# 精选营业员实习工作总结及明年计划如何写(5篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-04-19

*精选营业员实习工作总结及明年计划如何写一大家好!我演讲的题目是 爱岗敬业，我的无悔追求我是今年六月份正式到营业岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到了肩上责任的重大：因为，我虽是一名普通的营业员，但我深知，我的一...*

**精选营业员实习工作总结及明年计划如何写一**

大家好!

我演讲的题目是 爱岗敬业，我的无悔追求

我是今年六月份正式到营业岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感自豪的同时，也感到了肩上责任的重大：因为，我虽是一名普通的营业员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。营业是公司对外服务的窗口，是企业形象的代表。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：一定要做一名合格的、优秀的营业员。

说起来，做一名营业员容易，但要做一名优秀的营业员就难了。虽然我有做营业的基础，但毕竟原来的工作量小、所办的业务种类单一，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我知道，熟练的业务知识、业务技能是衡量一个营业员是否合格的基础。为了尽快的熟悉业务，我虚心的向老营业员请教，也从不放过任何可以利用的休息时间去学习。功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，看着客户满意的目光，我也欣慰的笑了。

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[你阅读的文章来自:范文先生]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。

我的演讲束了，希望领导们能给我一个机会。谢谢!

**精选营业员实习工作总结及明年计划如何写二**

到电信大楼工作已有半年的时间了，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。

在十一月的时候，我在营业厅陈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，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.对于广州方言应进一步加强掌握

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州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广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州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，回顾半年来的工作，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。

**精选营业员实习工作总结及明年计划如何写三**

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_商场(以下简称甲方)

乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(以下简称乙方)

为了便于甲方投资经营的\_\_\_\_\_\_\_商场能够顺利运营，甲方决定聘请乙方作为该店的营业员，根据中华人民共和国劳动法的规定，经双方友好协商，本着自愿，平等的原则，达成合同条款如下，以资共同遵守：

一、合同期限

合同有效期自 年 月 日至 年 月 日止。合同期满即终止执行。因公司工作需要，在双方完全同意的条件下，可续订合同。

二、工作岗位

经双方协商，乙方在合同期内于甲方经营的\_\_\_\_\_\_商场内从事营业员工作。甲方可以根据工作需要，变换乙方的工作内容，如双方就工作变换达不成一致意见，则本合同自然解除，双方互不承担违约责任。

三、劳动保护

1、甲方为乙方提供符合国家规定的安全卫生的工作环境，保证乙方在人身安全不受危害的环境条件下工作。

2、乙方因工负伤，按工伤保险条例的规定办理。

四、工作时间

按乙方所在商场规定的营业时间工作。需要加班的，公司按国家有关规定支付加班工资或为员工安排同等时间的调休。

五、劳动报酬

1、根据甲方现行工资制度确定乙方的劳动报酬为：

基础工资 职务津贴 通讯费 交通费 社保福利共计\_\_\_\_元。

六、如乙方未办理社保卡，甲方有权代扣代交。

合同期内养老和医疗保险金由员工负责在其档案所在地缴纳，此后的一切后果由员工享有或承担。

七、劳动纪律

1、员工必须遵守国家的法律法规。

2、员工应遵守公司的各项规章制度及员工守则，遵守公司规定的工作程序。

3、员工如违反企业的规章制度，公司可以根据情节轻重给予必要的处分。

4、员工如毁损或遗失公司财物的，依市场价格予以补偿员工所在商场的专柜，盘点少货的。查明是乙方的原因的，由乙方按照丢失货品的吊牌价的5折赔偿给甲方;未知原因的，由乙方所在专柜的所有营业员共同赔偿按吊牌价的5折赔偿给甲方。

八、规章制度

《营业员手册》作为合同附件与本合同同时生效

九、合同解除

1、符合下列情况之一的，公司可以解除本合同：

a、员工严重违反劳动纪律和公司的规章制度的;或有严重损害公司利益的行为;或严重失职;或收受客户回扣的。

b、员工因病或非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作的，也不能从事公司安排的其他工作的。

c、公司因生产经营情况发生变化而多余职工或公司企业宣布解散。

d、员工违反国家法律被认定有罪或被劳动教养的。

2、符合下列情况之一的，公司不得解除本合同：

a、员工患职业病或因工负伤并被确认丧失或部分丧失劳动能力的。

b、女职工在孕期、产期、哺乳期内的(违反计划生育的或采取欺诈手段签订本合同的除外。

c、员工因病或非因工负伤在规定的医疗期内。

3、有下列情况之一的，员工可以随时书面通知解除本合同：

a、公司不按照本合同规定向员工支付劳动报酬;

b、公司违反国家有关法律、法规，侵犯员工合法权益的;

4、需经双方协议解除合同的，提出解除合同的任何一方，必须提前10天书面通知对方，方可办理解除合同手续。

5、公司按本条1、项第b、第c项解除劳动合同的，如国家有规定应予经济补偿的，公司按该规定给予员工经济补偿。

6、员工未提前30日以书面形式通知公司解除合同的，应承担赔偿责任。

双方确定赔偿金的计算方法为：

a、按正常情况下员工解除劳动合同前3月的月平均实得薪津计算;

b、或按公司的实际损失计算，包括：公司招收录用员工所支付的费用，

公司为员工支付的培训费用;对公司的工作脱节而造成经营的经济损失。

7、甲方货品从乙方所在商场撤柜，失去销售场所时，本合同自动解除，甲乙双方互不承担任何责任。

十、教育培训

公司鼓励员工参加与本职工作有关的各类培训，凡员工参加经公司同意的培训，公司相应地予以报销相关的培训费用。如公司外派员工参加培训，则双方另订培训合同。

十一、保密义务

员工在任职期间以及离职之后对其在公司任职期间接触、知悉的属于公司、或者虽属于第三方但公司承诺有保密义务的技术秘密和其他商业秘密信息，承担保密义务和不擅自使用有关商业秘密的义务。员工于离职办理交接时，返还全部属于公司的商业秘密的资料，包括记载着公司秘密信息的一切载体。

十二、离职手续

1、员工在终止或解除劳动合同时的最后工作日之前，按公司规定办理工作交接手续，包括工作中的未竟事项、文件、资料、各种办公物品等，须全部清点移交公司指定人员。

2、员工在终止或解除劳动合同时，还须按公司规定填写办理《离职会签单》。

4、有下列情形之一的，致使公司不能及时为员工办理相关手续，由此而产生的一切法律责任由员工承担：

a、员工未按公司规定办妥离职手续的;

b、员工未按时领取和签收离职通知和离职证明的;

c、员工不配合，致使公司无法将有关离职资料送达员工的。

十三、合同无效

本合同如有下列情形之一的，则本合同自始无效：

1、根本违反法律法规的;

2、员工在《就业申请书》上提供虚假信息，欺骗公司而签订本合同的;

3、员工为任何不合法，不正当目的而进入公司企业工作的。

十四、争议解决

甲乙双方发生劳动争议时，可以双方协商;或在争议发生之日起60日内向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

十五、法律效力

在合同期内，如本合同条款与新颁布的法律法规相抵触的，按新规定执行。

甲方： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

**精选营业员实习工作总结及明年计划如何写四**

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货商场的一名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。

我来百货商场工作已有几个月了，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。

作为百货商场xx专柜的一名员工，我深切感到百货商场的蓬勃的态势。百货商场人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货商场在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

**精选营业员实习工作总结及明年计划如何写五**

在我没有加入\_\_公司前，印象里就是服务最广，是中国客户群最大的\_\_企业。同时自己也是多年的\_\_老用户，对\_\_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\_\_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\_\_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\_\_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\_\_公司接受服务，感受\_\_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\_\_客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用\_\_公司的服务。\_\_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，\_\_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\_\_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。

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\_\_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\_\_共成长，见证\_\_公司走向新的辉煌，能够做好客户的贴心服务将是我最大的心愿!

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！