# 超市导购年终总结范文(精选18篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2025-05-21

*超市导购年终总结范文1年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年...*

**超市导购年终总结范文1**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

现将自己XX年的工作总结如下：

>1、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

>2、端正态度认真工作，积极做好本职工作

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报；从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在XX超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

>3、认真参加超市组织的各类活动

超市工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

**超市导购年终总结范文2**

时间匆匆掠过，恍惚之间，今年的工作已然接近尾声，这一年里我得益于商场的各位上级领导、直系领导的正确工作指导思想，以及各位同事们的不求回报的帮助，我能感觉得到，我的个人能力进步很大，在工作上有有过出色的表现，也因为刚开始的经验不足犯过错，但是在我积极向上的工作态度下，这些早已不会再发生在我身上，回顾这一年的工作，以下就是我的年终工作总结：

>一、正确的工作态度，进步迅速

我是今年年初来加入到我们商场的，成为一个导购员也是商场的安排，我从来没有质疑过商场领导对我的工作安排，因为这是通过入职测试之后，领导给我的工作建议，说我更适合成为一个导购员，我自然是绝对的服从。我被分配到了商场的电器区域工作，我的任务就是对有意向购买的顾客进行介绍、推荐他们想要或者是我觉得适合他们的电器，刚开始工作的我，的确是工作经验太少了，光是每种电器的配置、功耗率、价格等等我都没完全记下来，我根本没办法给顾客最专业的导购服务，但是还好，每次我一卡壳的时候，跟我一起负责这块区域的同事们都会来帮我解围，她们可在这工作了不止两三年了，对这里的一切电器都了如指掌了，我在她们的熏陶下，工作经验的传授下，我的进步是非常大的，不到一个月的时间，已经把这块区域的大部分电器都已经熟记下来了，也能给顾客最为专业的答疑解惑。

>二、一年的工作成绩

既然这是我来到商场的第一年，我自然是要我把这一年的业绩都记在心里，这样我才能对自己的工作能力，有个清晰的认识。我这一年一共卖出液晶电视机28台，电风扇51台，热水器十一台，电饭锅电磁炉加起来刚好一百台，除油烟机九台，还有一些吹风机之类的小电器，我就不一一的说出来了，并且我都有跟这些顾客互留联系方式，一旦出现任何的问题，到时候也找到我帮忙。这些都是我这一年中的战绩啊，虽然是比起那些资深的老员工来说，我差的可不止一星半点儿，年会上最佳员工进步奖还不是手到擒来。我每次的成功导购都能让我开心上一天，看着自己一天天的成长，一天天的进步那种滋味是真的很棒。

>三、自身存在的不足

人无完人，我觉得我在公司的工作还是存在瑕疵的，比如说，经常没办法顾及到每一个顾客，导致有些顾客收到冷落，就悄然离开了，一定程度上，让我损失了不少业绩。性格太过于高傲，一但遇到那种脾气不好的顾客，两个人只要一言不合，准能吵起来。这种事仅在我刚入职的第一个月发生过两次，这方面我需要改正。

**超市导购年终总结范文3**

第一、服务态度至关重要

做为一个服务行业，顾客就是上帝良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。

第二、创新注入新活力。

创新是个比较流行的词语，经商同样需要创新。根据不同层次的消费者提供不同的商品。去年过年，家里的商品比今年少多了，但今年推出了涮羊肉，虾，带鱼等等。这些年货是去年所没有的。现在生活水平提高了，消费水平也会提高，所以今年要备足年货，档次也要高些，不能停留在以前了，思想也要跟的上时代。父亲确实有经商头脑。

第三、诚信是成功的根本。

今年我家的对联是，上联：您的光临是我最大的荣幸。下联：您的满意是我最大的愿望。横批：诚信为本。成信对于经商者来说无疑是生存的根本，如果没有诚信，倒闭是迟早的，诚信，我的理解就是人对人要诚实，真诚才能得到很好的信誉。我认为我父亲就是这样一个人，他为人稳重，待认真诚，办事周到，所以他得人缘很好，我认为这是开店成功最重要的一点。

第四、付出才有收获。

虽然我家的生意还不错，他的背后是父母亲辛勤的工作。他们每天六点种起床，十一点才休息，冬天父亲每天五点起床，开着三马车去30里外的县城进货，无论寒风刺骨，还是风雪严寒，依旧如故，这是为了什么呢?我知道，不就是为了多赚些钱，供我们兄弟三个上大学吗!我在家几天就感到很累，父母亲几年如一日，他们的辛苦可想而知。有很多商品要早上搬出，傍晚再般回去，仅次一项就会很辛苦了，而且家中还有六亩田地，到了夏秋季节更是忙的不可开交，看着父母亲脸上一天天增多的皱纹，看着父母亲劳累的背影，心中有一种说不出的滋味。我还有什么理由不去好好读书，还有什么理由不去努力呢!我只有拿优异的成绩来回报我的父母，这样我才能问心无愧。

第五、我决不破坏超市的规矩。

俗话说：国有国法，家有家规。自然，作为一个单位也有相应的规定了。我们超市制定了很多的规定，比如：不可以串岗、不可以闲谈、不可以把手机带在身上等等。毕竟上班要有上班的样子的，超市的营收和自己的收入有很大的联系的。当然，还有很多的规定所有的规定我基本上都能自觉地遵守的。

第六、不管是谁，随喊随到。

在超市做促销员，有时还是很忙的。特别是结帐的日子。

一连几家供货商送货来，这时候就忙了。仅有几个人在收货处是忙不过来的。于是我都是很主动地跑过去，把各个柜台的货物送到各个货架附近，不管有多累的活，我都会很积极很主动地去帮忙。于是乎，我在同事眼里我是个积极的，在干部面前我也给他们留下了好的映像!

第七、如果没有货要上的话要找点事情做。

货架上的货物被顾客买走了，得从仓库把同样的产品拿来补到原来的位子上去。如果超市的顾客很多的话，不能只顾着补货，要看着点的。如果没有什么顾客，也没有货要补，在过道里走来走去，被经理看到是不怎么好的，感觉上我没事做，在混时间!所以，我应该找些事情做一下：抹货架。正是有了以上几点要领，我在超市表现还是相当好的。

通过实践使我增长了见识，也懂得了许多做人的道理，也使我更清楚地认识到自己的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格要求自己，提高自己的素质，努力学好自己的专业技能，将来回报父母，回报一切关心我的人。

**超市导购年终总结范文4**

光阴似箭，日月如梭，转眼之间已是20xx年x月份。在这辞旧迎新的日子里，我与许多xx同事一样，一边努力工作，一边回望过去、畅想未来。

20xx年，我工作在xx超市，我快乐着、感动着、张扬着我的个性。

>一、我快乐着

xx超市最大的特点是购物环境整洁、员工服务热情。在xx超市，广大员工齐心协力将xx的营运制度和服务理念贯彻落实在日常的`工作中。这里的员工个个和蔼可亲，这里的顾客都能做到文明购物。在这样一个文明的环境下工作，实在令人感到快乐。

我想，在xx的工作时光必将成为我人生之中快乐的里程。当然，人生的旅途是不可能一帆风顺，实际工作中也不可能事事顺心，偶尔有员工为工作争吵，偶尔有员工在超市里发生口角，但经过多方沟通，很快就消除了纷争，超市也恢复了往日的平静。我深刻地体会到：沟通让同事之间拉近了心灵的距离，沟通让员工与顾客之间更加融洽，沟通使我在工作中找到了快乐。

>二、我感动着

xx集团的开拓者用勤劳和智慧开创了“农改超”的典范，并坚持着“天天实惠始终如一”的服务理念，将“民生”与“百姓”的服务宗旨落到实处。在xx超市，员工通道设有宣传栏、总经理信箱、店助信箱、前台设有“扶贫助困”捐献箱、服务台设有“红十字“捐献箱、xx店还设立了员工资助金，这些都令我感动。

常言道：“不依规矩不成方圆”。在xx超市里，我经常亲身经历或亲眼目睹的是：《员工管理制度》的考核、安防培训、服务礼仪培训、生鲜部技能培训等，xx店各部门领导耐心地训练出具有时代气息的xx新员工。尤其令我感动的是：这里的领导对待员工是批评教育多，以罚代管少，这种“以德服人”的管理方式深入人心。在这里工作，所有的员工都有一种“家”的归属感。

xx超市的广大员工秉承了“勤劳”的创业精神，在各自岗位上兢兢业业地工作着。我经常看到超市部员工为顾客送货上门，甘愿做贴心的搬运工；我又亲眼看到过生鲜部员工为住在附近小区的年迈的顾客送水果；我还看到经常有顾客手握感谢信，说要感谢前台某某员工……xx同仁用实际行动赢得了顾客的赞赏和好评。原来，感动并不需要去寻找，感动就在每天发生，感动就在同仁的工作中产生。

>三、我张扬着我的个性

入职xx以来，我一直都是在防损部工作。有一次下班后，我去办公室翻看以前的《同道》，其中20xx年第四期，由董事会推荐的《你就是一道风景》带给了我许多启示和鼓舞。文章中写道：“你没有必要去仰视别人……你就站在属于自己的位置上，不断地展示你内心世界的丰富内涵！”可见，xx集团领导一直都在鼓励广大员工坚定自己的信念，展示自己的才华、个性及风采。

在这股强大的精神力量地带动下，每当防损部开会时，我便会大胆地对上级领导提出一些问题供大家参议。为此，我受到同事的尊重和领导的赞赏。xx店防损部一直坚持着“集思广益、群策群力”的思想，默契地配合着其他部门的工作并维护着整个超市的安防设施和购物秩序。在这个引以为荣的团队里，我一边展示着自己的个性，一边认真吸取同事的工作经验，互相学习充实自己。

>四、继续努力

20xx年即将来临，全体xx同仁将继续用勤劳和智慧谱写xx的新篇章。我想每一位有志于在xx企业工作的员工又将迎来新的机遇与挑战。众所周知，xx集团的综合实力正在不断地壮大。

20xx年，新的xx超市将相继开业，这无疑给在职的xx员工提供了广阔的发展空间。我作为xx企业的一份子，有什么理由不激流勇进呢？

20xx年，在进一步摆正工作心态的同时，改进工作方法、提高服务意识，多与人沟通，已经列入了我的工作计划。诚然，决心和实验都抵不过实际行动那么有分量。

我喜欢《众人划桨开大船》这首歌，“一根筷子轻轻被折断，十双筷子牢牢抱成捆……”歌词中体现了团队力量的伟大。我愿意将我的工作热情投入到集体力量之中，实现自己的人生价值，与xx共同成长。

**超市导购年终总结范文5**

时光老人的脚步总是那么匆匆而过，不论过去功过与否，我都要感谢服务台的姐妹们，正是我们共同的努力才使服务台的工作顺利有序的进行。也借此机会感谢店长、经理和个部门课长的大力支持与配合，才让服务台员工能大胆的工作。

服务台的工作很枯燥繁琐，我们要做的工作有近八项，包括：播音、开发票、办购物卡、办会员卡、办理退换货、帮顾客存取包裹、发放赠品、发放换购品等等。

通过前段时间的培训，和我在服务台的多年工作经验，让我明白了服务台工作要具备的“五心”：专心、热心、耐心、细心、诚心。即专心工作，热心接待，耐心解释，细心照顾，诚心对待。

专心工作，对工作业务方面要有专业的知识。热心接待，对于所有顾客都要热情服务。耐心解释，对于顾客所有的疑问都要耐心细致的解释。细心照顾，对于顾客所寄存的物品要细心的整理照看。诚心对待，对于顾客的要求和意见要诚心的接受。

服务台的主要工作，就是服务顾客，以顾客为中心。这句话说起来一点都不难，但在实践中其实是一项很琐碎的工作，这需要很大的耐心和毅力才能完成。顾客是一个很庞大的群体。他们不分其社会地位高低，收入之差别，性格之好坏，甚至不论其是否选择消费，但凡进了店门，那都是我们需要服务的对象，不可有丝毫的怠慢。

**超市导购年终总结范文6**

作为一名新的超市店长，我深深的感受到团队力量的伟大，店务工作的有序有效进行不是靠一个人的独揽，而是通过大家各施各其职才能实现的。对此感谢领导还有各位同事的共同努力，我们超市才能取得可喜可贺的成绩。

我深知超市店长的责任重大，店长不但要对上级负责完成营业任务，还要对员工负责，更要对顾客负责。

对于1年的店长工作，我有如下几点体会：

1、坚持贯彻超市的策略，今年就策划的促销活动共18次，并有效的提高了业绩。另外，不断向员工输入超市的策略，使他们了解要怎么去做，怎么做才会更好。

2、不断提高自身的管理经营知识，通过网络书籍给自己充电，毕竟这个时代百货超市发展日新月异。

3、处理好各部门各员工的关系。员工都需要关怀。在谈完工作后，我都会问问员工们生活上的\'问题。

4、时不时的对员工进行培训，如进行销售礼仪，服务技能等的培训。

对下一阶段的工作，还面临挑战，我会更严格要求自己，让我们一起为了店面共同努力，共同进步！

**超市导购年终总结范文7**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在 超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼,学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己\_年的工作总结如下：

1、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

2、端正态度认真工作，积极做好本职工作

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报;从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在\_超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细 。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

3、认真参加超市组织的各类活动

超市工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

\_年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作。

1、严格遵守超市的各项管理制度

不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守的管理制度，积极努力工作。

2、进一步端正工作态度，认真完成本职工作

工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时勾通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。

3、努力提高业务能力

进一步积极参加超市组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

4、团结同事，互帮互助

我始终坚持，做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，超市是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为 超市的发展做出应有的贡献!

**超市导购年终总结范文8**

一转眼，一年马上就过去了，在今年的工作中，付出了很多努力，在自己的工作岗位上也取得过好成绩。店面的员工稳定性也比较强，平均都在公司工作了一年以上了，对公司也是比较认可的。回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几份感触。

在过去的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养；感谢领导给予工作上的鼓励和督促。让我学到了很多的销售和沟通管理技巧，并顺利的为下一步的公司发展迈出了第一步。其次感谢我的这个团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。他们所有人都有值得我去学习地方。

通过今年来不断与公司销售管理模式进行磨合，我也更加的认识到了，一个做销售店长的知识面、社交能力和熟悉产品知识技巧决定了一个店长及销售人员的销售能力。为此，通过这么久的工作积累。我认识到自己现有的不足和长处。现将全年来的工作和感受总结如下。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，销售工作最基本的顾客维护量太少。基本的维护工作没有做好。没能及时的了解贵宾不来的原因。导致销售量也不是太理想。

员工销售在与顾客沟通的过程中，没能把我们产品的价值十分清晰的介绍给顾客，只是意味的在纠结价位提升，没能说出产品的价值。也没了解顾客的真正想法和购买意图；对顾客提出的疑义没能及时给予完美的解答。

工作没有一个明确的目标和详细的计划。没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

对店面要求也不严格，特别是门岗这块，站岗不及时，在员工面前缺少说服力，没有起到号召力的作用。工作责任心和工作计划性不强，这些问题都是下一步需要尽快改进的。因为个人不够勤快、没有严格要求自己，所以没有好好的关注库存销量。这是自己不关注库存销售导致的，现在就开始改进这一系列的问题。

以上是自己做的好的及不好的和需要改进的问题，望领导给予监督，帮助和提宝贵意见。

**超市导购年终总结范文9**

后知后觉 ，一个月的实践也已落下了帷幕。从刚开始的生熟，到后来慢慢的熟悉，也经历了一番磨炼，这期间感触颇多，让我得到了许多经验，同时也付出很多汗水，懂得了得与失乃必然的，不过我从中领悟到了许多道理，让我受益匪浅，回顾这一个月的工作历程，虽紧张但很充实，虽忙绿但也充满喜悦。越是平凡，越能彰显它的独特，它给我带来的体验，在我的成长过程中，增添了不少色彩，同时也丰富了我的人生阅历。

看似简单的一份工作，却无处不述说这它的难处。有人说，收银员的工作是枯燥的，每天在同一个收银台工作几个小时，重复着相同的工作，但我说，这份工作是神圣的，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，接近了顾客与我们之间的距离。面对数不清的顾客，其中必然免不了艰苦，“吃得苦中苦，方为人上人”，只有经过艰苦的洗礼，才能领会生活的美好，坚守“顾客就是上帝”的宗旨，面对顾客的疑问，要细心的解答，面对有些顾客的刻薄，要学会忍耐，从所受的委屈中吸取教训，用真诚的微笑来面对顾客，行之有效的微笑服务。 刚开始独立上机，心理免不了紧张，生怕自己出错，由于对收银机不太熟练，可能速度有些迟缓，使顾客有些埋怨，得向顾客耐心解释，然后慢慢的熟练上机。并且要学会调节自己的心情，保持最佳状态面对工作，用最好的心态面对错误，从失误中吸取教训，总结经验，以面对以后发生的事情，做好自己的本职工作，然后，用自己的真诚面对工作中所发生的事，处理好疑难的问题。

对待工作要尽心尽力，上班时要用心学习，所谓学无止境，学习工作过程中所需要的知识和经验。学会充实生活，合理的安排好工作于生活的问题，学习相关工作方面的知识，来丰富自己的内心世界，增加工作体验。要熟悉超市里的商品，尤其是特价商品，以及有关经营状况，以便顾客提问时及时作出正确的解答。对待不同的顾客，需要不同的方式，有针对性的解决顾客的问题，要热情，大方帮助顾客，把顾客的利益放在第一位，遵循“顾客至上”。 工作中，要求认真仔细，不得带入任何私人感情，以免影响工作质量，造成不必要的失误，要全心全意的服务顾客。并且要正确的定位自己，不能眼高手低，好高骛远。在日常工作中，虚心向同事请教，吸取经验，决不能不懂装懂，还得与同事相互交流，增进感情，同时相互交换工作心得，提升对该工作的认知程度。要利用一切机会向同事学习，这样对自己的工作帮助也很大。加强自身修养，提升自身的素质，用自己的行动来证明作为一名大学生所需的价值所在。

作为一名大学生，只有经历各种历练，才能真正的成熟，在实践中明白社会和企业的需要，同时也了解了社会的现状，才能更好的为自己的未来计划，为自己的人生寻找彼岸，在创新中寻觅梦想，每一个人，都需要经历磨练后，才能化蛹成蝶，冲破种种束缚，才得以真正的成长。或许在别人眼里，这是一份不起眼的工作，但在我眼中，她无处不显示着独有的魅力，锤炼意志，提升能力，增加经验等，都是它给我带来的财富。无论多么渺小的工作岗位，都会在它自己的领域散发出属于它的光芒，在茫茫社会中，寻找属于自身的价值，创造美好的未来。

**超市导购年终总结范文10**

以下是我本人20xx年的工作总结：

首先一名合格的导购员要做到以下基本几点：

1、微笑（微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的）

2、赞美顾客（一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔，也可能改变顾客的坏心情）

3、注重礼仪（礼仪是对顾客的尊重，顾客选择那些能令他们喜欢的导购员）

4、注重形象（导购员以专业的形象出现在顾客面前，不但可以改进工作气氛，更可以获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉）

5、倾听顾客说话（认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关系的最重要方法之一，同样顾客也很尊重那些能够认真听取自己意见的导购员）

以上是对导购员来讲十分重要也是最基本的注意事项，是必须做到的。

针对货品销售方面，导购人员还必须注意以下几点：

1、熟悉自己店内的货品，能清醒的知道哪件衣服适合什么样的顾客，估到每件衣服都能记在心里，做到客人进厅能推荐对衣服，吃的准衣服类型风格。

2、掌握顾客心理，这一点是最难的，通过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，判断出顾客想要什么样的衣服，从而有助于自己的推荐。

3、专业度的撑握，做到专业的建议和搭配，让顾客选到不仅自己满意，包括周围朋友都要满意的服装。我们不仅要做他的生意，还要做他身边朋友的生意，不仅做他今天的生意，还要做他永久的生意，如果抱着这种心态去服务，那样我们的品牌只会越做越好。

4、增加自己的知识面，多掌握与自己工作有关或与顾群相对有关的知识，和顾客聊天的时候能找到共同话题，顾客有形形色色，想和他们能融入到一起，聊到一起，因此这方面也是相当的重要，否则对于和他们之间的沟通就有了阻碍，从而也影响了销售。

5、建立顾客档案，留下顾客的资料，最好能记住顾客的姓名，记得他买过的衣服，也体现了我们这个品牌对他的重视，这样子他也感到很有面子很开心，他有了面子，我们就有了票子，票子的来源是顾客，因此在我们心中每位顾客都是美丽的天使，即便有时天使也有不开心无理取闹，也许是我们的服务没有到位，也许是我们的沟通出现了问题，总之多从自身方面找原因，多问自己几个为什么，我相信世界上每个天使的心灵原本都是美丽的。

以上就是我20xx年的工作总结及感想，我相信在未来的每一天，我一定可以做到最好！

**超市导购年终总结范文11**

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\_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，适应岗位需要。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，充实自我，以尽力适应岗位需要。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更多的贡献。

**超市导购年终总结范文12**

时光飞速而逝，整日中有收获，有经验，有教训，但我自身而言是充实的，我融入了超市大集体中。

从事超市收银工作不长的新人，我的自身素质和离工作要求还有的差距，但我能够克服努力学习，端正工，向有经验的人员请教和学习，能踏实，地本职工作，为超市的发展了应，现在自身工作中遇到的问题有如下心得，也算对工作的总结吧。

>一、遵守超市纪律

与现金直接打交道的收银员，我遵守超市的作业纪律，收银员需要在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和产生的公款私挪的。收银员在收银作业的不可擅离收银台，以免钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

>二、做好商品装袋工作

将结算好的商品替顾客装入袋中是收银员工作的环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往该项工作做的不好，而使顾客扫兴而归，装袋作业的控制程序是：时刻为顾客着想，以顾客为优先。

>三、注意离开收银台时的工作程序

要将“暂停收款”牌收银台上，用链条将收银员通道拦住，将现金锁入收银机抽屉里，钥匙随身带走或交到值班班长保管，对了暂停收款要以礼貌的请后来的顾客到的收银台结账，并为等候的顾客结账后方可离开。

>四、与微笑和的对消费者

人常说顾客上帝，这句话一点也说错，的服务了，整个超市才会的发展，亲和力，于他人亲近了。消费者才会如一家人，才会与超市为家，才能的招来顾客，月的工作经历让我成熟让我理解超市的经营理念，我只希望以我之心，以我之努力换来超市的。

最后我要团结在超市周围，取长补短，的实践能力，工作能力，交际能力，沟通能力，为我超市发展而努力，为本职工作而努力。

**超市导购年终总结范文13**

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾过去一年的工作，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：

>一、在工作中努力拓展自己知识面。

我认为做导购就好象在读免费的MBA课程，它让我学到了许多无法在大学校园里学到的知识与技能。现在的顾客越来越理智，越来越精明，所以我们要更好的销售产品，更好的说服客户，必须学习更多，更专业的产品知识，所以久而久之，就成了某个领域的专家，之前我连化妆品方面一些基本的问题都回答不出来，更不要说成为什么专家了。

我认为问题出现在两个方面：一方面公司培训不到位；另一方面自我学习成长的意识太差。我想如果这样继续干下去，十年以后我依然还是一名平凡的小人物，成功永远与我无缘。

在20xx年我参加了好几次公司组织的专业培训，在平时闲暇时也自己去网上查找各种化妆品及美容方面的知识来充实自己，现在我已经可以自信的说自己是美容保养、皮肤护理的专家了。

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。

于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩最好的导购之一。

做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

>二、在工作中培养自己的心理素质。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说“NO”时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

>三、用心锻炼自己的销售基本功。

人生何处不行销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

>四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须要要拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

>五、培养人脉，增加顾客回头率。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能为未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。

我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。新的一年里，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热！

**超市导购年终总结范文14**

20xx年也是大丰收的一年，在8月份的大型特卖活动取得了圆满成功，在一次次的业绩突破记录中是充分发挥着我们的团队力量，很骄傲也很荣幸有这么个团队。

在过去的一年里客诉也时有发生，如前几天发生的羽绒服客诉事件，虽然事情已经圆满解决，但做为导购的我们也得深思，在工作中是否有不足的地方，将在以后的工作中更加细心多提醒顾客仔细检查货品，尽可能的少发生类似客诉，也要在以后的客诉处理上多一些冷静。理解，将事情解决在萌芽中，这也是我们需要改进的。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《三字经》演讲比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的最大的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为杭州地区业绩年增长率最高的一家店，是荣誉，是对我们工作的一个肯定。在高兴和兴奋之余我感受最深的是压力，在20xx年里我们将如何取得更好的成绩呢？针对未来的20xx，我专柜将重点放在以下几个方面：

A：积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

B：充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

C：提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

D：完善顾客资料，重点培养新的顾客群，完善顾客资料，让新的顾客转变为忠实顾客；针对老顾客要付出更多的耐心和细心，并让其带新的顾客进行消费。

F：提高销售技巧，定期让公司对导购进行专业知识培训，曾强自身素质并提升个人销售业绩。

我相信在今后的工作中，我会继续不断的努力下去，虽然有时也会在纪律中偶犯小错误，因人无完人，出错在所难免的，所以我不会过分的苛求自己。不过我相信只要我在岗位上一天，我就会付出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在20xx年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好！

**超市导购年终总结范文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：

xxxx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xxxx年做出更好的工作成绩。

**超市导购年终总结范文16**

进入x从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，通过公司的培养及自己努力的学习，使自己的销售能力有了较高的提升。现在就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

我们每一天都在面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企业的形象，所以我们首先应该给自己的定位要高，我们是x品牌的代言人，只有充分地了解我们所销售的产品的特点、使用方法、性能等，以此为基础，适当的为顾客提供良好的服务、建议和帮助，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，我们又是企业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建议和希望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的责任更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才可以和消费者之间建立良好的沟系，把企业的信息完整、准确的传达出去，把“好房子，要配好厨电”的理念通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，为他们提供适合的x产品是我一直坚持的。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，从心理上赢得顾客的信任，让顾客接受并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们必须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择我们的产品。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、具备良好的学习能力。我们要具备良好的学习能力，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提供的培训机会。家电行业里竞争激烈，我所在的衢州普农家电卖场里，厨电品牌多达十多种，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，我觉得一定要多学习，多了解x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美好。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x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，保持好心态，永远用最真诚的态度去面对工作和顾客，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，时刻保持一种积极向上的心态，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x的产品时，都会有一份成就感。我会一直从事这份我热爱的工作，通过自己的努力，使x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x同成长!

**超市导购年终总结范文17**

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20\_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20\_年的工作情况总结如下：

一、在20\_年的工作中努力拓展自己知识面。

我认为做导购就好象在读免费的MBA课程，它让我学到了许多无法在大学校园里学到的知识与技能。现在的顾客越来越理智，越来越精明，所以我们要更好的销售产品，更好的说服客户，必须学习更多，更专业的产品知识，所以久而久之，就成了某个领域的专家，之前我连化妆品方面一些基本的问题都回答不出来，更不要说成为什么专家了。我认为问题出现在两个方面：一方面公司培训不到位;另一方面自我学习成长的意识太差。我想如果这样继续干下去，十年以后我依然还是一名平凡的小人物，成功永远与我无缘。在20\_年我参加了好几次公司组织的专业培训，在平时闲暇时也自己去网上查找各种化妆品及美容方面的知识来充实自己，现在我已经可以自信的说自己是美容保养、皮肤护理的专家了。

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩最好的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

二、在工作中培养自己的心理素质。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说“NO”时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

三、用心锻炼自己的销售基本功。

人生何处不行销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须要要拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

五、培养人脉，增加顾客回头率。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能为未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质,加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。新的一年里，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热!

**超市导购年终总结范文18**

进入人人乐快五个月了，我从一名没有任何经验的学生一步步变为了一名合格的收银员，这期间感触良多。刚进收银部课长会安排给新员工一名师傅带五天，五天后考试合格就开始独立上机。这五天时间自己必须把上机的一切操作熟悉并铭记并对于放损部的考试内容要牢记。刚开始自己独立上机很紧张，怕自己出错，速度很慢，有些顾客会不耐烦在旁边不停的埋怨，这时候也只能微笑着向顾客说抱歉请他稍等。随着工作时间的推移，操作也越来越熟练，也相应学的很多。

在工作中，时刻都要认真仔细，在工作中绝不能因为自己的私事把情绪带到工作中，作为服务行业这是决不允许的，这样很容易造成恶性循环导致与顾客的关系恶化。进入收银部，我们主管在培训时告诉我们，不管在生活中的我们是多么的张扬个性，但当穿上红马甲，踏入人人乐，站在收银台旁边为顾客服务时就必须以一名服务人员的姿态面对顾客，全心全意为顾客服务。

正确定位自己，工作中不可手高眼低。在工作不管多么简单的工作都需要用心去完成，多寻找工作技巧，多向老同事学习可以让你少走很多弯路。在工作中遇到不懂得要虚心请教别的同事，决不能不懂装懂，这会直接影响到自己的工作正常进行。在工作中要与同事互帮互助，团结协作。

在对待不同的顾客时要用不同的方式，不可墨守成规一成不变，对待顾客要热情、大方，尽可能去帮助顾客，让顾客认同你的服务，把平凡的工作干出色！

学会调节心情。在工作中随时可能受到委屈，或许自己没做错，可对于服务行业来说，顾客就是上帝，上帝怎么会错？所以只能自己忍着，自己不可能和顾客一较高下，除非是不想干了或是想要处分了。从每次的事件中也要总结经验，以后再碰到类似的顾客就要学会对待，对于不同的人要学会不同的接待方法，不管用什么方法只要让他认同你的服务，愉快的度过那1—2分钟就OK！

学会充实的生活。离开学校那个大集体，独自一个人生活，每天上下班很容易觉得无聊。并且作息时间也不像学校那样有规律了，这就需要自己学会调节，在生活上会照顾自己，拥有一个健康的身体才谈得上工作。曾经的梦想要努力去实现，或许现实很不尽人意，可我们不能向平凡的生活妥协。要利用时间为自己充电，这样有机会来临时自己才有能力去把握。在工作中要严格要求自己，尽量做到最好，上班时要用心学习，不能做收银就只关心收银，别的一概不在意，这是不对的，要利用一切机会向别的同时学习，这样对自己更好的工作会有很大帮助。

珍惜劳动成果。以前花钱只知道伸手向父母要，可当自己独立生活，才知道要把那点少的可怜的工资合理安排是多么的困难。开始总是入不敷出，后来慢慢学会合理计划，才缓解了这种情况。也深切体会到爸妈把我和哥哥供到大学的不容易，以后要好好孝敬他们。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找