

最新销售类培训心得体会(优质9篇)

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面小编为大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

销售类培训心得体会篇一

销售人员的工作性质是直接面对面地与客户打交道，怎样才能更好地与客户沟通，让客户认可你，必须通过规范你的言行举止来实现。下面是本站小编为大家收集整理的销售培训学习心得，欢迎大家阅读。

房地产产品的特殊性要求销售人员有较深的产品知识与专业知识。产品知识和专业知识是销售人员自信的基础，也是销售技巧的保证。

楼盘产品知识的掌握是正式进入推销的第一步，你有再好的心态与自信心，可对楼盘的产品知识一无所知，客户向你咨询楼盘特点、户型、价格、装修标准等等的时候，你即一问三不知，客户就根本不会买你推荐的楼盘。

我们都知道楼盘的销售规律，新盘开盘上市的时候，因为地域需求、新盘上市、从众心理、升值期望、炫耀需求、投资获益等等消费需求，是新盘上市迅速进入销售的高速增长时期，这一阶段通常持续三个月左右，三个月以后，楼盘销售进入平稳时期，约半年后销售进入逐步下降时期。通常，楼盘40%到60%的销售量是在销售的高速增长时期完成的，楼盘销售进入平稳时期的三、五个月，应该完成20%到30%销售量，即楼盘80%以上的销售业绩应在八个月内完成，一年内完成整个楼盘90%以上的销售量。

当楼盘面对有效需求，开发商有效供给，售楼人员却不能有效销售或者说不能高效率销售，一旦错过楼盘销售增长期、平稳期，就只剩下漫长的等待，非常可惜也非常被动，尤其是所售楼盘周边有竞争楼盘存在、而楼盘差异化又不大时，知己知彼的销售人员是战胜竞争对手的决胜砝码。商品房的价值比较高，往往很多客户是用一生的积蓄来购买的大宗买卖。因此反复比较、犹豫不决是常见现象，客户对楼盘能察觉的使用价值作了反复比较依然拿不定主意时，如果售楼人员能就客户的购房需求作一番说明，成功率就会很高。

我原来“万通空中花园”的一个老客户因为儿子就快到上小学的年龄了，打电话咨询我哪里有好的学校？并想在学校附近买一套50万左右房子。当时，我正在销售的“秀山花园”项目旁边正好有个新建的双语教学幼儿园和小学，附近又有南宁市最有名的中学——三中，很适合他的需求，但是，同一片区又有三个楼盘可供选择，而我们秀山花园是距离小学最近、距离中学最远的一个楼盘。我没有急于把自己销售的楼盘介绍给他，而是陪客户一个盘一个盘地去看，每个盘都给他做分析。到了秀山花园附近的时候，我告诉他，我现在在秀山花园工作，今天，他也看了不少楼盘，怎么样，到我那休息一下吧？在经过学校的工地时，我重点给他介绍了在建的双语教学幼儿园和小学。客户当时就问我，你为什么不直接给我介绍你销售的楼盘。我告诉他，其实，我不是不想介绍我销售的楼盘给你，你是我的老客户了。我只是想让你买了房子以后不要再后悔，所以让你多比较，而且我们秀山花园虽然离小学是最近的，但是离菜市场比较远，离三中又没有其它项目近，所以我不想骗你买，让你自己选择。客户当时觉得我很诚恳，当场就在秀山花园交了定金。其实在这个过程当中，我除了真心实意地为他着想以外，主要的是针对他是“为儿子而购房”的需求。在介绍的过程中重点突出的是双语教学幼儿园和小学，来抓住客户的购买心理，我才能争取到顾客的认可，实现销售。

有效的售楼人员应该是半个地产专家，不仅对所售楼盘本身

的特点(品味、文化、规划、景观、设计、风格、结构、户型、面积、功能、朝向、便利、价格、公建设施、设备、社区管理、社区文化等等)有根本了解，而且对所售楼盘地段、周边环境、城市规划、基础设施、发展趋势、开发商实力等有足够的了解。更重要的是对竞争楼盘优势有清醒的认识，能够与竞争楼盘进行使人信服、恰如其分的比较。在比较中，无原则的贬低竞争对手楼盘的做法很容易使客户产生逆反心理。因此，既要实事求是，又要扬长避短，为客户提供置业意见，使客户对你和你所销售的楼盘产生信任感。

我在秀山花园项目销售的时候，曾接待过一个南宁市有名的律师。当时，他到售楼部来，看了一下我们的户型模型后对项目情况没有提问，我就请他坐下来，坐下来后，他就开始大谈南宁市的房地产，各个项目的情况。当时，他问我，对“荣和新城”怎么看？我跟他讲，“荣和新城”在南宁市来说算得是品质比较好的一个小区，虽然它所属的片区为南宁市的工业区，但它紧靠邕江边，受污染的程度不大，再加上小区规模比较大，内部的环境做得比较好。物业管理也比较到位，在南宁市享有一定的知名度，特别是荣和新城的三期，价格都能卖到3000元/平方米以上，和南宁市公认的高档住宅集中的南湖风景区的楼盘价格是一样的，而且还卖得很好。如果今年市政投资修建邕江河堤的话，荣和新城不会每年洪水来的时候被淹了。他当时就对我说，他比较喜欢荣和新城，他到过很多售楼部，也问过不少的售楼人员，没有一个像我这样称赞别人的楼盘的，听我这么一说，他倒要认真地考虑去不去荣和新城买房。他再问我，秀山花园和荣和新城相比你又认为哪个项目好一点。我说这是两个不同性质的楼盘，各有各的特点，没办法拿来相比。我们秀山花园是南宁市现在唯一的一个山景盘。这时候，我请他到我们错层户型的样板房去参观，在样板间里，我给他介绍了错层户型的特点，更多强调的是，因为这个盘是依山而建，地形上的高差，决定了我们这个项目很多户型都做成了错层，它是一种自然的错落，你以后站在客厅的位置，会看到外面是错落有致的、层次感很强的立体景观，这种自然的感觉是很多平地建造的

错层户型所没法享受到的。我们的户型特点吸引了客户，第二天，客户马上交了定金，而且签约非常顺利。

其实在这个过程中，我在谈到荣和新城这个项目时，我已经把荣和新城的劣势：地处工业区、价格高、地势低，如果遇上百年一遇的洪水，有被水淹的可能，但我只不过是换一种表达方式说出来而已，但客户的感受就不一样，他会认为你比较可信。同时，在与他交谈的过程中，我发现他比较年轻，比较容易接受一些新的东西，我就给他推荐了错层户型。每个项目有很多优点，但不需要在销售时把所有的优点都告诉客户，如果都把所有的优点全部告诉他，项目也就变成没有优点了。你们要学会在与客户交流的过程中抓住客户所关心的问题作为突破口，那你就会成功的。

三个多月以来，在同事们的帮助下，自己在电销方面学到了很多，下面将以前的工作总结如下：

还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，后来就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到现在想想，那时真的是很傻的。

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当面对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当面对完不成销售任务的沮丧时，当面对部分蛮不讲理的客户时，一旦丢失了坚强的意志，那么就只能逃离营销这个职业或者浑浑噩噩过日子。尤其是做电话销售，我们每天至少打五十个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要800个电话。可见我们要经受多少次的拒绝，我们听得最多的声音就是“拒绝”，如果不能激励自己，不能互相激励，那我们可能每天都会愁云罩面，每天都不想打电话，甚至看到电话头就痛，因为没有一个人会喜欢被拒绝的感觉。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。正如常言道：“一个人不追求进步的同时就是在原地踏步”！

此时回头一想，我本人在工作中还是存在不少的缺点和不足之处，尤其最明显的一点就是马虎大意，在发传真的时候忘记该称呼有几次，甚至有次去开会竟然还把鞋子忘记了带，最后还是满天去借，此等性质的问题细节在生活中也是经常发生；打电话的时候还是不能够独立面对问题，在客户遇到问题的时候自己容易惊慌失措，不能镇定的稳住阵脚，就把电话直接塞给师傅或者其他同事了，这点来说，现在做的非常不好，包括打回访自己都不会去打，现在刚来了不到一个月的新人都可以自己面对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后一定要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自己解决！还有一点是平时工作和生活两者不能区分开来，有时工作中的烦恼会带到生活中，而生活中不愉快的心情也有时导致一天的心情，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心情就直接决定能否有回执来报答一天的劳效！所以平时工作以及生活中，在自己给自己调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。一定要找比自己成功的人，比自己愉快的人，他的愉快会感染会传染，就会找到力量和信心。

为今后做个打算，不能和以前一样从来不做总结，从来不设定目标，那样就像是一个无头苍蝇乱碰一天天的混日子了，没有目标性，一天不知道要有什么样的结果，在此一定明确了：至少一场会保持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自己来那么几个客户还不能保证是不是质量客户，那样

签单的几率就太小了，至少在自己的努力中能够充实自己，给自己的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自己的人放心，会认为我过的很好就ok了！

xx年已成为过去，勇敢来挑战一一年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人！绝对真理！

我在做销售时，有很多的客户朋友，并建立了自己独特的楼盘销售客户网络，我每到一个新楼盘，都有很多老客户自己或介绍朋友来买楼。很多同行都在问我，你有什么绝招，让这些客户一个盘一个盘地跟着你转？其实销售并没有什么“绝招”，也没有太多的技巧性的东西可言。人与人交往很难按一种统一的模式去做，每个人的个性都不一样，处理问题的方式也就自然不一样。对于一个刚踏进地产销售行业的新人来说，别人的销售技巧只可供参考，除了学习别人的做法以外，更多的是在每一次与客户打交道的过程中，总结出适合自己的商谈方式、方法，这样你就具有了自己个人独特销售技巧。只要多加留意、多加练习，每个人都可以具备自己独特的销售技巧，有自己的“绝招”。所以说，销售技巧更多的是用心学习、用心体会、用心做事。

[用心学习]

从事房地产销售工作的人员应致力于个人及事业的发展，因为生活只会随着自我改变而改变，唯有不断地学习，才能稳固地立足于这个社会。所以要成为一名顶尖的销售人员，首先必须学习的是如何保持一种积极向上的心态。

[学习积极的心态]

进入房地产行业之前，我在棉纺厂做了6年的挡车女工，后来通过考成人高考在广西大学脱产读了2年大学。记得1992年大学毕业时我去广西万通房地产公司应聘，当时广西万通地产刚刚组建，招聘广告上写着只招一名营销人员，要求本科毕

业以上，26岁以下。当时我已28岁了，也只有专科毕业的文凭，这两项要求我都不符合。但我非常自信，我认为我行，不管什么条件，先应聘再说。进入万通公司以后，当时面试我的房地产公司老总说，当时招聘，有很多人的基础条件比我好，正因为我表现得很自信，也很自然，所以，决定录取我一个人，很多人都觉得我很幸运。其实我个人认为，机会是靠你自己去争取的，它对于每个人来说都是公平的，关键是你有没有自信去抓住它而已。

在工作的过程当中，我发现地产这个行业所涉及的面是非常的广，很有挑战性。我给自己设定了一个目标，用5年时间打基础，5年以后，我不会再做销售人员。有了目标以后，我就通过再考成人高考，读了3年房地产经营管理函授班来加强自己的专业知识和理论知识。

我销售的第一个楼盘“万通空中花园”项目是在南宁市的旧城区内，这个区域是南宁市三教九流最为集中的一个地方，在那个地方建住宅小区，很多业内人士都不看好。为了能更准确的给项目定位，我们前期做了大量的市场调查，包括竞争对手调查和客户调查。当时，我们老总叫我去做竞争对手调查的时候，并没有告诉我怎么做，不象今天，叫销售人员去采盘，有固定的调查表格，知道要了解什么内容，采盘前还给他们培训讲解。老总只是告诉我，你去看看我们项目附近有什么楼盘，10天后把调查报告给我。当时房地产公司只有我一个兵，没人教我，两天过去了，我还不知道如何下手去做，急得我快哭了，就找我的朋友，让他教我。他跟我说，他也不懂，并建议我每天到别的楼盘售楼部去呆呆看。我想谁都帮不了我，哭了也没用，第三天，我就去一个叫“锦明大厦”项目的售楼部里足足呆了一天。通过一天的观察，我看到了售楼小姐是如何卖楼的，还看到了是什么样的人来买楼，还了解到楼盘的户型、价格、规模等资料，很有收获。通过与售楼人员的交流还交上了同行朋友，让我受益匪浅。其实，采盘并不是去每个楼盘拿一些售楼资料那么简单，更多的是要用心去观察，这样你才能具体真正地了解到每个盘

的优势、劣势，对竞争对手有一个深入的了解。在做客户调查的过程中，我一户一户地去拜访，积极地与客户沟通，对于有意向购房的客户，就用本子记录下来，并每个月保持与客户联系一次。客户调查虽然辛苦，但让我积累了不少潜在客户。我当时的个人销售业绩占整个项目总销售额的2/3。并只用了三年的时间就达成了我的目标，当上了万通房地产公司的销售部经理和物业部经理。

所以，一个积极的心态，是对自我的一个期望和承诺，决定你的人生方向，确定自己的工作目标，正确看待和评价你所拥有的能力。你认为自己是一个什么样的人很重要。比如像我，我认为自己是一个积极的、乐观的、友善的、非常热情、有冲劲的一个人。这就是自我的形象。

一个有着积极态度的销售人员，相信他每天早晨起床都是面带微笑地对自己说。“今天我心情很好，我很高兴，今天会跟很多客户联系，我相信能给他们解决一些问题或解除他们的疑虑，我会成交的”；“只要我努力，相信今天我一定能成交，我的销售业绩是最棒的”；这就是他对自己的一种肯定。

[培养你的亲和力]

所谓亲和力，就是销售人员和客户交流沟通的能力。销售人员的工作性质是直接面对面地与客户打交道，怎样才能更好地与客户沟通，让客户认可你，必须通过规范你的言行举止来实现。

在售楼的过程中，语言是沟通的桥梁。对销售人员而言，语言应该是一门应酬与交往的艺术，不仅要注意表情、态度、用词，还要讲究方式和方法，遵守语言礼仪，是顺利达到交往效果的“润滑剂”。

在人际交往中，约有80%以上的信息是借助于举止这种无声的“第二语言”来传达的。行为举止是一种不说话的“语

言”，包括人的站姿、坐姿、表情以及身体展示的各种动作。一个眼神、一个表情、一个微小的手势和体态都可以传播出重要的信息。一个人的行为举止反映出他的修养水平、受教育程度和可信任程度。在人际关系中，它是塑造良好个人形象的起点，更重要的是他在体现个人形象的同时，也向外界显示了作为公司整体的文化精神。

语言的礼仪不是天生就会说，优美的举止也不是天生就有的，这些都是通过长期正规训练出来的。只要通过每天自己抽5分钟来练习，自然而然地养成良好的仪容仪表、举止姿态习惯，自然地使用礼貌用语，和自然的情感表达。这样训练出来的销售人员才具有亲和力。

销售类培训心得体会篇二

首先自我介绍一下我是g65的一名新员工司淑娇，年龄24岁家住哈尔滨市，今年的10月份来到了武汉市，在招聘信息网上看到了哥哥公司招聘，之前对于哥哥这个品牌只是听说不了解，之后就打电话到公司，通知面试，我成功的进入了哥哥公司，那么接下来是7天展厅的培训，回顾7天的培训我学到了很多，收获也很多主要学了公司的起元发展使还有下店的一些主要知识，比如货品货号，面料，保养，陈列，服装搭配，虽然平时很喜欢逛街买衣服觉得自己很会搭配，但是当我进入哥哥才发现自己真的不懂服装，那么7天的培训我很感谢几位培训老师细心的辅导，在这里说上一声你们辛苦了，和你们在一起的几天我很怀念。

7天培训结束后我被公司分配到了汉口摩尔城，下店的第一天心里有些紧张，对于一些陌生的环境感到很无助，可是后来发现我的担心是多余的，店长像我介绍了店里的伙伴，接下来就是一些货品的放置位置，熟悉库存，在店长的指导下我很快熟悉了货品的位置，还告诉我没事的时候多试穿衣服，自己去感受服装的面料和搭配适应的人群，穿上的感觉以便

和顾客沟通，那么今天已经是下店的一个月了，回顾这一个月来的收获真的是很多，更主要的是店里气氛很好我觉得每天工作很开心，这一个月销售让我更深一层了解和认识，相信能在以后的道路上给我指引正确的方向。

参与销售的第一天站门，欢迎光临“兄弟，阿玛斯”开始的时候还不好意思说，慢慢的发现我锻炼的自己敢在顾客面前很有信心的介绍商品了，一句简单的欢迎词，“信心，微笑，耐心成功开始销售的关键”。

参与销售的第二天我换上了员工服装，换上的一瞬间感觉自己更像一名合格的导购员，这一天收获了成功和喜悦，对比昨天的销售状况更好一些，在店长的辅导下成功的销售了6件衣服心里真的是很高兴，以后的那些天越来越喜欢和顾客沟通喜欢销售带来的快乐，只要顾客进来就马上面对微笑给顾客介绍适合她的衣服，耐心的为顾客服务用最好的服务和优质的商品得到一个又一个回头客。

其实一间店的销售不是靠你个人的努力支撑起来的，它靠的是我们这一个团体，而我身为团体的一员一定会和同事发挥团结合作的精神共同创造辉煌业绩，这样才会使整个团体更有活力，也使每个人的热情持续不减。张老师说过：

1外表要整洁，要有礼貌和耐心，善心，做优雅女人

2保持良好的人员形象，专业的服务态度

3快捷服务，提高销售业绩

4要熟悉货品知识，这样才会更好的和顾客沟通

5做好客咨，记住顾客的仪表和一些喜好，衣服的风格以及尺码，这样会留住回头客

感谢公司给我这次机会我将在以后的工作中尽我所能发挥最好

最后是做事一定要真诚，保持良好心态，观念为元，左右心态，决定格局。

销售类培训心得体会篇三

20xx年xx月xx日下午，位于xx省美丽的xx这个城市，有着一个优秀oppo销售团队，我们怀着无比喜悦心情踏上了此次精英业务培训之旅，作为oppo手机公司的一员能够参加此次集训我感到非常的荣幸，本着多多学习目的，希望通过本次集训不断提高自身能力，为公司的发展作出奉献！

此次集训分为以下几个方面：企业文化，沟通，执行力。何为企业文化？企业文化是企业的灵魂，是第一个创始人在成立这个团队是所注入的灵魂，是企业员工的精神支柱，加强企业文化建设，增强凝聚力，激发创造力，使员工发扬团队精神，拼搏进取，从而提高企业核心竞争力，企业文化中的本分就是在隔离外力，在平常心态下，把握住我们应该做的合理方向。

俗话说本分做人，本分做事，沟通在于技巧，结果在于执行，所谓沟通，是人与人之间的思想和信息的交换，是将信息由一个人传达给另一个人，逐渐广泛传播的过程，销售行业要有良好的沟通，才能把产品推广出去，这其中包括和公司领导、业务员、导购员、顾客等沟通。例如：第一天下午是乔老师给我们上课，带我们做了一个游戏，名字叫五宝夺兵，每组有5个人拿宝渡人，宝不离身，有的组就会自告奋勇有人出来组织指挥，而有的组没有人指挥乱成一团，从这个小游戏上就能体现出来团队需要一位领导人出来统筹，团队需要作战一致，就像我们的团队经常会出现一个问题，人人管，人人不管，要把公司当成是自己的，做自己的老板。

执行力分为七大标准，最为重要的是其中一条——请给我结果，执行力就是把目标变成结果的行动力。过程做的再完美，没有一个好的结果也无用功。在西点军校的校训训条里写着，准时，守纪，严格，正直，刚毅。就像我们平时工作一样，老板交代我们做的事情，我们只想着把它做了或者做好就行了，并没有想着怎样给优秀卓越的完成，这就是结果。而什么不是结果呢？态度不是结果，职责不是结果，任务不是结果。我们业务在工作的角色中起到承上启下的作用，把老板下达的任务，分配下去，做好沟通这一环节，让下面的人能更好更快的去执行，我们能给老板下达的任务有个完美答复。

如上述所说，那么如何在销售行业中把握重要的环节呢？以目前市场上来分析，如此多类不同品牌销售产品，怎样才能把我们产品销售量提高，首先手机产品的推广，广告宣传，广告效益，较为重要，产品的形象，业务员对产品知识掌握及业务沟通能力，还有分布在全国各地，各大卖场里手机销售导购员对产品基本功能了解及向顾客介绍手机参数要明细精确，如何掌握每部手机功能及制作工艺，这就需要不论是公司管理人员，业务人员以及销售人员都要做到了解公司企业文化，了解产品的设计理念，同时加强对新产品新功能知识学习，要有一个端正的工作态度，良好的心态，增强服务理念，服务于客服，同时售后服务也很重要，不要认为成交就是购买的终点。

一个企业想有更好的发展就要遵循原则，走长期可持续发展思路，做健康长久的企业。在销售行业中销售量重要，售后服务也重要！提高售后服务，方便与顾客，通过服务与顾客建立良好交流，发展更多顾客源，我相信在不久的将来，通过全体职工努力，在公司核心领导指引下oppo这个品牌会做的更好，更强大。

销售类培训心得体会篇四

__年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一

名员工的努力下，在新的一年里将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

1、在将来迎来的一年中，我会继续努力，将我的工作本事提高到一个新的档次，不辜负大家对我的期望，我会尽我所能的工作，帮忙公司实现发展，相信公司的明天会更好！

2、新的一年里，要继续认真学习__大文件精神，以“____”思想指导工作，坚持解放思想、实事求是、与时俱进、开拓创新，为学校的发展做出新的努力。

3、回顾一年来的工作，我在思想上、学_上、工作上取得了新的提高，但我也认识到自我的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我必须认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自我置于群众的监督之下，刻苦学_、勤奋工作，做一名合格的人民公仆，为全面建设社会主义新农村作出自我的贡献！

4、新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战。我们办公室全体成员决心再接再厉，使工作更上一层楼。

5、在今后的工作中，我将一如既往地安全工作狠抓落实，加强对员工的安全教训，提高全员安全意识，更好地完成上级下达的各项生产任务。

6、新的一年已经来临，我们将在总结过去得失的基础上，与时俱进，开创教导工作的新局面，争取取得更好的成绩。

7、总之，这一年以来，我们有得也有失，有苦也有甜，可是不论欢笑或泪水，都将会是我们每个人在爱心社弥足珍贵的珍藏。相信爱心社的明天会更好！

9、一年的工作已经结束了，在即将迎来的一年中，我们会继续不断的努力的，这是一向无法拒绝的问题，这是一向以来

我们在年终时候的总结。每一年都有自我的提高，每一年都会有自我的成长!相信大家到来年中必须会取得最圆满的成功!

10、在__年的工作中，我会尽我的全力来参加工作的，毕竟此刻还年轻，需要更好的奋斗，在年轻的时候多拼一拼，这才是一生中最好的奋斗时刻，过了这个年龄就是想拼也没有精力和本事了，我会趁着我年轻的时候努力拼搏的，打拼出属于自我的一片蔚蓝的天空!

11、医生的天职就是治病，这些基本工作我这么多年来一向在提高，虽然质变还是没有发生，可是相信量变积累到必须程度，我就会迎来自我的质变和升华。我在不断的提升我的思想素质和工作本事，我相信只要我做到了这一切，我就会迎来一个完美的未来!

13、在以后的岁月里，我的工作必须会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要要求的，我对自我的要求是最严格的，必须要做到为公司的事业尽出自我最大的努力!

销售培训学_心得

销售类培训心得体会篇五

在多年的工作实践中，把顾客大体归纳为以下性格和类型以及接待方法，供业界共同探讨。有一种进店就表明态度的单刀直入型；一种是认识不深却装作懂得很多的自我膨胀型；另一种是深藏不露型。笔者把这三种类型顾客称之为见多识广的顾客。应付见多识广顾客最佳诀窍是用优于他们的专业知识、以正确、易懂、有感情的谈吐向他们解说。

喜欢到自我认可的特定店名的眼镜店去配镜的顾客笔者把他称之为慕名型顾客。这种顾客和一般顾客不同，慕名型顾客

在爱得深、恨得也深的心理下，对其信任期待的眼镜店服务质量一旦绝望，效果就会很强烈，不仅顾客本身难再争取，就连其亲朋好友也会受到影响。尤其在这种广告爆炸式的时代，任何一家老字号眼镜店都面临一定的危机，因为顾客往往喜好无常，容易喜新厌旧，被新店吸引、被优质的服务所吸引、被低价吸引。因此老字号眼镜店也应充分利用广告的力量。使老店重放青春之风彩，拉回老顾客，吸收新顾客。如果盲目相信自身魅力，夜郎自大，往往会被人信谈忘。

每个眼镜店都有一定的熟顾客和店方关系较为紧密。这种顾客笔者称之为亲昵型顾客。这种顾客比较少好接待，但亲密之中，也要保持礼仪，过分亲近会招致顾客反感，营业员、验光员、配镜师在与顾客闲谈家常时，态度及措词都要有分寸，不可忘记自己在执行工作而入忘我之境。顾客自动聊起个人问题，应委婉避开划清彼此间关系，才不会让其他顾客感到不舒服，熟客得罪不起，但也不能为了照顾熟客而使新客感到心理不平衡，忽视了新客成为熟客的巨大潜力。

有一些顾客一进入眼镜店面对诸多镜架、形形色色的各种选择优柔寡断、百般踌躇、显得犹豫不定、难以取舍。这种顾客笔者叫他犹豫不决型的顾客。接待此种性格的顾客要记住顾客第一次选的什么样式的，数次把看的是什么样式的，根据其态度，留下几种适合顾客品味的样式，其余的则不动声色的拿开，然后着重介绍顾客手上拿的。若旁边还有其他顾客，也可通过征求第三者意见促使犹豫不决型顾客下定决心。

在眼镜店都能见到一种委托营业员或验光员、配镜师判断适合自己需要的顾客，这种顾客笔者叫他商量型顾客。顾客之所以找他们商量完全是处于对店方的信任，因此，营业员，验光员，配镜师应尽心尽责不让顾客失望。首先一点，应确立责任心。不能以随意的态度敷衍顾客。同时，应尽量避免为获取提成，极力推销贵重的眼镜而不管其是否适合顾客的需要。另外，作出合理的推荐，使顾客满意往往也会促进相关眼镜的销售。另外一点，应选择恰当的时机提出建议。

营业员热心推荐，反而使顾客犹豫不决，然后嘴里说下次再来而空手而归的顾客笔者称他为谨慎型顾客，遇到这种顾客首先应象对待犹豫不决型顾客对待。另外，这种慎重型顾客对营业员的主动让价和始终不让价都会慎重考虑，故此，营业员要适时而让价，其次这种顾客回头再来时，一定要保持殷勤有礼，不可摆出高姿态。

总有一些顾客，进店之后东看西看，任凭营业员多殷勤，仍金口难开。这种个性很强的顾客便是沉默型顾客，这种顾客一旦中意某家眼镜店，通常都会成为该店永久的顾客，因此营业员在第一次接待这种顾客遇到再大的困难也要想办法克服。接待这种顾客应在顾客没有决定买哪种眼镜之前，切不可贸然上前应对，应让其自由浏览，营业员不妨仔细观察，作好应对准备即可。若发现顾客全神贯注地审视某一款眼镜时或反复在眼镜展示柜久久探望时，这时营业员该出击了，到顾客身边，但不要太近，问询看到中意的没有？然后按刚才观察所得，说明他所关心的眼镜商品。

一进店就天南地北扯个没完，忘了自己来眼镜店是想配副眼镜的，这种顾客，笔者称他为聊天型顾客。接待聊天型顾客至关重要。这种顾客的特征较为鲜明，做好这种顾客他会在外大肆宣传该店的特色，得罪了这种顾客就可想而知了。

文档为doc格式

销售类培训心得体会篇六

只有真诚的人才能赢得信任。首先，我们应该从该公司的客户群、所属行业、企业规模等因素出发，尽可能多的了解上游资源，从大形势下去与客户沟通，让客户感受到我们是专业的。其次，我们在与公司经理聊天的时候，去了解此人的脾气、爱好。如果此人比较忙，在你把此客户定义为准客户之后，也可以旁敲侧击，使一些甜言蜜语，从其助理或同事中去了解。我想当你了解了这些之后，对你的销售一定会大

有帮助。据说，美国总统华盛顿在约见客人之前，第一天晚上都是必须要看此人的兴趣爱好，我们何乐而不为之呢！

时时把握客户的需求与承受能力，体察客户的心态，才是最终成交的关键。很多时候，我们做了很多事情，也浪费了很多时间，可最终临门一脚就打歪了。一个小公司明明只招一两个人，我们却从始至终都是在跟他谈一年的，这样最终成交起来难免加大了难度，也给客户带来了不好的影响。我们有时太急功近利了，客户答应了或者默许的事，没有兑现时，我们往往会带有一点情绪，这样与客户交流起来就会有障碍。要知道我们所做的工作，实为销售，其实有更多的成分在服务。

促使人们按照你的意愿去做事情的第一步，是找出促使他们这样做的原因（即他们想要什么）。和别人说他们想听的东西，他们就会感动。你只需简单地向他们说明，只要做了你要求他们做的事情之后，他们便可以获得他们想要的东西。“了解人们所想”的方法是：多询问，多观察，多聆听，再加上自己的不懈努力。

当你说一些有利于自己的事情时，人们通常会怀疑你和你所说的话，这是人的本能的一种表现。更好的方式就是：不要直接阐述，而是引用他人的话，让别人来替你说话，即使那些人并不在现场。因此，要通过第三者的嘴去讲话。

1、告诉人们为何要同意你。告诉人们，按照你所说的去做他们便会受益，而不是你自己受益。

2、问只能用“对”来回答的问题。但是，应注意，要恰当地问这些“对”的问题。也就是说，当你问此类问题时，应点头示意，并以“您”来开始你的问题。

3、让人们在两个“好”中选择其一。这个技巧是让他们在你的两个“可以”中选择一个。

4、期待人们对你说“好”，并让他们知道，你期待他们做出肯定的回答。

人都是有从众心理的，业务人员在推荐产品时适时地告诉客户一些与他情况相类似或相同的企业或公司都购买了这款产品，尤其是他的竞争对手购买的就是这款。这样不仅从心理上给他给震撼，而且还增强了购买的欲望。根据经验，这个公司在购买同一类型的产品时，肯定会买比竞争对手更高级的，也以此来打击对方的士气。

七

我们接触到的，就是个前台文员，或人事专员，有时会问些非常幼稚的问题，这个时候请我们一定不要自以为是，以为自己什么都懂，把客户当成笨蛋。很多客户都不喜欢那种得意洋洋，深感自己很聪明的业务员。要是客户真的错了，机灵点儿，让他知道其他人也经常犯同样的错误，他只不过是犯了大多数人都容易犯的错误而已。很多人在家贴着做人两规则：

- 1、老婆永远是对的；
- 2、即使老婆错了，也按第一条执行。

在外面，在公司，只要你把词稍做修改，变成客户永远是对的，即使客户错了，那也是我们的错。我相信你不仅是一名“新好男人”，同时也是一名工作出色的销售员。

有的客户对他希望购买的产品有明确的要求，注意倾听客户的要求，切合客户的需求将会使销售更加顺利。反之，一味地想推销自己的产品，无理地打断客户的话，在客户耳边喋喋不休，十有八九会失败。

客户不但希望得到你的售前服务，更希望在购买了你的产品

之后，能够得到良好的服务，持续不断的电话，节日的问候等等，都会给客户良好的感觉。如果答应客户的事千万不要找借口拖延或不办，比如礼品是否及时送出。

纵然竞争对手有这样或者那样的不好，也千万不要在客户面前诋毁别人以抬高自己，这种做法非常愚蠢，往往会使客户产生逆反心理。同时不要说自己公司的坏话，在客户面前抱怨公司的种种不是，客户不会放心把人才招聘放在一家连自己的员工都不认同的公司里。

了解人和人性可简单概括为——“按照人们的本质去认同他们”，“设身处地认同人们”，而不要用自己的眼光去看待别人，更不要把自己的意志强加于别人。人首先是对自己感兴趣，而不是对你感兴趣！换句话说——一个人关注自己胜过关注你一万倍。认识到“人们首先关心的是自己而不是你”这一点，是生活的关键所在。

销售类培训心得体会篇七

1、淘宝网上配镜：年度推出网络配镜以来，成绩还算可以，看到一例例素未谋面的淘宝配镜，我能感受得到成绩带过我的巨大回馈，让我以更加饱满的热情投入到广告的制作和投放中去。

2、供货多元化：之前比较局限的供货商供货，经常出现断货、缺货现象，错失一些交易。经过多方打探，沟通，建立多个供货商渠道，在有顾客需求的情况下，成功交易率就大大提高了。

3、分渠道销售：实体店和淘宝网销售渠道必须有效分开，熟人打折程度要规范合理。如果完全按照淘宝价格销售，那营业额依然会大打折扣，毕竟实体店要承受高昂的租金压力，这一点在年做得不够，经常出现稍微熟一点儿的顾客就按照淘宝价格销售了，虽然赢得了赞誉，但付出的代价也是可想

而知的□20xx年必须理清关系，建立一套比较完善的销售渠道。

4、积极发展分销商：年最后一季度推出飞扬眼镜兼职销售员以来，成绩还算可以，究其原因，是因为策略比较符合当代学生的想法自由，零风险，高回报。不足之处是奖励机制步态完善，如何挖掘销售员的潜力，大力提高其主观能动性，尚缺乏具体的激励机制。

5、营业额统计管理：以前是账本记录，很容易漏，自己都不了解经营现状。很简单的一个问题，别人问你一个月营业额有多少，说实话我真的不知道，感觉生意还行，但现金就是没有，自己都不知道钱去哪里了，糊里糊涂的，只知道赚的钱都用于淘宝拿货去了。所以淘宝盈利多少，实体店盈利多少，不得而知，非常笼统。年最后一季度，设计了一个access统计软件，可以大致记录进销存，但查询报表仍需努力完善。

6、大客户管理几乎是空白：前几天，陆总体检中心宴请大客户，这一点提醒了我，对于我们的vip消费者，飞扬将如何回馈他们，并保持长期的合作关系呢？请吃饭？赠送礼品？节假日电话、短信问好？还是更科学的做法，尚待研究。

7、规模扩建、股份合作：这更是一片空白了。我深知一个人的力量永远都是及其有限的，也想寻求合作，扩大规模，比如分店，或者扩大店面。其实，年有几次机会的，一是楼下那间小店面□20xx00块一个月，与人分摊，我是喜欢实践的，即便亏了，也没关系，及时放弃不就得了，但后来终归没有拿下；二是在楼下指甲店展示太阳镜，就卖出去一副，800元买的展柜看来是打水漂了。教训：激励机制不行，因为没有利益的推荐是没有说服力的。

这是年的基本状况，只是通过即兴回忆来书写。很多错漏和不当。这也暴露了平时不及时记录总结的弊端。但说实话，年确实没有什么值得引以自豪的成绩。唯一感到骄傲的是，

在被穿小鞋的情况下，保持住了镇定，积极应对，也许这是年可以圈点的收益吧！

20xx年，值得憧憬，因为有好多的思路要在这一年实践。

- 1、寻求合作，深入发展客户，不惜一切代价多渠道、多形式的提高市场渗透率；
- 2、挖掘网络资源，开放更广阔的网络营销平台；
- 3、打破凡事儿凡事儿亲力亲为的局面，开拓更深层次的发展空间；
- 4、开发更细致、更专业的售前售后服务；
- 5、塑造大局与细节合适的阶梯式模式。

总之□20xx年，飞扬的第四个年头，吾将以更饱满的激情、更睿智的眼光，更雄壮的胆略，更理智的思考，更科学的智慧去奋斗、拼搏、实践。

20xx年的个人目标是什么，我没有忘记，我想，我已经准备好了！

销售类培训心得体会篇八

服装导购员，简单说来就是在卖场指导消费者购买服装的人，大部分服装导购员工作不太稳定，具备短期性，而且难以管理。

此外，服装导购员不仅是推销员，她们在卖场中不仅仅推销商品，统计销量，而且要对消费者的行为进行观察，分析，对对手的信息反馈，对客户的优质服务等。

所以，服装导购员的能力提升直接关系到服装企业的发展，但是多数企业缺乏服装导购员培训心得，企业对导购员的培训都是在摸着石头过河，今天小编为大家总结了一下服装导购员培训心得的思路，希望对服装企业店主们有一定的帮助：

由于很多企业对于通路导购存在短期性，做为企业对从事服装导购工作的朋友就应当对他们今后的工作有长远的打算进行引导，服装导购工作兼容统计，推销，陈列，市调等，是复合性销售人才，导购工作是培训市场部经理最好的学校，有了明确的人生目标，对导购员来说就不是一份短期的工作了，通过从事导购工作，可以学习到很多的产品知识，行业知识。此外，你还会感受到企业文化，企业的历史背景，如果你是国际品牌的导购，那样你还会学习到更多的知识，甚至于学习终端管理的科学方法，在你职业人生中会重重地写下一笔。

我们在很多卖场发现，大多数企业在招聘导购人员时，都喜欢找年轻漂亮的女孩子来从事导购工作，这是不正确的，因为不同的服装类型需要不同性别的导购人员，包括年龄的选择。试想一下，如果让一个女孩去导购男式内裤。因此，企业要根据不同的服装品牌类型来选择不同的导购员。如年龄段，性别等的选择。

1. 导购员的工作日报不能仅仅只记录一天卖出去多少，而是要非常细化的对卖场的人流量，服装销售培训心得体会5篇心得体会，学习心得服装的销量等进行记录，对来这里的人消费行为特点，风俗习惯，甚至于对消费者在购物前的心理变化的记录与分析，记录一切与销售与关联的事情，间接的与直接的都要记录，越详细越好，这不但能及时反馈到公司，帮助公司研究开发产品，制定销售政策，就是对自己今后的职业生涯的提升也有着很大的帮助，所以观察与分析对一名导购员来说至关重要。

2. 一般在卖场我们看到的都是导购员对一天的销量的统计，因为这是与导购员有着直接的效益挂钩，但是做为企业对导

购员的工作日记应当进行更高的要求，导购员的统计工作它应该包含几个方面，不光是销量的统计，笔者曾见过一本导购工作笔记，它记录着一位导购员负责的十米货架，大致是这样的，它记录着每天有多少位消费者光临这里，有多少消费者买了多少什么样的产品，有多少消费者摸过多少什么样的产品，有多少消费者来这里说过多少什么样的话，无论对产品的褒贬都统统记录下来。这些是非常珍贵的商业资料，是很有价值的。

4. 作为一名导购员一定要有敏锐的观察力，要有火眼金星，一位优秀的导购员，它能对大部分来光临卖场的消费者做出很有效的判断，她可以通过消费的衣着，年龄，说话，行为，大致猜测到此消费者的文化层次，收入水平，以及他应当适合于消费什么样档次的产品，我们试想一下，一位开着“奔驰”车来购物的消费者，你向他推销10元钱5双的打折袜子，或者是向一位穿着工作服刚下班还没来得及换衣服的消费者去推销几千块一条的名牌皮带，这样能合适吗？观察与了解，这样才能更有效地做好导购工作。

销售类培训心得体会篇九

此次公司xx培训让我更是受益匪浅！说白了培训的目的就是让每一个参与培训的人员得到知识的补充和技能的提高。为了能够让我们更加对如何销售，余经理跟我们讲解了很多，专业知识水__能力以及外在的阅历更是让我觉得要加强自己，提升自己，只有做到这样才能使自己在激励的竞争中立于不败之地。

现将此次培训总结作如下汇报：

- 1：做好准备，
- 2：打招呼

3: 了解需求

4: 介绍商品

5: 满足顾客需求。沟通定义的讲解和如何和顾客建立好沟通。

2、大家都知道兴趣就是某件事或物感到好奇，就叫兴趣！如何唤起顾客兴趣，换取顾客兴趣的技巧，跟fab的讲解差不多，必要时也可以反其道而行baf[]重中之中说到了销售关键，那就是试穿，只有试穿，才能激发顾客的兴趣，才能使顾客有购买的欲望，从而最终促成销售，达到成交率。其次就说到了如何促成顾客购买的技巧，和顾客在这款衣服犹豫不决是该怎么做，如何做。最后就说到了连单，和赞美技巧以及怎样寻找赞美点等等，以上这些是此次最主要的培训内容。

在工作中专业知识水__和语言xx能力要加强，要熟记fab[]更要把它贯彻以及应用当中去，学会在销售中使用销售技巧，灵活的与顾客沟通。由于自身的赞美语言和xx语言的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的`产品知识和提高业务水__。事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，真正了解客户需要什么产品，从而为共公司创造更大的利益。

十分感谢公司此次对我们提供的培训，能够拥有这样的经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。