

商厦营业员的心得体会总结 (29 篇)

商厦营业员的心得体会总结 (29 篇)

商厦营业员的心得体会总结 篇 1 20xx 年已经过去，新的一年又在展开。作为一名服装营业员，当代大学生的价值观，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予以指导建议。

在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买兴趣。推荐服装可运用下列方法：

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想办法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而异，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，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从 4W 上着手。从穿着时间 When、穿着场合 Where、穿着对象 Who、穿着目的 Why 方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

商厦营业员的心得体会总结 篇2 进入从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，透过商场的培养及自己努力的学习，使自己的销售潜力有了较高的提升。此刻就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

我们每一天都在应对面的与消费者沟通，我们的一言一行在消费者的眼中都代表着商场的形象，所以我们首先就应给自己的定位要高，我们是 xx 品牌的代言人，只有充分地了解我们所销售的产品特点、使用方法、性能等，以此为基础，适当的为顾客带给良好的服务、推荐和帮忙，以优质的服务来服务顾客，才能压制竞争对手。

潜在的顾客在我们的热情与微笑中诞生。同时，我们又是商场与消费者的桥梁与纽带，我们一方面要把产品信息传达给消费者，另一方面要把消费者对产品的推荐和期望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的职责更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才能够和消费者之间建立良好的沟通关系，把企业的信息完整、准确的传达出去，把“好房子，要配好厨电”的理念透过我们一线的销售人员更好地诠释给消费者！

就经验方面来说，我个人的总结有以下几点：

1、了解顾客的需求，熟记产品知识。我个人觉得了解顾客的需求是导购的关键，针对不同的客户，为他们带给适合的产品是我一向坚持的。我觉得做导购是有技巧的，首先你要观察消费者的需求是什么，然后找机会向顾客推荐自己的产品，突出自己产品的特点，在此过程中要细心，耐心，不要急于求成，从心理上赢得顾客信任，让顾客理解并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们务必对我们的产品的外观、功能、技术参数烂熟于心，让顾客在比较不同款式，不同功能的产品中选取我们的产品。作为一名导购，除了要有较强的专业知识外，还要把顾客当朋友，跟他们谈心，在融洽的氛围中完成每一笔销售。

2、具备良好的学习潜力。我们要具备良好的学习潜力，只有不断坚持学习熟悉产品知识、不断创新，并能够掌握现代营销技能，才能树立品牌形象，提升品牌服务价值，我们要珍惜每一次公司带给的培训机会。服装行业里竞争激烈，我所在的卖场里，服装品牌有很多种，两年多的一线导购工作让我受益匪浅。我比较喜欢学习和反思，我觉得必须要多学习，多了解 xx 品牌理念和企业文化，对产品知识掌握的越多就能让顾客更信任你，也能使自己的工作干得更好。对于学习，我们不仅仅要学习自己品牌的产品知识、特性，同时，还需要了解行业内的所有产品，进行详细的市场分析，对核心的竞争对手做出策略性的应对方式，这样在导购过程中就能够知己知彼，开展工作。

3、对产品和自己要有高度的自信心。对产品及自己强大的自信心，将我与顾客之间的关系建立得更加完美。用自信及热情去感染顾客，热情、执着是我能在导购这个岗位取得一些成绩的内因。更重要的是我能依托这个平台来发挥自己的专长，让自己的工作成为自己的事业，是我最骄傲的地方。同时要用充满激情的心态对待每一位顾客。

4、良好的心态是做好导购的基础。作为导购员，持续好心态，永远用最真诚的态度去应对工作和顾客，抓住每一次机会，全力付出，努力过了，就不会后悔，同时快乐地营销!心态决定成败，时刻持续一种用心向上的心态，设定阶段性目标，并为达成目标努力

我坚信只有多点付出，才能多点收获。只有从事自己喜欢的工作才会有热情，而做导购就是我所喜欢的一份事业，我从导购工作中获得了乐趣。当我每卖出一件产品时，都会有一份成就感。我会一向从事这份我热爱的工作，透过自己的努力，使 xx 年的销售业绩得到更好的提升，并做到“以此为乐，以此为业，以此为生”!愿与同成长!

商厦营业员的心得体会总结 篇3 有时候真的觉得做营业员很辛苦，特别是做便利店的营业员。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，以下是今年的工作总结。

一、便利店经营的现状

我做了____年的____便利店营业员，从未看到过像今年这样的情况，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，用激情去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

二、工作中的收获

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。我常常告诫自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀激情，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。便利店产品换代很快，尤其是____，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。

三、团队的作用

我一直为我们便利店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战必争，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激情而主动的。

对于过去，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的便利店里，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今后的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

商厦营业员的心得体会总结 篇4 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，要做就要做得最好。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。

商厦营业员的心得体会总结 篇5 时间飞逝，在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，__年这个具有重大历史意义的一年是有价值的、有收获的。回顾这一年来的学习和工作历程，作为__百货公司的一名员工，我深深感到__百货公司之蓬勃发展的热气。现将本人20__年工作总结如下：

一、工作职责

营业八部是与其他部门不同，主要是以餐饮为主。我是营业八部的营管，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营管理者。我的主要职责是：维护整个餐饮部现场经营秩序的有序运行。

二、工作质量和业绩

在这一年，我在公司领导的关心爱护、各位同事的支持配合和餐饮部全体员工的通力协作下，本着__管理理念“__就把事情做好”这样一个目标，依靠营业八部“默契、激情、出活”的职业化团队，较好地履行了自己的工作职责，积极圆满的完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，适应岗位要求。俗话说：百货无大事，营管的工作大部门比较具体、琐碎，但为了做好工作，我不断学习，充实自己，以尽力适应岗位要求。一方面，我努力看书，如有关餐饮、食品安全、管理等方面的专业报纸、书籍。另一方面，我虚心向领导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、工作方法、对人处事艺术等。通过学习与实践的有效结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

2、注重规范管理，提升工作质量。具体工作如下：

(1)协助经理做好了员工考勤监督，员工培训，员工入职的登记和每月星级服务员评选等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2)做好了节假日活动卖场布置，新专柜进场的施工管理。

(3)参与公司各部门间的配合，如上报企划部一周信息，联系工务科维修损坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，协助保卫科维持卖场秩序等工作。

(4)协助经理做好员工的管理工作。管理工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正，并按照公司制度管理每一位员工，体现人性化管理。

(5)认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。

(6)为了部门工作的顺利进行及其他部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、加强现场巡视，维持经营秩序。营管的工作场所就是八部的整个卖场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好的运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物环境。在这一年中，通过本人和餐饮部所有员工及时的信息反馈及后勤各部门的及时配合，基本实现了这一目标。

三、本人工作中存在的不足

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在投诉管理方面做得还很不够，仍需向领导与主任学习。

2、创造性的工作思路还不是很多，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。

3、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，自身管理水平有待进一步提高。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，认真学习各项规章制度，不断加强个人修养，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，力求把工作做得更好，为部门的发展做出更大的贡献。

商厦营业员的心得体会总结 篇6 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。过去的一周中，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，现将一周来的工作小结如下：

x 营业厅是公司的窗口。在 x 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，主要有以下几点：

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 x 方言应进一步加强掌握

虽然在 x 度过了好多年，但由于自己学话的意识不够，加之朋友，亲戚多为讲普通话者，结果四年下来 x 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 x 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 x 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
商厦营业员的心得体会总结 篇 7 过去的一年在领导和同事们的一个月悉心关怀和指导下让，通过自身的不懈努力，在工作上工作取得了很强的成果，但也存在了诸多迟滞。回顾过去的一年，中各工作总结如下：

一. 组织工作中取得的收获主要有：

1, 在商场开业前夕, 跟进商场开荒其他工作, 并初步熟悉商场物业管理基本知识. 努力为做得好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、纪律方面的检查此项工作, 并实行每日跟进街市, 服务部等卫生情况. 进行考核与监督.

3, 在上级领导的指导下才, 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参加前期的布置

5, 根据上级领导给予策划难以获得工作, 努力完成上级领导参考资料的计划文章内容

二. 其他工作中存在的不足

所以我还有很多不足, 临床经验处理问题的经验方面有待提高, 持续提升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本领自己各项能力。

综合看来我觉得自己还有以下的缺点和坚信不足:

1, 缺乏基本的服务部工作知识, 在开展具体工作中, 常常表现生涩, 甚至有时又觉得不知所措

2, 对市场条件各部门的工作情况缺乏全面具体的了解, 从而影响影响到相关工作的展开

3, 对管理商场还物业还不够成熟, 这直接影响工作效果

4, 工作细心度不够, 经常在小问题上所出现错漏

5, 办事效率不够快, 对领导的'意图领会过于到位等

三. 坚持管理、产品与服务与效能相统一原则:

营运部不断健全管理职责, 完善服务体系, 后台管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场恰当的各类问题。在走动中顺便发现问题, 在走动中去寻找环境问题。通过及时的现场观察, 试著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路线图并能做到及时向上级部门进行信息排外反馈。对营业各类会发生的现场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。坚持深入一线在现场走动式管理, 适用性以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,进一步增强服务水平。

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,从营业员的汤泽市站规,树立良好的相关服务形象,提高服务质量,努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范妥当不到位的现象

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:

xx年,是全新的一年,也是自我挑战的一年,我一年将努力改正原地踏步一年工作中的不足,把当新一年的工作做好,为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中,了会进一步严格要求自己,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,我相信凭着自己断言高度的责任心和自信心,争取在各方面取得鸦科蓝元洋的进步,一定能在xx年做出更好的工作成绩。

商厦营业员的心得体会总结 篇8 导购员除了能将服装展示给顾客,并加以说明外,还要能向顾客推荐服装,以引起顾客购买的兴趣,在推荐服装时,我们可以运用以下几点:

1. 推荐时要有信心. 向顾客推荐服装时,导购员本身要有信心,才能让顾客对服装有信任感.

2. 适合于顾客饿推荐. 对顾客提示商品和进行说明时,应根据顾客的实际客观条件推荐适合的服装.

3. 配合手势向顾客推荐.

4. 配合商品的特征. 每类服装有不同的特征,如功能、设计、品质等方面的特征,向顾客推荐时,要着重强调服装的不同特征.

5. 把话题集中在商品上. 向顾客推荐服装时,要想方设法把话题引到服装上,同时注意观察顾客对服装的反映,以便适时地促成销售.

6. 准确地说出各类服装的优点,对顾客进行服装的说明与推荐时,要比较各类服装的不同,准确地说出各类服装的优点.

其次,要注意重点销售的技巧.重点销售是指销售要具有针对性.对服装的设计、功能、质量、价格等因素,要因人而异,真正使顾客的心理由比较过度到信念,最终销售成功,在极短的时间内让顾客具有购买的信念,是销售中非常重要的一个环节,重点销售有下列环节:

1.从4W上着手.从穿着时间、穿着场合、穿着对象以及穿着目的等方面做好购买参谋,有利于销售成功.

2.重点要简短.对顾客说明服装特性时,要做到语言简练清楚,内容易懂.服装商品最重要的特点要说出,如有时间再逐层展开.

3.具体的表现.要根据顾客的情况,随机应变,不可千篇一律,只说:这件衣服好、这件衣服你最合适等过于简单和笼统的推销语言.依销售对象不同而改变说话方式,对不同的顾客要介绍不同的内容,做到因人而异.

4.导购员要把握流行的动态、了解时尚的先锋,要向顾客说明服装符合流行的趋势.

商厦营业员的心得体会总结 篇9 20xx年已经过一半,作为一个服装导购员,现将过去一年的工作经历以下总结,以便于更好地面对新一年的工作:

总的来讲,服装导购员在整个服装销售过程中具有不可替代的作用,导购员不仅代表了企业的外部形象,而且还起到加快销售的作用,具备良好素质的服装导购员,除了熟悉商品之外,也应该具有足够的耐心,并且能够掌握一些好的服装销售技巧。

第一,服装导购员除了能够将服装很好地展现给客户,并且还有向客户适当推荐其他服装的工作,以吸引顾客购买其感兴趣的更多服装。针对这一点工作,我总结如下:

1、推荐服装时候要有信心,大方、坦诚地向顾客推荐服装,导购员就应该具备十足的耐心、细心,让客户对自己产生信任感。

2、为顾客推荐适合于顾客体型、品味的服饰,为客户在挑选服装时候出谋划策,提示相关细节,帮助客户选择。

3、结合不同款式服装,向顾客讲解每款服饰适合穿着的场合。

4、配合服饰特点进行推荐。每种类型的服装具有不同的特征，如功能，设计，质量和其他方面，都应该适当向顾客说。

5、谈话中注意技巧。向顾客推荐服装时候，语气应该有礼貌、在充分听取顾客意见的基础上，再向顾客推荐。

6、观察、分析不同顾客喜好追求，结合实际向顾客推荐服装。

第二，必须注意把工作重点放在销售技巧上。销售是有针对性的营销，关键在于销售技巧的掌握。服装销售涉及方方面面知识，要对服装的功能，质量，价格，时令，面料等其他因素都做充分了解，顾客特点，运用销售技巧完成销售。主要侧重于以下几个环节：

1、注重思考。了解顾客购买服装的穿着场合，购买服装的目的与想法，帮助顾客挑选相应服饰，促进销售成功。

2、言辞简洁，字句达意。与顾客交流当中，言辞要简单易懂。不能说太过专业性的行内话，应该试图以通俗语言向顾客讲解。

3、具体表现。要根据实际情况，随机应变地推荐服装，必要情况下，不去打扰顾客，让顾客自行挑选，当顾客咨询时候耐心倾听、细心讲解。

以上就是我做服装导购员这一年的工作总结，在新的一年里，我将继续努力工作，不断学习，吸取工作经验，不断改进自己的工作方法，为公司销售更加辉煌业绩而奋斗。

自从进入公司，不知不觉中，半年的时间一晃就过去了，在这段时间里，我从一个对该行业产品知识一无所知的新人开始慢慢的熟悉，完成了角色转换，同时也开始慢慢的融入到了这一个集体，慢慢的开始适应。

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在销售的过程中，要学习的东西真的很多很多，货品的知识，衣服的搭配，还要去了解顾客的需要，满足顾客的需要等等。而同事之间更重要的是团队精神，相信别人，相信团队的力量，销售不是一个人的事，而是整个店，整个公司的事。然后可再发挥自身的优势：不断总结和改进，提高素质。

在这几个月的时间里，有失败，也有成功，欣慰的是自身产品知识和能力有了稍微的提高，但还是远远不够用于销售中去，也没有达到自己理想中的目标。一开始确实对店员没有很大的感觉，特别是最初几天，很多很多的不习惯，以为自己要有很长的适应过程，也担心自己根本就无法胜任这份工作，因为店员并不是我心目中长期的工作方式，但意识的如果我接触了这个工作，我就要先把它做好来，再去做别的。但后来却又发现作为一名店员也是特别锻炼人的。它需要的是员工的应变能力，员工的产品知识甚至其他知识，员工的服务态度……这些都将影响销售。而店员在形象店也就等于是代表着公司形象。店员的好与坏将是客人对公司评价的好与坏。

商厦营业员的心得体会总结 篇 10 时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾 20xx 年的工作，在公司领导的正确指导和同事的大力配合下，我的各项工作都能够按部就班的正常开展，现就 20xx 年的工作情况总结如下：

总的来讲，服装导购员在整个服装销售过程中具有不可替代的作用，导购员不仅代表了企业的外部形象，而且还起到加快销售的作用，具备良好素质的服装导购员，除了熟悉商品之外，也应该具有足够的耐心，并且能够掌握一些好的服装销售技巧。

第一，服装导购员除了能够将服装很好地展现给客户，并且还有向客户适当推荐其他服装的工作，以吸引顾客购买其感兴趣的更多服装。针对这一点工作，我总结如下：

1、推荐服装时候要有信心，大方、坦诚地向顾客推荐服装，导购员就应该具备十足的耐心、细心，让客户对自己产生信任感。

2、为顾客推荐适合于顾客体型、品味的服饰，为客户在挑选服装时候出谋划策，提示相关细节，帮助客户选择。

3、结合不同款式服装，向顾客讲解每款服饰适合穿着的场合。

4、配合服饰特点进行推荐。每种类型的服装具有不同的特征，如功能，设计，质量和其他方面，都应该适当向顾客说。

5、谈话中注意技巧。向顾客推荐服装时候，语气应该有礼貌、在充分听取顾客意见的基础上，再向顾客推荐。

6、观察、分析不同顾客喜好追求，结合实际向顾客推荐服装。

第二，必须注意把工作重点放在销售技巧上。销售是有针对性的营销，关键在于销售技巧的掌握。服装销售涉及方方面面知识，要对服装的功能，质量，价格，时令，面料等其他因素都做充分了解，顾客特点，运用销售技巧完成销售。主要侧重于以下几个环节：

1、注重思考。了解顾客购买服装的穿着场合，购买服装的目的与想法，帮助顾客挑选相应服饰，促进销售成功。

2、言辞简洁，字句达意。与顾客交流当中，言辞要简单易懂。不能说太过专业性的行内话，应该试图以通俗语言向顾客讲解。

3、具体表现。要根据实际情况，随机应变地推荐服装，必要时，不去打扰顾客，让顾客自行挑选，当顾客咨询时候耐心倾听、细心讲解。

以上就是我做服装导购员这一年的工作总结，在新的一年里，我将继续努力工作，不断学习，吸取工作经验，不断改进自己的工作方法，为公司销售更加辉煌业绩而奋斗。

回首过去的一年，领导给了我很多机会，再加上自己的努力，做了很多事情，感觉非常的充实。特别是在做以下事情的过程中，受益匪浅，回想起来让自己也感觉到些许的欣慰，觉得自己这一件并没有虚度。以下是作为营业员的我在这一年的工作总结。

一、积极参加公司开展的各项活动

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的压力而组织了多次出外旅游的节目，加上每个月都有不同的活动，都积极参与，这是自己进公司三年来，最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步，不断强大，关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

二、认认真真，做好本职工作

1、责任心和奉献精神

这是我们 xx 公司中很重要的一点，可以说是精髓之一。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好跟单工作的第一要求，也是业务业务员应该具备的最基本素质。

2、勤快，团结互助

跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作，特别是外贸跟单工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心

这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。我操作过的 1 个单子就曾经存在过这样的情况，由于出厂前板材没有经过硬度的测试，以致到货到了后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况，到年底都还不能够从海关那里取出来，造成了公司人工和财物的损失。

回过头来想想，如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们业务业务员只有从内心深处清醒的认识：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4、吃苦精神

做业务员一定要有吃苦精神，对于我们业务员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己

工作更好的开展。

三、处理好跟客户和外部协作单位的关系

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。

作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

商厦营业员的心得体会总结 篇 11 xx 年，对于我来说是难忘的一年，在这一年里，我成为了 xx 市移动公司的一名营业员，之前从未想过自己还能来到这里工作，之前只是在改业务或者是缴费的时候才会去，之前对移动人的印象是那样的热情，干净整洁，未曾想到，如今我也成为了一名移动人，一年的时候很快就过去了，可是这一年对我来说真的是受益匪浅，感谢 xx 市移动领导给我这样的一个机会，感谢公司各位同仁对我工作上的指导及生活上的帮助。

营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应热情、和蔼、耐心，办理更应迅速。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，企业的最前沿，这就要求在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。每个员工公司形象的传达者，是企业希望与活力的象征。在我的工作中，接触过无数的客户，经历过无数次与被动的服务，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，为我今后地为客户提供服务奠定了了的基础。

在前台工作，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、咨询等也发挥重要作用。

工作中，努力学习专业技能，提高自身素质。注重把握根本，时刻提醒自己“桃李不言，下自成蹊”，以自己的实际行动来获得同事和领导的尊重和认可。一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想高度不够、专业技能不足，和有经验的同事比较还有一定差距。

有的时候工作压力其实很大，可是我们的心里非常高兴，因为我们在工作的同时收获着一些在别的岗位上不会学习到的东西，虽然是一个小小的营业员，但是对于工作的热情及工作的能力也是有极高的要求的，因为只有自己心中对这份职业有着一个良好的态度，才会在工作中注意到各个细节以及一些用户的体检，一定要对来营业厅的每个用户的感受都要照顾到。现在我们正在努力着，并感受着其中的快乐，我们一定会在这个平凡的岗位上做出不平凡的事情的。

在将来的工作和生活中，我必定要加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类相关产业信息，广泛吸取各种“营养”，力求把工作做得更好，树立个人的良好形象。

商厦营业员的心得体会总结 篇 12 流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的一年弹指间就将过去，繁忙之中又迎来了新的一年。在过去的这段时间里，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。在过去的一年里，我在部门领导及同事们的关心与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，以下是我的工作总结。

1、思想表现

通过报纸、杂志、书籍积极学习理论;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。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。

2、工作质量成绩

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。销售是一门艺术，作为珠宝营业员，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。

3、工作中的经验

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”。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。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。

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：“满意的顾客是的广告”，“影响力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。

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。

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，请将这件首饰单放置，不要与其它首饰堆放在一起。”最后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。

4、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！

商厦营业员的心得体会总结 篇 13 尊敬的各位领导、同事：

大家好！

我叫####现一名网通营业员。

20xx 年在公司领导的正确领导下，在上级的指导、在同事的共同努力下，我按照领导确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好基层营业工作。现对自己全年的工作总结如下：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为网通基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

简而言之，大家都要立志成为一个道德高尚、才智杰出的人，可从来都没有用一个明确而清晰的标准来要求过、衡量过自己，这让大家时感困惑。现在中国移动给了我们一把很好的钥匙——正德厚生，臻于至善。这八字虽少，但意义非凡。正德厚生，即正身之德、厚民之生；臻于至善，即不断追求完美，是从优秀到卓越的有力体现。它至少回答了：“我们是谁？我们要做什么？我们的目标是什么？”更明确了我们的工作责任、社会责任和自我责任。因此，我们网通人只有坚持以强烈的社会责任感为使命，在工作中勇担责任，对自己严格要求，并不断超越，才能打造中国网通卓越的运营体系，建设卓越的组织，培养卓越的人才。只要这样，中国网通必将成为卓越品质的创造者。

商厦营业员的心得体会总结 篇 14 一、思想的改进

作为一名营业员，在工作中我们的任务就是为顾客推销自己的商品，最终让顾客买下，促进顾客的消费。但，“花有百样红”，顾客也都有各自的喜好。为此，在工作中我们最容易听到的就是，“不怎么样、再看看……”等众多拒绝

的理由。在过去刚工作不久的时候，这些话真的大大的影响了我，让我在工作中失去了信心，也失去了的动力。

但随着后来工作发展，我慢慢的看开了这样的事情，我们不可能让每个顾客为自己的情绪买单，我们能做的，只有更好的做好自己的工作，这样才能将“可能”的机会抓在手里！

而在今年的工作中，我更是在多方面锻炼了自己，不仅通过一些激励自我的书籍中增加了自己的自信，更工作中的失败中吸取教训，让自己认识到自己的不足，并在后来的工作中进一步改进。

二、开阔自己对服装业的了解

在今年的工作中，我首先加强了对自身品牌的了解，从样式到颜色，从面料到设计。在这些细节方面，我尽可能去了解，在工作内外充实自己，让工作能准备的更加的充分。

当然，作为营业员，在工作中我当然不可能让自己“夜郎自大”。因此，我也通过网络来了解我其他品牌的各种款式和服装，寻找自身品牌的亮点和优势，在工作中积极的凸显。

三、工作的情况

在工作方面，我注重对自己的礼仪，坚持用良好的心态去服务好顾客。同时我也认真的锻炼了自己的口才和交流能力，让自己能在给顾客的推荐上更好的表达自身的想法和感受，让顾客满意。

当然，我也准备了很多遇上意外如：缺货或是其他的原因不能满足顾客需求时的方法。尽管只能降低顾客的不满，但也留下了许多机会让顾客回头。

总的来说，在今年的工作中，我一直都在努力的提升自己，让自己能以最好的状态面对顾客和工作！而且，也得到了许多的收获。在今后的我会继续严格的要求自己，让自己能变得更出色！

商厦营业员的心得体会总结 篇 15 在繁忙的事情中不知不觉又迎来了新的一年，20__年这个具有庞大汗青意义的一年是有代价的、有劳绩的。回首这一年来的学习和事情进程，作为__百货公司的一名员工，我深深感触__百货公司之发达生长的热气。现将本人业务员个人工作总结如下：

一、事情职责

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/285004220213012002>