

销售部门的年终总结(大全9篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

销售部门的年终总结篇一

来以来，面对风云变幻、市场动荡不安的市场形势，我房地产销售部门在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，在相关部门的积极支持配合下，在销售团队的共同努力下，认清新形势，制定新对策，迈出新步伐，努力克服各种不利因素，积极应对市场，创新营销机制，取得了比较可喜的销售业绩，下面，就今年以来，我销售部工作情况总结如下：

实现销售套，销售面积万平方米，销售额元，签约套，签约额元，签约面积平方米，实现资金回笼元。

为了与国际上最先进的销售模式接轨，根据人员素质与发展形势相适应的情况，我们围绕八个培训目标展开培训：一是通过spatm销售精英成长训练营，确保销售团队整体提升，打造中高端物业的金牌销售团队；二是掌握必备的销售流程与技巧，让置业顾问成为客户的好导游、好参谋，做一个会说话、说好话的置业顾问；三是通过spatm实战销售技巧培训，观相识人，掌握富人购房心理，学会变脸销售技巧；四是通过客户接待、产品说明、客户跟催等环节的实战演练，提高销售人员的客户接待和面谈能力。五是置业顾问能够通过简练、精彩、震撼的话术准确传递楼盘价值，把产品语言有效转化成销售语言，突现楼盘稀缺亮点，提升客户对楼盘的认同度；六是通过置业顾问心态角色认知与自我管理，调

整销售人员面对高端客户时的底气与内功，明确已经由产品销售向体验式、概念式、有境界式销售转变；七时通过团队游戏增加团队之间的互动和了解，培养销售队伍积极心态，树立良好精神面貌，提升团队凝聚力；八是通过驻场spatm教练式培训，优化、制定适合的案场规范，大大提高销售团队的销售执行力，打造销售亮剑团队。主要培训内容包括spatm性格销售培训初级版、打造金牌置业顾问实战技巧类培训和礼仪、室内魔鬼训练营。经过天的强化培训，使我们这支团队的营销观念、营销能力和营销艺术都得到明显的增强。

管理出秩序，管理出效益。先有公司正常运转的`秩序，再有公司实现赢利的效益。因此，在内部管理上，首先，我们先后建立健全了一系列管理制度，尤其严格考核了客户接待标准，服务态度，服务质量及营销方案的执行。同时，进一步完善各岗位管理制度、人事管理制度及薪酬制度。其次，对营销方案进行了全程监控和考核：1) 执行报告，了解进展情况，发现问题及时纠正；2) 例会，每周一次的工作例会可以了解各销售员的工作情况，讨论分析意向客户不成交原因，可以共同献计献策，并相互沟通；3) 定期检查，每月的工作计划或方案执行一段时期后，定期检查其执行情况，是否偏离计划，要否调整；4) 公平激励，建立一只和谐的团队，调动员工的积极性、主动性都需要有一个公平的激励机制，否则会造成员工之间产生矛盾，工作中相互之间不配合，上班没有积极性。我们每月对销售业绩进行排名，实行连续两月末位淘汰制，同时将团队中的销售佣金提取部份作为销售业绩突出者的奖励和团队活动的基金，赏罚分明。

1)、深入销售第一线，在销售现场了解客户的特点和需求，掌握客户的心理动态，找出客户最关心的问题。开盘期间的现场跟进，销售期间的现场跟进。开盘的现场跟进。参加了房展会，并对等地进行市场调研。2)、收集其他楼盘的宣传资料和报纸广告，掌握竞争楼盘的动向，了解其他楼盘的促销手段和销售措施。3)、学习和观摩其他楼盘的促销活动，

吸取别人成功的经验，以便为将来搞好公司的促销策划活动多做贡献。参观了的开盘促销以及房展会的各楼盘促销。4）、与策划公司对接，对其提交的策划方案根据实际情况提出修改意见供领导参考，同时把销售部的意见与策划公司沟通，力图将宣传推广工作做得更加切合公司的销售部署，更加实际，更加有效。并且参加公司的各种促销活动，组织销售人员在促销现场开展宣传工作，协调和沟通销售部和策划公司的分工合作。对“”、“”等活动的客户进行跟踪服务。5）、公司管理人员根据实际情况，对重要问题多想办法，多出主意，尽最大能力提出相应的建议和方案给领导参考，做好营销人员的参谋策划工作。

销售团队还需进一步整合与淘汰，团队的服务意识及理念有待于提高。要加强执行过程的管理和监控，来确保目标的达成。团队综合素质与企业发展要求还有一定差距，相关部门之间的信息渠道不够畅通。

目前，放眼全国各地房地产市场，成交量持续大幅下降，降价潮已相继出现。尽管下降幅度有限，但房价下降大势已经确立，房地产市场已经重回深度调整通道，消费者继续观望乃至弃购，市气持续低迷，成交量加速下降，甚至不少楼盘出现了“零成交”。，房地产市场形势相当严峻。成绩只代表过去，未来仍需要努力，摆在我们面前的路更长，困难更大，任务更艰巨。

- 1、我们将制定合理的计划方案，并以此方案为依据，根据各销售节点做好相应的系列可执行工作，同时跟紧公司的步伐，根据公司扩张的速度与规模，继续打造新的销售“亮剑”团队，提升营销执行能力。

- 2、分析可售产品，制定销售计划、目标及执行方案。将仔细分析可售产品的特性，挖掘产品卖点，结合对市场同类产品的研究，为不同的产品分别制定科学合理的销售计划和任务目标及详细的执行方案。

3、针对不同的销售产品，确定不同的目标客户群，研究实施切实有效的销售方法。我们将结合和的销售经验及对可售产品的了解，仔细分析找出有效的目标客户群。我们将通过对工作中的数据进行统计分析，以总结归纳出完善高效的销售方法。

4、贯彻落实集团要求，力保销售任务圆满达成。我们将按计划认真执行销售方案，根据销售情况及市场变化及时调整销售计划，修正销售执行方案。定期对阶段性销售工作进行总结，对于突然变化的市场情况，做好预案，全力确保完成销售任务。

5、针对销售工作中存在的问题及时修正，不断提高销售人员的业务技能，为完成销售任务提供保障。的可售产品中的所占的比重较大，这就要求我们要具更高的专业知识做保障，进行相关的专业知识培训，使销售工作达到销售商铺的要求，上升到一个新的高度。

总之，要认清严峻形势，依靠提升楼盘促销活动、提升经营管理水平、提升业务宣传手段和提升营销执行能力“四个提升”，刷新营销业绩，变不利为有利，变压力为动力，全面实现公司销售目标。

销售部门的年终总结篇二

刚到房产时，我对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场。

作为销售部中的一员，我深深感觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

看似简单的工作，更需要细心与耐心。在我的整个工作中，提供各类销售资料，平凡单调的工作成为了销售助理的基石，通过管理这些资料，让我从生疏到熟悉，进一步了解公司的房地产项目及相关客户等工作内容。刚开始由于对房地产知识掌握的不熟悉，常常在接听客户电话时，让我措手不及，销售部是对外的形象窗口，我们回答客户的每一个问题，都跟公司的利益息息相关，每说一句话都要为公司负责，为树立良好的公司形象做铺垫。在此方面，我深感经验不足，部门领导和同事都向我伸出了援助之手，给了我很多好的建议和帮助，及时化解了一个个问题。每接待一次客户后，还要善于总结经验 and 失误，避免同一类差错的再次出现，确保在下次工作中有新的提高。

随着工作的深入，现已开始接触销售部管理的客户工作，电话拜访、催款是一门语言艺术，这不仅需要好的表达方式，还需有一定的经验。俗话说：“客户是上帝”，招待好来访的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立好公司形象。

就总体的工作感受来说，我觉得这里的工作环境是比较令我满意的。第一是领导的关爱以及工作条件在不断改善给了我工作的动力。第二是同事间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。

房地产市场的起伏动荡，公司于20xx年与xx公司进行合资，共同完成销售工作。我积极配合xx公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为x月份的销售高潮奠定了基础。最后以x个月完成合同额xx万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都有所提高。

20xx年下旬公司与xx公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，我基本上每天都要加班加点完成工作。

经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中我做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，我不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在一年的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

总之，一年来，我虽然取得了一点成绩，但离领导的要求尚有一定差距后，我将进一步加强学习，扎实工作，充分发挥个人所长，为公司再创佳绩作出应有的贡献。

销售部门的年终总结篇三

经过与业务员的大量沟通，业务员缺乏对公司的信赖，主要原因是公司管理表面简单，实际复杂，加上地区经理的感情及不合适的沟通措辞其他相关因素，造成了心理上的压力，害怕投入后市场进行新的划分、或市场的失控，造成冲货、窜货的发生，不愿意进行市场投入，将变为情感的销售，实际上，因为低利润的原因，这样的情况将可能持续到每个市场的润利润在10000以后才有所改变。如果强制性的进行市场的划分，因为公司没有进行必要的投入、更没有工资、费用的支持，加上产品的单一、目前利润很少，并没有让业务员形成对公司的依赖、销售代表对公司也没有无忠实度，势必造成市场竞争的混乱，相互的恶性竞争，不仅不能拓展市场，更可能会使市场畏缩。

所有经营活动必须有一个统一的营销模式，而不是所谓的放任自流，凭借代理商的主观能动性去把握和操作市场，因为产品价格定位、产品用途的定位、同类产品的竞争分析等综合因素的考虑，更不可能期望于业务员替换单盒利润空间大的某个产品，事实上也是如此，与我来公司的前提出的以Otc□以农村市场为目标市场的市场销售定位为主、以会议营销实现网络的组建和管理，迅速提高市场的占有率。而依据业务员的自觉性来任其发展，公司只能听凭市场的自然发展，失去主动性。

公司对市场支持工作基本上为0，而所有新产品进行市场开拓期，没有哪个企业没有进行市场的适当投入，因为目前医药市场的相对透明，市场开拓费用的逐步增加，销售代表在考虑风险的同时，更在考虑资金投入的收益和产出比例，如果在相同投入、而产出比例悬殊过大，代表对其的忠实度也过底。而比较成功的企业无疑在新产品进入市场前期进行必要的支持与投入。

新业务员及绝大部分业务员对公司管理存在较大的怀疑，几乎所有人的感觉是企业没有实力、没有中外合资企业的基本管理流程，甚至彼此感觉缺乏信任、没有安全感。

销售部门的年终总结篇四

律回春晖见，万象始更新。我们告别了20xx□迎来了充满希望的20xx,□20xx可以说是公司的预备奔跑的一年，是拓展市场，持续发展的关键年。

广告行业，品牌是公司的关键之一，回顾已过去的一年，要做的不仅仅是忘我的工作，还要能再回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结，从怎样提高效率，尽量使工作程序化、系统化、条理化，到灵活面对各种迎面而来的问题，都要做到游刃有余。为了更好的做好今后的工作，总结教训，吸取经验，必将有利于自己的

前行，达到新层次。

回首过去，是为了更好的面向未来，为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将20xx的工作总结如下。

在20xx年6月18日，我有幸加入xxx进入一个对我来说全新的行业，因为对这个行业不甚熟悉，我自觉加强学习，逐步了解公司的各项章程制度以及行业情况，在领导的带领下，首先对武汉的广告市场进行了解，包含了各种武汉广告媒体形式和广告公司，其次，根据所了解的资料在网络上进行搜集，丰满信息，最后，将所有的资料进行归拢，制作成ppt方便日后使用。当然，有收获也有曲折，必须从中积累经验，以期在今后的工作中更好的发挥自身的价值，为公司带来更多的利益。

随着公司的发展，各城市的场馆也将开始运营，为此，我们销售部一同制作了全国各省会城市介绍以及场馆介绍，让我们对各个场馆可以有更加全面的了解，然后，我们还一同观看了多次在xx当地的展览，从实地考察会展广告的多样性，从车展、房展到糖酒展，我们通过各种类型的展会搜集各种客户信息，日后若有需求，可以及时联络到相关厂家客户，大大提高工作效率。之后，公司为了提高设计水平，我们与公司一同给设计部门进行下单，进行流程模拟，从最初的手忙脚乱到现在的井井有条，让我们对公司日后的发展有了很大的信心。当然了，在销售工作上，除了一个具有竞争力的产品外，还需要人脉，人脉和关系是一个长期积累的过程，要做到有计划、有选择的科学拜访客户客户来建立一定的关系，因此，在今后的工作中，我会制定一个客户的拜访计划，维护客情关系的同时建立新的客户群体。

在20xx年工作期间，本人随着公司的脚步一同前进，但也发现了自身存在的不足，新的一年，我将改正自己的缺点，提升自身修养和能力。在20xx我将更加努力的工作，让自己的

状态符合公司的高速发展，不辜负公司和领导对我的期望，我也希望自己在不久的将来可以为公司的发展做出更多的贡献。

作为销售部的一员，自己的岗位职责是：完成区域销售任务、广泛搜集市场信息并及时整理上报领导、对工作具有高度的敬业精神和责任感、完成领导交办的其他工作。经过半年的准备和磨练，在和同事的一起努力下，现在已经充分搜集了全国各地展馆信息，也掌握了全国各地主要城市的广告市场信息，加上期间x总带领我们也进行了工作上的实际操作，我很有信心在20xx年和公司一起迈出崭新的一大步，与公司一同扬帆起航！

销售部门的年终总结篇五

转眼间，充满机遇与挑战的xx年已经过去，我们迎来了崭新的20xx年。在这一年里，我在公司领导和同事帮助下，工作的各方面有一定的进步，同时我深深的感到：作为“xx人”、“广告人”有种深厚而浓烈的感情。一下是本年工作的一些情况总结。

今年实际完成销售量为5000万，基本完成年初既定目标。常规产品比去年有所下降，增长较快，相比去年有少量增长；但销售不够理想（计划是在1500万左右□□□dn1000以上）销售量很少，有少量增幅。

总的说来是销售量正常□oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想□xx品牌增长也不理想。

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、 质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如xxx客户

的□xxx客户的等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、 细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、 交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、 运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如xxx等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、 技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解□xxx□xxx等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、 报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽；销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法□xxx在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再厉，发扬光大，但问题方面也不少。

1、 人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相

比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门责任不清，本末倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

以上问题只是诸多问题中的一小部分，也是销售过程中时有发生的问题，虽不致于影响公司的根本，但不加以重视，最终可能给公司的未来发展带来重大的损失。

我们公司经过这两年的发展，已拥有先进的硬件设施，完善的组织结构，生产管理也进步明显，在州乃至行业都小有名气。应该说，只要我们战略得当，战术得当，用人得当，前

景将是非常美好的。

“管理出效益”，这个准则大家都知道，但要管理好企业却不是件容易的事。我感觉公司比较注重感情管理，制度化管管理不够。严格说来公司应该以制度化管管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的最大化。就拿考勤来说，卡天天打，可是迟到、早退的没有处罚，加班的也没有奖励，那么打不打卡有什么区别？不如不打。又如员工工作怠慢没人批评指正，即使有人提起最后也是不了了只，这是姑息、纵容，长此以往，公司利益必然受损。

过程决定结果，细节决定成败。公司的目标或者一个计划之所以最后出现偏差，往往是在执行的过程中，某些细节执行的不到位所造成。老板们有很多好的想法、方案，有很宏伟的计划，为什么到了最后都没有带来明显的效果？比如说公司年初订的仓库报表，成本核算等，开会时一遍又一遍的说，可就是没有结果，为什么？这就是政令不通，执行力度不够啊。这就是为什么国内企业最近几年都很关注“执行力”的一个重要原因，执行力从哪里来？过程控制就是一个关键！完整的过程控制分以下四个方面：

1) 工作报告 相关人员和部门定期或不定期向总经理或相关负责人汇报工作，报告进展状况，领导也抽出时间主动了解进展状况，给予工作上指导。

2) 例会 定期的例会可以了解各部门协作情况，可以共同献计献策，并相互沟通。公司的例会太少，尤其是纵向的沟通太少，员工不了解老总们对工作的计划，对自己工作的看法，而老板们也不了解员工的想法，不了解员工的需要。

4) 公平激励 建立一只和谐的团队，调动员工的积极性、主动性都需要有一个公平的激励机制。否则会造成员工之间产生矛盾，工作之间不配合，上班没有积极性。就我的个人看法，我认为销售部的工资偏低，大环境比较行业内各个阀门

厂销售人员的待遇，小环境比较公司内各部门的待遇。虽然销售部各员工做得都很敬业，实际上大家内心都有一些意见。如果公司认为销售部是一个重要的部门，认可销售部员工的辛苦，希望能留住那些能给公司带来利润的销售人员，那么我建议工资还是要有相应调整，毕竟失去一位员工的损失太大了。

以上只是个人之见，不一定都对，但我是真心实意想公司未来的发展，一心一意想把销售部搞好，为公司也为自己争些体面，请各位老总们斟酌。

销售部门的年终总结篇六

xx年，本部全体业务人员在企业的领导下，围绕年的目标任务展开一切工作，具体总结如下：

一、总体目标完成情况：

销售1750万元，完成目标计划(2250万)的77.8%

回笼1100万元，与销售收入比为63%。

(一)在销售地方，主要受以下几地方因素影响：

1、广轻出集团业务下滑比较严重。年该客户完成销售1800万元，而年由于新领导、新政策，本年广轻出对其铁牌企业开展大整顿和调整，特别是松宝集团、华盛风扇等几大客户被取之有铁牌资格后，使我们的纸箱销售业务大幅度下降，其他铁牌客户的业务也受到不一样程度影响，预计本年整个广轻集团销售800万元前后，比年初企业下达的计划万相差甚远。

2、能强陶瓷集团年初预计该客户的销售不少于500万，但由于目前我们的品质和售价未能满足客户的需求，我们的业务份额非但没有扩大，而且还在缩小。如果我们能在预印地方

做出考虑的，其销售份额将会增大。

3、受品质及交货达成的影响。如能强、强辉、金科、欧神诺等陶瓷厂受纸板强度，印刷色差及套印走位等因素的影响，加上上半年我们的彩印生产饱和，客户落单都无法接下来，使客户对我们的信心产生了动摇，影响了部分的销售。

(二)在资金回笼地方，主要是宏丰玻璃、华盛风扇到期的资金未能及时回笼，加上汇德帮陶瓷、华盛风扇的业务份额做大(两客户合计销售650万)。虽然有部分资金未能到期但占的应收款项颇大。

另外，受社会极大市场环境的影响，通通客户支付延期，造成我们的回笼计划不准时，影响了企业的整体运作。

二、主要做了以下几地方工作：

1、重点抓工作纪律和职业道德素质。

针对本部个别业务员组织纪律性差及工作效率低等不良现象，一地方采取个别谈心；另一地方，我们加大对制度的落实、执行和监督力度。完善了工作汇报制度，使业务员的精神面貌有了明显改善，工作效率提高了。同时，我们及时地利用一些典型事例去教育和整醒业务人员，养成良好的职业道德和素养，并加大促进和监控力度，防止损害企业利益和损坏企业形象的现象发生。

2、加强对落单的审核以及库存产品的送货工作，最大限度减少库存，降低企业风险。

本年，我们吸取了以往的经验教训，特别是对风扇行业，我们严格履行落单的审批程序，从源头加以控制，面对库存的成品，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了一定效果。

3、提高业务员的服务品质和业务能力，使一批老客户的业务能巩固并成长起来。在平时的日常工作中，我们规定业务员必须做到以下几点：

(1)加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系；

(3)及时将客户的规定及产品品质情况反馈给有关部门，并加强与横向部门的沟

通协作，使我们的产品品质和服务能满足客户的需要；

(5)积极参加与新业务的开拓。上半年经过努力，成功开拓了两个客户(江门金瑞宝陶瓷和三水盛路天线有限企业)，有望在下半年成为新的利润增长点。

(6)加大资金回笼的力度，回避企业风险。

在货款回笼地方，整个部门都形成共识，将该项工作摆在重中之重的位置。一直以来，本部两位主管分工协作，亲自督促和协助业务员按计划去追收货款，从没有松懈过，到目前为止，绝大多数的客户回笼是比较正常的，个别客户由于某些缘故，回笼速度较慢。(如宏丰厂，华盛厂等)

三、存在问题：

1、部门的日常管理工作需要进一步加强；

2、整体的资金回笼不理想，未达到预期规定；

3、压库工作效果不明显；

4、个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高；

5、新业务的开拓不够，业务增长小；

企业所下达的任务有些脱离现实，业绩检测不合理影响业务员的工作情绪。 销售部工作总结范文(二)

20xx年即将过去，在这一年的时间中销售部通过全员努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。

下面我对一年来的工作进行简单的总结。

从报表上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确不理想。(具体数据附销售部各项报表)。

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，目前发现销售部有待解决有主要问题有以下几点：

1、业务人员工作的积极性不高。

缺乏主动性，懒散，也就是常说的上进心不强。

2、沟通不够深入。

业务人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有追踪是一个失误。

3、工作没有一个明确的目标和详细的计划。

业务人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处

于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，造成不良后果。

4、业务人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。

销售部门的年终总结篇七

1. 未能提供有效的产品开发的方向给工厂。

2. 现行的产品开发是在市场看到好的产品，买回来模仿/抄袭，对该产品专利不理解，这样的风险大，有可能开发的产品，没客户敢买/卖。

3. 现行的产品包装较差，设计风格不统一，无法突出我们的品牌特点。

4. 客户的地域划分较杂，也无法针对特定的单一市场作一个市场的产品开发，也无法一款产品适合所有市场。

b.销售业务

1. 总的来说，出口部的销售业绩比去年会减少，主要体现在年初一二月份的开局和年中的6月份不好，订单数量不足。订单量的不稳定，严重影响全年的销售业绩。

2. 外部的政策和政治环境对销售业绩影响重大，如人民币在xx年已累计升值7%，出口退税由11%改为5%，工人的工资也大幅升了，这都影响了产品的定价，做成我们的价格体系不稳定，直接影响客户的下单意愿。按零售的定价规例[fob价的3到8倍，当产品fob单价升5%，零售价要升15%到40%，这样大的升幅，对产品的销量是影响巨大的。

3. 美泰事件也对客户对中国制造有戒心加上所有的塑料产品要提供sgs证，不论对客户或工厂都是一种负担。短期内下单的意愿减少。但事后证明，这是利好，客户不敢压价太甚，他们也会找规模大的规范的工厂合作，赚安全的钱。

4. 赠品的订单比例过大，常规订单的比例越来越小□oem/odm的订单比例过大，自主开发的产品比例越来越小，模仿/抄袭的产品多，遇到专利的问题也多，对销售的区域有限制，影响销售量。

c.人员配置

作为我老业务，她的离开对我们有一定的影响，具体的影响要在明年初才能体现。

2. 目前人员配置是够用的，只是有点青黄不接的感觉，老的业务负荷过重，新的上手慢，帮不了太多忙。还有新的人性格和老的业务差异太大，较难平衡。

3. 新人的敬业精神不足。

4. 业务员的业务水平参差不齐，整体影响团队的业绩。

5. 日本做为我厂的最重要市场，我们欠缺一名日语业务。

6. 我们有开周会，提供了业务之间的交流平台，对新的业务也提供培训，但总体效果不理想。

d.与工厂的合作

1. 总体是勉强可以，细致的地方不够。如与工厂各部门的沟通不到位，技巧欠缺，引起误会。

2. 客户品质的要求和产品的生产工艺的不了解，做成不良品

多，有单没利润的现象多。

3. 工厂对样板的重视不够，做成对客户失信时，业务情绪不稳定。

4. 模具的模期未能按时完成，客户投诉频繁，影响业务的积极性。

20xx年是一个艰苦的一年，人民币持续升值，劳动力成本的大幅提高，能源租金的价格要提高，政策正大力鼓励促进内需的市场。这都是我们出口部要面对的困难。我们要苦练内功，真正提高服务水平，加以优质的产品，我们才能打赢这场硬仗。

20xx年的公司海外销售工作时历年以来发展最慢的一年，所以我们一定要看清当前的形势，在充分的了解到海外市场的前景后再做出相应的对策和计划，这样对公司的发展无疑是最有利的。作为公司的普通工作人员，我一定会看到当前的形势，我相信在公司海外销售部全体员工的集体努力下，我们的工作一定会越来越好！

企业销售部门年终总结二

在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简要的总结。

在20xx年当中，坚决贯彻xx厂家的政策。学习、制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，和市场部共同策划宣传公司的形象、品牌的形象，在各媒体广告里如；广播电台、报刊杂志、、、、等，使我们公司的知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计发短信三万余条，团队

建设方面;制定了详细的销售人员考核标准、销售部运行制度、工作流程、团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面,但在其他方面工作中我们做的还有很大的差距。

从销量上看,我们的工作做的是不好的,销售业绩的确很不理想。

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,目前发现销售部有待解决有主要问题有以下几点:

1. 销售人员工作的积极性不高,

缺乏主动性,懒散,也就是常说的要性不强。

2. 对客户关系维护很差。

销售顾问最基本的客户留资率、基盘客户、回访量太少。一个月的时间里,总共八个销售顾问一天拜访的客户量20余个,手中的意向客户平均只有七八个。从数字上看销售顾问的基盘客户是非常少的,每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动无法进行。

3. 沟通不够深入。

销售人员在与客户沟通的过程中,不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户,了解客户的真正想法和意图;对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度,在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

4. 工作没有一个明确的目标和详细的计划。

销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯,销售工作处

于放任自流的状态，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。

5. 销售人员的素质形象、业务知识不高。

个别业务员的自身素质低下、顽固不化恶习很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。(长久下去会影响公司的形象、和声誉)

销售部门的年终总结篇八

本专柜严格执行公司会员制度，耐心、细心、热诚的和会员交流，更加增强了老会员对品牌的忠实度和的情感。在散客方面，本柜台柜员同样是本着热忱服务、顾客至上的宗旨，以可能提高回头率。下面给大家分享关于销售的年终总结，方便大家学习。

销售的年终总结1

时光转瞬即逝，不知不觉地度过了20_年。但是我依然清晰的记得，当初_产品刚刚打入海南市场，要让_在海南扎根落脚，经历了多么艰辛的过程。压力空前的大，要克服很多问题，需要付出比以往更多的劳动。公司安排我在海口的_超市，面对激烈的挑战，我有些彷徨，自己是否有能力挑起这幅重担。

看到_产品包装新颖，品种齐全等特点，心想既来之则安之。放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能完成公司所交给的任务。就这样拼搏完成了一个月，又接着挑战新的一个月。半年后，看到越来越多的顾客认可了_，使我特别开心。让我看到了_会有很好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

这一年来，经过坚持不懈地努力工作，成绩突出有两个月，在一月和十月份分别完成了x万元销量。除五月份外，其它月份销量均在4500~8500元之间。要做好促销工作，我体会深刻

有三点：

第一、始终保持良好的心态。比如说，工作中会碰到顾客流量少或者一连向几个顾客介绍产品均没有成功，我们很容易泄气，情绪不好，老想着今天太倒霉等等。这样注意力会不集中，再看到顾客也会反映慢，信心不足，影响销售。反过来，稍微想一下为什么一连推荐失败，即刻调整心态，如去超市外边呼吸几口新鲜空气等，再继续努力。

第二、察言观色，因人而异，对不同顾客使用不同促销技巧。例如，学生类顾客比较喜欢潮流的广告性强的产品。所以让其很快接受我们所推荐的产品较为困难，我们则需要有耐心。可先简单介绍一下产品，然后可对她讲学生为什么容易长痘痘和黑头，需要注意些什么问题等。讲这些使她觉得你比较专业。再着询问她学什么专业等，可增强她对你的信任度。最后快速针对其推荐产品，如此成功率较高。

第三、抓到顾客后，切记不要一味的说产品。现在品牌多，促销员更多，促销语言大同小异。所以介绍产品时一味说产品如何好，容易让顾客觉得我们就想着单单推销产品出去，使自己不能很快被顾客信任。事实上，顾客只有信任了你，接受了你这个人，才会接受你所介绍的产品。如果简单扼要针对性介绍完产品，在顾客考虑时可将产品话题引入人的话题，比如赞美顾客两句或问问顾客平时是怎样护理的。

在工作中我发现自己也有不少缺点，如耐心不够，销售技巧和美容知识欠佳等。在以后的工作中，不断学习，取长补短，做出更好的成绩。

20_年让我有点依依不舍，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐！

销售的年终总结2

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为_服装超市的一名员工我深切感到_服装超市的蓬勃发展的态势，_服装超市人的拼搏向上的精神。2019年，我柜组在公司党委的统一领导和部署下，在兄弟柜组的支持下，经过全体会员的共同努力，顺利地完成了服装销售任务。

2019年我们柜组认真学习销售知识，加强自我修养的提高，真诚为顾客服务，开展满意在_，服务为顾客的营销活动，想顾客之所想，努力为顾客营造良好的购物环境，做到进货、贮备、销售各环节的落实，严把质量关。现将一年来的工作总结如下：

努力做到无论顾客货比多少家，我们_服装超市也能为顾客提供质优价廉的商品。在销售过程中贯穿微笑服务，多和顾客交流，她们通过服装销售，与别人谈话的时候变多了，增强了自信心，也进一步懂得了如何与顾客沟通，推销服装的款式、颜色、价格与顾客的需要适应，使顾客接受你的意见和建议。

我们柜组努力树立企业良好形象，笑脸迎顾客，真诚待嘉宾，为顾客量身推销产品，赢得了顾客的认可。顾客满意率、回头客呈良好势头。2019年我柜组完成销售任务……我们作为服装超市的一个销售部门，部分员工，刚到超市时，包括我，对服装方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我们很快了解到公司的性质及其服装市场，以及消费对象和潜在的顾客。我组员工队伍整齐，认识统一，努力做好自己的本职工作。

她们行为约束能力强，深刻认识到作为销售部中的一员身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了_的形象。因此我柜组姐妹不断拓展专业知识，提高自身的素质，高标准的要求自己，在销售实践中积累一些工

作经验，较好了解整个服装市场的动态，走在销售市场的前沿。

经过这段时间的磨练，我柜组的同志个个成长为合格的销售人员，有的成为销售骨干，为完成2019年销售计划立下了汗马功劳。

2019年在公司领导的关心下，我从一个普通员工成长为柜的柜长，我觉得力不从心。一方面是我的专业知识贫乏，业务能力不强，另一方面是我觉得困难很多，社会经验缺乏，学历不足等种种原因使自己觉得很渺小，缺乏担当重任的勇气。

在7月份开始做柜长的时候，经理给我布置任务，由于胆怯的心理，害怕不能胜任，和经理争执起来。通过过工作实践和学习，我了解到经理的良苦用心，她是为了给我们每一个人一个恰当的位置，给每个人一个发展空间。

在工作中我也认识到人不是一生下来就什么都会的，当你克服心理的障碍，那一切都变得容易解决了。因此领导给我布置任务，是为了锻炼我，而工作中姐妹的支持，销售业绩的顺利完成又增强了我的自信心。因为只有充满强烈的自信，服装销售人员才会认为自己一定会成功。

在工作中，我更加认真敬业，真诚为顾客服务，团结柜组一班人，努力学习服装销售技巧。我深知优秀的服装销售人员对产品的专业知识比一般的业务人员强得多。针对相同的问题，一般的业务人员可能需要查阅资料后才能回答，而成功的服装销售人员则能立刻对答如流，言简意赅，准确地提供客户想知道的信息，在最短的时间内给出满意的答复。

因此我和柜组姐妹多方了解产品特点，在销售工作中忙而不乱，能迅速、精确地找出不同顾客的购买需求，从而赢得顾客的信赖。我把明确的目标、健康的身心、极强的开发顾客的能力、自信、专业知识、找出顾客的需求、好的解说技巧、

善于处理反对意见、跟踪顾客和收款作为常规业务去学习。

鼓励柜组姐妹充满自信去赢得顾客的信赖，去热情为顾客服务，去充分了解柜组服饰所需要的顾客属于哪一个阶层，充分了解顾客喜好，有的放矢搞销售。

2019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，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

2019年我们柜组将继续本着“以人为本”的工作态度及“顾客的高度满意是我们的最终目标”的经营理念，全体姐妹将进一步凝聚我们的战斗力，以饱满的热情，真诚的微笑投入到新的工作中去。

根据顾客的需要去进货，根据季节的变化去调整产品，根据天气的变化去组织热销品种，根据面料的特点去组织货源。如我们十堰的购物习惯仍然有着明显的天气效应：气温一降，冬令商品的销售就直线上升。

我们还要努力学习转化顾客反对意见的技巧，克服服装销售市场竞争非常激烈的困难，抓住顾客的购买信号，让顾客精神上获得很高的满意度，努力开创销售新业绩，为顾客服务，为顾客省钱，为公司盈利，让满意在_的理念进一步得到拓展，让_美名誉满十堰，让更多的顾客再来_！

销售的年终总结3

转眼间，20__年已将过去，我现在已是__的正式员工。回首近一年来的工作，我已逐渐融入到这个大集体之中。自__年__月份开始 in 办事处实习，7月份在总厂培训，至8月份分配到__县部工作，这段时间内我一直履行业务职责和义务，并在办事处领导带领下积极开展各项业务工作，现根据近一年来的工作实践、经验和教训，秉承实事求是的原则，回顾这

段时间的工作历程：

一、怀揣感恩的心来工作

首先要感谢办事处领导对我个人工作能力的信任，在总厂分配销售人员去往各大办事处时将我留在__办继续担任业务工作，并分配到__县部担任驻__业务员，这使我对在__实习期间的工作表现给予充分的肯定，让我在日后的整个工作过程中深感欣慰、倍受鼓舞，更让我充满更多的工作热情和工作动力。我将铭记这份知遇之情，并将融入我的工作历程之中，我更会努力奋斗以更好的业务成绩来回报办事处领导的信任。

再次是感谢__部经理在工作上对我的教导，以及在生活上的照顾。在工作上遇到困难的时候，经理会主动与我进行良好恰当的沟通，纠正我的工作思路和工作想法，以使我的业务工作能更顺利的开展。

当我们针对某些事情的处理想法上执不同看法时，他也很少以领导者身份自居将事情直接强制执行，而是通过讲道理并联系工作实际案例让我从中明白原由，从而使我放弃固执的想法，让我减少了许多的工作弯路和工作细节失误。

在生活上，部门经理主动帮我联系住房，联系取暖用的火炉子，由于__气候较冷风又大，高经理也经常打电话叮嘱我注意生火安全，这些都对我今后的工作和生活给予很大的帮助。

二、不断提高的工作状况和工作心态

1、工作敬业表现、素质修养逐渐提高

第一次接触什么是爱岗敬业，什么是要有强烈的责任感和事业心，怎样积极主动认真的学习专业知识，工作态度要端正，要认真负责。我作为旗县部的业务员，深深地感到肩负的重任，作为__酒业以及呼市办事处在__的窗口，自己的一言一

行也同时代表了公司的形象。热爱本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位都是必须做到的!所以提高自身的素质就变的尤为重要，必须高标准、高规格的要求自己，加强自己的业务技能。

2、销售知识、工作能力和业务水平的锻炼

我今年_月份来到办事处实习，系分到餐饮部担任部门基本业务工作，协助部门经理做好一些琐碎工作。为了更好的完成基本工作，我不断向领导请教、向同事学习，并从中自己摸索实践，尽量在短的时间内理清部门工作，熟悉了业务流程，明确工作的程序、方向，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路。

在8月份正式来办事处工作后，我本着“超越自我，追求完美。”这一高目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项工作，并在余限的时间里，通过__客户引荐和部分政府、各企事业单位的领导、职工接触洽谈，为下一步工作打好基础。

由于心里对酒量的抵触，在招待时总不能游刃有余，随每次酒桌上都不断的学习酒中的文化和学问，并强制自己练酒量，在酒桌上向同事、向经理学习说话办事的方法与技巧!!!这也是我今后的必修课，一定要在这方面加强锻炼!

3、认真、按时、高效率地完成办事处领导分配的其它工作

为了办事处工作更全面更顺利的进行，以及部门之间的工作协调关系，除了做好本职工作之外，还积极配合其他同事做好工作。工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面也积极考虑尽力将工作做的更加完善。

并在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，并达到预期的效果，保质保量的完成业务工作，同时在工作中学习各个方面的知识，努力锻炼自己，经过不懈的努力，使工作水平有了较长足的进步。

三、自身能力的欠缺，日后仍需努力

1、自身心态的不成熟

性情很不够稳重。不管有点什么小事情、小状况，都把当时的反应都表现在脸上，当工作比较顺利、达到个人短时间内的预期目标的时候，我的心态就会有点跳，不够稳重，有点忘乎所以。也许是刚毕业自身阅历的欠缺，做起事情来总是有点慌张，不够稳，但刚毕业绝对不是理由，在日后的工作中我会努力克服自己的弱点，让自己更适合干这份工作！

心态的耐性还不够。作为旗县业务员相对而言比较孤单，环境、工作流程都显的有点单调和循规蹈矩，有些时候就“座”不住了，总想回呼市转转，整个人也显得有点颓废，不够精神，然而经过一段时间的磨练和调整，我现完全可以应对现有的工作任务和工作环境。

将自己的年少轻狂抛掉，平淡的对待事情的发展，将眼光放得更长远一些，将目标定得更高一些，这样才能在工作中给自己带来更大的挑战，才能在工作中给自己到来更大的工作刺激，只有这样才能在工作中给自己带来更大的工作兴趣。

2、工作能力的欠缺

把握客户心态不够准确。对已经合作一段时间的经销商和客户，我往往会轻信他们。从经销商和客户反馈得到的市场信息，大多数情况下我是听之信之，极少持怀疑态度，没有作进一步的分析和判断。这样做的后果会由于信息的不准确导致办事处针对市场的判断可能出现偏差，在操作中可能导致

工作失误。

在工作中我很少动脑筋思考问题，即使思考了也不够细致，思维方式比较单一。很多时候我都是按规定程序做事，根据领导的交待办事，极少动脑琢磨客户，琢磨市场，琢磨导致问题发生的根本原因。思维方式因为没有经常对事情周密、细致的思考和全面的分析，从而做起事来习惯性变得变的单一。作为业务员，必须考虑很多东西，以清晰的思路，思考事情的每一个细节，才能正确判断客户的真实情况。

四、20__年驻__工作计划

总结一年来的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，20__年自己计划在今年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

- 1、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。尽心尽力完成区域销售任务并及时催回货款，负责严格执行产品的出库手续，积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导，严格遵守厂规厂纪及各项规章制度。
- 2、努力做好现有工作的同时，尽快计划在__寻找有实力、有关系背景的代理商，主要做高端的河王、五星等酒水销售，以扩大销售渠道提高业务销售成绩。
- 3、针对餐饮市场作出大力的销售力度，争取把这一薄弱渠道作起来，并对__销售市场的二批商维护进行合理适当的整顿，使维护金发挥更大的效用。
- 4、在今后的的工作中，要抓住各种不同的客户争取更充分、更准确的分析、处理好各项业务工作，并加强同客户的交流和沟通，了解他们的业务需求，能够恰当地处理好业务关系，来赢得更多更好的客户。

5、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及通过销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，并且在工作上要具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，并积极完成领导交办的其它工作。

6、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有率。

综上所述，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这些都有待于在今后的工作中加以改进。我相信通过这近一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过反思反省之后能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。

辞旧迎新，展望20__年，在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，刻苦学习业务知识，努力使工作效率全面进入一个新水平，提高自身的能力水平努力完成办事处的销售任务和目标，为办事处的发展做出更大更多的贡献，同时希望个人、办事处和公司再上一个新的台阶。

销售的年终总结4

随着工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。其中，我学会了很多：在遇见困难时，我学会了从容不迫地去面对；在遇到挫折的时候，我学会了去坚强地抬头；在重复而又单调的工作背后，我学会了思考和总结；在公司形象受到破坏的时候，我学会了如何去维护；在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流。以上是我在工作方面取得略微突破的地方，但这种突破并不意味着我就能够做好工作，在接下来的工作中我会继续完善自己，在失败中不断总结经验和吸取教训；在和同事配合工作过程中学习他们先进的工作方法和理念；在沟通和交流过程中学会谅解他人。

现将工作总结作如下汇报：

一、工作方面

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；

4. 维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的抱怨。工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误；对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低；不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，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 product 知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。这使我们和客户的沟通出现空前的尴尬场面。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。服装销售月工作总结对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的大货不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍

一定限度的质量问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂，只会让事情变得更加糟糕。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找并承认自己的过失之处，这才是首先要做的事情。

三、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整 and 改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

四、下月规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保_的大货能够准时出厂。做好_秋季打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍

的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，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，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

销售的年终总结5

一、销售方面的情况

截止到_年12月31日，店专柜实现销售额，于_年同期相比，上升(下降) $x\%$ □本柜台共计促销次，完成促销任务达 $\%$ 。

二、会员拓展

(一)新会员拓展

截止到_年12月31日，本专柜新发展会员人。与_年相比，递增了 $x\%$ □

(二)老会员和散客的维护

本专柜严格执行公司会员制度，耐心、细心、热诚的和会员交流，更加增强了老会员对品牌的忠实度和的情感。老会员的返店率达到 $\%$ 。在散客方面，本柜台柜员同样是本着热忱服务、顾客至上的宗旨，以可能提高回头率。

三、竞品分析

面对欧莱雅、雅诗兰黛、宝洁等对手，本柜台在注重本产品的优雅、高贵、经典的品牌形象的基础上，突出个性化、优质服务的优势。使我们品牌在市场的竞争占有率大幅度提高。如面膜(占有情况)，洗面奶(占有情况)，由于本人不了解具体市场，自己稍加分析即可。大概对比下咱们产品的优势和不足。

四、柜台日常工作情况

本专柜严格遵守公司柜台管理细则。在人员管理方面，严格注意公司形象，热诚、耐心的为顾客服务。在库存管理方面，严格短缺货登记、库存登记，认真做好盘点工作。货品的管理、注意干燥清洁、防火防潮，并做好货物的清洁。(可结合公司管理细则添加)。

五、_年工作的展望和_年工作如何开展

_年即将过去，在未来的_年工作中，本柜台力争在保证_年的销售计划前提下，实现新的销售业绩突破。在会员方面，做到吸引新会员，然后抓住老会员，保正市场持续发展。在散客的方面一如既往的保持我们的优质服务，让消费者加入到我们资生堂的会员队伍中来。在柜台日常工作方面，要更加严格的遵守公司的管理细则，让消费者放心认购我们资生堂的优质产品。在_年我们的重心是：认真做好顾客和产品的纽带工作，将资生堂的优质产品推向顾客，把顾客对产品的热爱之情带回企业。为实现资生堂“源于日本、亚洲的全球化企业”的战略目标的目标而努力。

销售部门的年终总结篇九

20xx年我们公司在北京、上海等展览会和惠聪、发现资源等专业杂志推广后，我公司的xx牌产品已有一定的知名度，国内外的客户对我们的产品都有了一定的认识和了解[]20xx年度老板给推销部定下*万元的推销额，我们推销部完成了全年累

计推销总额*万元，产销率95%，货款回收率98%。

二、加强业务培训，提高综合素质。

产品推销部肩负的是公司全部产品的推销，责任之重大、任务之艰巨，可想而知。建立一支能征善战的高素质的推销队伍对完成公司年度推销任务至关重要。“工欲善其事，必先利其器”，本着提高推销人员综合业务素质这一目标，推销部全体人员必须开展职业技能培训，使推销业务知识得以进一步提高。今年公司添用了网络版速达3000财务管理软件，推销和财务管理可以清晰的及时性反映出来。我们推销人员是在xx市xxxx科技有限公司的培训下学习成长的，所学习的专业知识和公司内部信息都是保密的，大家必须持有职业道德，老板是率领推销部的最高领导者，希望加强对我们员工的监督、批评和专业指导，让我们推销人员学习更多的专业知识，提升技术职能和自我增值。20xx年我学习了iso内部审核培训和会计专业知识培训，并获得了国家认可的证书。这一年来我们利用学习到的管理知识、方法在我们公司生产管理中充分实践，其显示效果是满意的。

三、构建营销网络，培育推销典型。

麦克风线材推销是我公司产品推销部工作的重点，推销形势的好坏将直接影响公司经济效益的高低。一年来，产品推销部坚持巩固老市场、培育新市场、发展市场空间、挖掘潜在市场，利用我公司的品牌著名度带动产品推销，建成了以xx本地为主体，辐射全省乃之全国的推销网络格局。

四、关注行业动态，把握市场信息。

随着电子产品行业之间日趋严酷的市场竞争局面，信息在市场营销过程中所起的作用越来越重要，信息就是效益。推销部密切关注市场动态，把握商机，向信息要效益，并把市场调研和信息的收集、分析、整理工作制度化、规范化、经常

化。产品推销部通过市场调查、业务洽谈、报刊杂志、行业协会以及计算机网络等方式与途径建立了稳定可靠的信息渠道，密切关注行业发展趋势；建立客户档案、厂家档案，努力作好基础信息的收集；要根据市场情况积极派驻业务人员对国内各推销市场动态跟踪把握。

五、再接再厉，迎接新的挑战。

回首一年来，我们推销部全体业务人员吃苦耐劳，积极进取，团结协作取得了良好的推销业绩。成绩属于过去，展望未来，摆在推销部面前的路更长，困难更大，任务更艰巨。我们推销部全体业务人员一致表示，一定要在20xx年发挥工作的积极性、主动性、创造性，履行好自己的岗位职责，全力以赴做好20xx年度的推销工作，要深入了解电子行业动态，要进一步开拓和巩固国内市场，为公司创造更高的推销业绩。

福牛迎春，祝我们xxxx科技有限公司在20xx年的推销业绩更上一层楼，走在电子行业的尖端，向我们的理想靠拢。