书四千余种，一万余册，为开展全民读书活动奠定了坚实的物质基础。

5月1日上午9时，市委宣传部部长XX同志、共青团市委书记XX同志亲临书店参加活动，并发表讲话，拉开了我市全民读书活动的序幕。之后，开展了一系列丰富精彩的文化活动，给我市市民带来一场“文化盛宴”我店还根据每年的“六一”儿童节，家长们都把选几本好书送给孩子作为珍贵的礼物这一特点，结合本店实际，自今年五月份以来就积极组织货源，共组织3000多种少儿图书充实货架，以满足广大小读者阅读和家长读者把好书送给孩子的需求。这3000多种少儿图书，涵盖了知识性、趣味性、娱乐性和教育性的多元化统一，而且紧紧抓住当前热点，为广大少年儿童提供了丰富的阅读选择。《小如大人成长必读》《世界童话》《经典童话》《阳光少年系列丛书》等等均在门市中集中陈列。同时，为回馈小读者，特别推出“儿童读者六折售书”活动，即在5月25日至6月30日期间，儿童读者在门市购书全部六折。书店全体职工又纷纷走出店门，深入学校、运动场等开展真情售书活动，收到了很好的社会效益和经济效益。

篇2：营业员年度个人的工作的总结

大家都知道xx书店自从建立起迄今已经有一定的历史了，是全国规模的图书发行机构。在去年7月，我有幸可以来到xx书店任营业员一职。在这一年工作中我不仅增加了工作经验，也从在做的每一位人身上学习到了优秀的品质和做人的道理。

一、思想政治方面

营业员作为xx书店的最前沿，代表着xx书店的企业形象，我们的一言一行都影响着顾客对于xx书店的印象。这就要求我们在与读者直接接触的过程中以真情沟通读者，热情服务读者。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，我接触过无数的读者，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读者最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为读者服务奠定了良好的基础。“急读者之所急，想读者之所想”是我的服务宗旨。

二、日常工作方面

营业员的工作看似简单，但在日常的工作，我却发现实际上工作是纷繁复杂的。想把工作做好，没有足够的细心是很难做到的。我的日常工作主要包括以下几个方面：(1)上架：将新到货的图书根据图书类别、开本大小、厚薄、复本量、图书的内容特点等安排上架，进行适当的摆放展示，做到三个方便：方便看见、方便选购、方便拿取。(2)整理：在营业过程中随时检查卖场书架上图书摆放展示的情况，将被顾客放乱的图书整理归位，使之整齐有序。(3)补缺：查看架上图书的销售情况，对已经售缺的图书品种及时补充上架。发现常销、畅销图书库存数量不足，及时提出配货建议。(4)找书：当顾客询问查找图书时，如果书店有库存，帮顾客找出需要的图书。

还有最重要的一点就是图书导购。就是要为顾客推荐合适的图书，为图书寻找对应的顾客。如何才能做到这两点呢?我认为必须做到：了解你的读者，了解你的产品。也就是说，导购员首先要大致了解自己负责区域的每一本书的内容和具体卖点，这样才能做到有针对性地导购。其次，导购员还必须尽可能了解读者的阅读爱好和购书目的，只有这样推荐图书的针对性也就越强，越容易取得成功。

三、业务学习方面

真诚的服务，真心的微笑势必会换来读者的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为书店赢来更多的效益。一年365个工作日内，我用真情服务每位读者，同时很多热心的读者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。在图书事业蓬勃发展的今天，更多的读者关注的是我们的服务，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。一年来，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了书店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的工作。

篇3：营业员年度个人的工作的总结

20XX年转眼间现已曩昔了，新的一年现已开端。作为百货大楼的一名艾酷专柜经营员，我现将我的作业总结及心得出现如下。期望各位予在辅导主张。我来百货大楼作业已有几个月了，作业中学会了许多东西，更学会了用自己的脑筋来开扩自己言语的缺乏。还有便是懂得了，作为一名经营员，要想进步自己的出售才干，就得比别人多尽力。以下便是我在作业中学到的。

在出售过程中，经营员有着不行比较的效果，经营员是否能把握出售技巧很重要。首要要留意引荐购买技巧。经营员除了将（鞋的牌子）产品展现给顾客，并加以阐明之外，还要向顾客引荐该种产品，以引起顾客的购买爱好。作为经营员，不能仅仅随意引荐产品，引荐时更要有决心。由于只要自己本身有决心，才干让顾客对他所需求的产品有信任感。也让我懂得了，不是光引荐那么简略。还要学会合作产品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功用，规划，质量等方面的特征。向顾客引荐时更要着重强调它的不同特征。引荐的一起，还要留意调查对方对产品的反映，以便当令促进出售。

不同的顾客购买的心思也不同。相同的价格比质量，相同的质量比价格。要因入而宜，真实使顾客的心思由“比较”过渡到“信仰”，终究出售成功。在极短的时刻内能让顾客具有购买的信仰，是出售过程中十分重要的一个环节。时刻要坚持着经营员该有的本质。要以顾客为中心，由于只要顾客满足了，东西才干卖的出去，本质及心情也决议了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的高兴，用的定心。你得让顾客高兴，乐意买你的产品才行。

以上便是我在作业中的小小心得。在往后的过程中，我将做好作业方案，及时总结作业中的缺乏，力求将艾酷专柜经营作业做到。

作为百货大楼艾酷专柜的一名职工，我殷切感到百货大楼的繁荣的态势。百货大楼人的奋斗向上的精力。

最终，祝福百货大楼在新的一年里更上一层楼，愈加兴隆。

篇4：营业员年度个人的工作的总结

回忆一年来的作业，有辛劳有支付，有成果有缺少，当然更多的是作业阅历的堆集。

经营厅是公司直接为客户演示和处理事务、供给面临面服务的经营场所，是客户知道企业、前进企业品牌的重要窗口。为进一步前进公司对外建立高效品牌，宣扬品牌形象，更多的搜集市场信息与情报，更多的接纳用户的定见和反应状况，现对20xx年一年作业总结如下：

自xx接收经营厅以来，经营人员日常行为逐是规范，作业效率渐趋前进，最主要的营建出上进学习的情绪，过失率有了显着削减，杜绝了运用职务之便作弊徇私的行为，终端出售比上一年同期增加23.1%，交融事务比上一年同期增加15.3%，单装宽带比上一年同比增加5.7%，2g、3g单卡出售也比上一年同期有所增加。全体来看，经营环境比起以往有了质的改动，人员本质有了显着的前进。

当然，在得到必定成果的一起，我也看到了当下局势的火急，办理需求更细化，调查人员行为需求看的更深，对分化的使命需求准时检查完结状况，站在公司视点和以主人公的身份要求部属行为。在服务上离公司要求的规范还存在必定距离，对公司分配的使命方针还不能百分百完结，经营人员对服务规范和事务常识把握状况还不能到达要求。也存在单个经营人员行为懒散，思想麻木，离间搭档之间的调和环境，分化的使命不能准时完结等现象。综上所述，我以为作为厅司理的我应看问题要全面，不能遵从单个搭档的毁谤，对单个问题要进行全面剖析，酌量考虑，查问题所因，从本源抓起，多询问、多暗访、多听取其他搭档的主张，具体要求如下：

一、酷爱本职作业，通晓移动事务

作业是每一个人人生中有必要通过的路，因为作业，咱们可以接处到许多的事物；也可以结交许多的朋友；作业更可以使咱们活的更精彩！要想在一个岗位中做出优异的成果，咱们应该酷爱自己的岗位，做好本职作业，娴熟的把握作业中的每个过程，将作业做精、做牢、做实。

二、勇于办理，长于办理

经营厅司理担负着掌管并督导经营厅的作业，运用早班会对经营人员进行鼓舞，做到面临经营员不同的性情，怎么使其有杰出的心态去做好经营作业为意图，一年以来，通

过说、劝、教的办法与经营员共处，没有呈现大的过失和作业过失。关于过失勇于去纠正，面临个人的先进事迹长于去赞誉，不以物小而不为。

三、知方针，明使命，求展开

跟着集团公司将经营厅演变为营销中心趋势的推动，经营厅深感担负的使命，在曩昔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使命和方针，使其了解这自己的成果，促进经营员将事务更好的展开、加速展开。正常经营中我尽或许的协助经营员推销咱们的产品，做好后台支撑，及时总结阅历与其他经营员共享评论

四、严厉遵章守纪，保护企业诺言。

联合搭档，共同尽力。搭档关系融洽，联合友爱，互帮互助，相互尊重。不图谋私利，保护企业诺言，要求即便在无人监督、独立作业的状况下也不做任何侵略企业利益的作业。当用户到经营厅进行投诉时，我要求有必要依照首问担任制仔细处理、全程盯梢处理，并做好记载，保护企业诺言，做好经营厅司理的责任。

xx大街经营厅是支年青的部队，这个朝气蓬勃的团体将在新的局势下不断寻求发自内涵的服务精力，考究服务艺术，用爱心、耐性、诚信、恒心去对待每一位用户，以创立明星班组为方针，现对20xx年的作业方案如下：

榜首，清晰20xx年的作业方针，实施“一流办理，一流服务，一流人才，一流成果”，着实前进事务受理量，立异思想，运用每个人不同的性情发挥自己的利益，放开去干，定心去干，做好经营厅班长的支撑，做到粗中有细，定时核对，确保经营无投诉，事务无过失。严惩违规，赞誉先进。使每个经营员发挥自己的利益。

第二，跟着体验式营销的展开，在新的环境中愈加注重培育经营员爱岗敬业，高度担任的作业情绪充沛发挥主观能动性、活跃性，鼓舞奋发进取的作业热心，加强经营员主人翁认识。做到人人有方案，人人有方针，每天开早班会执行实践需求改进内容，通报个人实践事务展开量和受理量，经常提示自己的现阶段与方针和方案的距离。

第三，务实风格，长于学习先进阅历，多与兄弟公司沟通，特别应与沙河等有先进成果和办理模式阅历的分公司坚持沟通，在学习的基础上长于立异、改进、务实和总结，使办理模式、经营事务展开量和服务情绪得以的确前进。

第四，正如“一年之计在于春”，真实将“下一年”使命方针注重起来，为一年的作业打下坚实基础，将使命方针分配到个人，经常催促，每天通报个人展开状况，对个人的成果体现做到奖罚分明，鼓舞先进，改进缺少，班组内多沟通，多学习，做到真实有必要将分配的各项使命完结。

第五，对经营厅内的固定财物和有价产品及移动终端，实施专人担任，及时上报相关运用状况和出售数量，做到数字要准，设备运转正常经营中要稳，拟定相关运用流程，

使其有人管有规可依，做到但凡经营厅物品都有挂号或台账，确保公司财物固定化和准去化，我自己做到平常要检查，定时大检查。对相关问题不迁延不肮脏及时处理，及时处理。

综上所述已然我选择了这份作业。我期望自己在公司可以发挥自己的光和热，真实发挥自己的潜能，不断学习，不断前进。

篇5：营业员年度个人的工作的总结

一、思想政治体现、道德本质涵养及职业道德

可以仔细贯彻党的根本路线方针政策，经过报纸、杂志、书本活跃学习政治理论;遵纪守法，仔细学习法律常识;爱岗敬业，具有激烈的责任感和事业心，活跃主动仔细的学习专业常识，作业情绪端正，仔细担任。

二、作业情绪和勤勉敬业方面

酷爱自己的本职作业，可以正确仔细的对待每一项作业，作业投入，热心为咱们服务，仔细恪守作业纪律，确保准时出勤，出勤率高，有用使用作业时间，坚守岗位，需求加班完结作业准时加班加点，确保作业能准时完结。

三、作业质量效果、效益和奉献

保质保量的完结作业，作业效率高，一起在作业中学习了的东西，也训练了自己，经过不懈的尽力，使作业效果有了长足的行进。

四、作业中的经历

出售是一门艺术，作为珠宝出售员，讲究言语的技巧，让顾客买到满足的珠宝是应该时间考虑的，下面是在出售时应该留意的几个方面：

1、以杰出的精力状态预备迎候顾客的到来

当顾客进入或预备进入店内时当即礼貌地站起，并用浅笑的眼光迎候顾客，亦可给予必定的问好，如“您好”!“欢迎莅临”。

2、当令地招待顾客

当顾客走向你的货台，你就应以浅笑的目光看着顾客，应尽或许的给顾客营建一个轻松购物的环境。

3、充沛展现珠宝饰品

由于大都顾客关于珠宝常识缺少了解，因而，经营员对珠宝首饰的展现十分

重要。

4、使用顾客所提出的质疑，尽或许抓机遇介绍珠宝常识

顾客所了解的珠宝常识越多，其买后感触就会得到更多的满足。常言道：“满足的顾客是的广告”，“影响力的广告是其周围的人”。因而机遇很重要，在出售的整个进程中抓住机遇，使用顾客所提出的质疑，尽或许抓机遇介绍珠宝常识。

5、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，关于顾客来讲是一项较大的开支，因而，往往在终究的成交前压力重重，郁闷不决，乃至会暂时放置，一句“再转转看看”而或许一去不回。这就需求经营员采纳分神的办法减轻顾客的压力，比方给自己的搭档或顾客的同行者谈一下有关首饰盛行的话，也可拿出几种层次的首饰盒让顾客选择。

6、售后服务

当顾客决议购买并付款后经营员的作业并未完毕，首要要填写售后，要详细介绍佩带与保养常识，并一起传达一些新的珠宝常识，比方：“假如您不佩带时，请将这件首饰独自放置，不要与其它首饰堆积在一起。”终究用一些祝福的话替代常用的“欢迎下次莅临”，比方“愿这枚钻石给你们带去夸姣的未来”，“愿这枚戒指带给你们美好终身”等等，要将“情”字融入出售的一直。

五、作业中的缺少和尽力方向

总结一年的作业，虽然有了必定的行进和效果，但在一些方面还存在着缺少，单个作业做的还不行完善，这有待于在往后的作业中加以改善。在新的一年里，我将仔细学习各项政策规章制度和业务常识。

着装要标准

作业的时分着装要标准，上装是赤色T恤，下装是蓝色牛仔裤，T恤要掖在裤子里，这样才显得精干规整工牌要别在左边衣领上，穿上这身作业服就得依照职工的标准要求你了。

收拾产品大有文章

理货员的作业主要是对所售产品进行收拾和补货;对产品进行标价和价格标签办理;回答顾客的咨询，供给导购服务;坚持超市内卫生及产品防损办理等。这些作业说起来简略，可要做好还真不容易。地堆产品是指陈列于超市主通道的促销产品，而排面产品是指挂在售货架上的产品。

收拾货品的准则是先收拾地堆产品，其次是排面产品，再次是一般产品。产品要摆放规整，地堆产品更要摆放的有气势，这样才干影响顾客的购买愿望。收拾排面产品要遵

从行进准则，就是排面产品要摆放规整，让顾客取产品的时分都感觉到产品是摆在最靠前的方位，便利易取，而不会出现由于前面的产品被取走，后边的产品不易取到的状况。理货员的作业看似简略，里边的文章却许多。

细节之处一丝不苟

超市仓库这儿不亚于外面售货区的规划，不同的是一切的产品都装在纸盒子里摆放在高高的货架上。

络绎在迷宫一般的货架中，我要驾轻就熟地找到了咱们需求的产品，从货架上取下规整地摆放在叉车上。回到卖场时，方才摆放规整的产品现已售出了不少，所以我敏捷拿出刚取回来的货补上。“人在货在，人走货清是理货员作业的一个重要准则，这些包装盒要及时带走，不能堆积在卖场，要随时坚持卖场的整齐，为顾客营建舒适整齐的购物环境和对产品的方位一目了然咱们作业的根本要求——可以为顾客购物供给引导，并向顾客介绍产品。让顾客觉得在咱们这儿购物是便利快捷的，咱们的方针是让每位顾客的购物进程成为享用。