

# 最新销售岗位工作的年度总结 销售岗位 年度工作总结(通用10篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 销售岗位工作的年度总结篇一

1、从20\_\_年、20\_\_年销量情况来看，每年销量较好的月份为1月、10月、11月、12月。每年销量最低点为2月，8月，但是在20\_\_年8月份销量反而是上升趋势，原因是8月份公司销售政策有了大幅度的改变，销售顾问激情较高，所以出现反常情况。而每年的5月、6月、7月份销量平稳，没有明显的上升和下降趋势，上升最明显的月份为3-4月，11-12月，所以每年要抓住这几个月份冲量，在销量较低的月份打好基本功，做好宣传，收集信息，培训员工基础知识和竞品知识。

2、从表1看出，天荣作为整个公司的主战场，20\_\_年天荣销量占公司销量49%，北环市场占35%，二网及市场占16%。20\_\_年实销量419台，进车量368台，比例为1:1.1，20\_\_年应提升至1:1.5。

3、20\_\_年要提高二网及市场销量，预计至少达到总销量的30%，并且优化库存，坚守先进先出的原则。

## 二、各车型销量

1、从表中可以看出，优优是我们的主打车型，占总销量的63%，

其中优优基本型、特惠1型、标准1型三个车型销量最大，各占优优车型的24%，18%，19%。 优胜二代占总销量的25%。在20\_\_年低价位车辆占据比例较大，也是冲量车型。

2、 优优柴油、优劲、优雅这些车型销量不大，应该作为我们的利润车型。

### 三、各人员销量

老员工中销量最高的是\_\_，也是销量最平稳的一个，在新员工中，刘聪销量较平稳，高出辉销量直线上升。其它销售顾问销量时高时低，说明产品和竞品知识还不牢固，销售技巧有待提高。

### 四、客户抱怨及投诉

1、在全年销售过程中客户抱怨共计14次，投诉1次。其中3位客户抱怨合格证给予不及时，1位客户抱怨惠民补贴给予太晚，2位客户抱怨竞品车和二手车置换返利未及时给予，1位客户抱怨钥匙没有随车，1位客户抱怨我公司给客户安装的铝圈不是原厂铝圈，1位客户投诉合格证耽误时间太长。

2、在这些抱怨中，由于信息员及时与销售部沟通配合，最终关闭抱怨，没有考核。但是1位客户梅庆坤投诉合格证不及时，导致最终考核公司14000元，这也许是因为我们各部门沟通不及时所造成，给公司造成了很大的损失，在以后的工作过程中我们一定避免此类事情再次发生。

3、在以后工作过程中，首先要考虑事情发生的严重性，因为厂家客服部门是一个很严格的部门，并且考核严重，所以我们要引以为戒，加强各部门沟通，杜绝抱怨和考核。

### 五、客户满意度

1、由于我公司客服部门还不太完善，在回访客户过程中，客户对销售顾问的服务都很满意，但是有客户抱怨合格证给予不及时，其中有一位客户投诉销售顾问态度不好，造成客户抱怨，我已经向客户沟通了此件事情，也找此销售顾问了解了情况，确实存在销售顾问态度不是太端正的问题，没有和客户沟通好，我希望以后客服加强监督，销售顾问端正态度，提高客户满意度。

## 六、部门之间沟通问题

1、由于每个人的岗位职责不明确，导致部门之间沟通存在一定的障碍，遇到问题推卸责任，信息传达不到位，忽略时间观念，造成工作无法正常的进行。

2、每个人有时候要身兼多职，无法做到每项工作细致、认真。

3、每次例会解决不了实质性问题。

4、缺乏制度约束，导致人员不好管理，工作无法向前推进。

以上是我20\_\_年的工作总结，展望20\_\_，回望20\_\_，望金泽所有同事在新的一年里有不一样的收获！

## 销售岗位工作的年度总结篇二

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年度老板给销售部定下xxxx万元的销售额，我们销售部完成了全年累计销售总额xxxx万元，产销率95%，货款回收率98%。

产品销售部肩负的是公司全部产品的销售，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销售队

伍对完成公司年度销售任务至关重要。“工欲善其事，必先利其器”，本着提高销售人员综合业务素质这一目标，销售部全体人员必须开展职业技能培训，使销售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，销售和财务管理可以清晰的及时性反映出来。我们销售人员是在xx市0xx\_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。老板是率领销售部的，希望加强对我们员工的监督、批评和专业指导，让我们销售人员学习的专业知识，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。

麦克风线材销售是我公司产品销售部工作的重点，销售形势的好坏将直接影响公司经济效益的高低。一年来，产品销售部坚持巩固老市尝培育新市尝发展市场空间、挖掘潜在市场，利用我公司的品牌度带动产品销售，建成了以xx本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局。

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。销售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。产品销售部通过市场调查、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销售市场动态跟踪把握。

回首一年来，我们销售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销售业绩。成绩属于过去，展望未来，摆在销售部面前的路更长，困难更大，任务更艰巨。我们销售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年度的销售工作，要深入了解电子行业动态，要进一步开拓和巩固国内市场，为公司创造更高的销售业绩。

祝我们xxx科技有限公司在20xx年的销售业绩更上一层楼，走在电子行业的尖端，向我们的理想靠拢。

## 销售岗位工作的年度总结篇三

我是营销部的，是201x年2月份进入公司的。201x年的4月4号我从原来的酒店促销部调到了现在的营销部，在营销部工作的这段时间，我感受很多，收获很多，也在逐渐的成长着。第一个月我的部门经理，带着我去一一的面见了各个单位的领导，看着我的同事们和领导轻松的谈话，并认真的介绍我们的酒水以及团购政策，我只是在一旁静静的听着，暗自学着他们的销售技巧，希望以后通过努力的学习可以做的比他们更好。

我们部门做的是营销，主要的工作是宣传和产品推广，在这个酒水销售的淡季，公司推出的喜宴政策给了我们一个很好的发展空间，对于我们以后的宣传工作给予了很大的帮助，两个月下来现在大街小巷，几乎每个人都知道了我们的喜宴政策，很多的消费者都愿意选择我们的柔和作为招待用酒，接下来的日子里，我不但要维持好前期宣传的成果，也要进一步增加销量。争取让所有的客户及他是亲戚、朋友招待都使用我们的柔和。我们部门经理常说：“一定要先做好客情关系，客户认可你了，才会认可你所推销的产品。”可见客情关系是非常重要的，建立一定的客情关系，为工作的开展铺平道路，定期的电话拜访；定期的实地拜访；定期的销售回顾等....想做好营销一定要勤奋：

一、要勤学习，不断提高自己、丰富自己；

二、要勤拜访，增进客情关系；

三、要勤动脑，如何有效的为客户服务

四、要勤沟通，进一步了解客户的需求；

五、要勤总结，做好每日总结，总结有效客户并时时跟进。

201x年对于我来说是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年，感谢谆谆教诲我的领导，一直以来悉心的帮助、认可、信任、鼓励着我，才能使我更加乐忠我现在的工作。在营销部我还是一个新人，有很多的东西都有待学习，在以后的日子里，我会努力的学习，更好的做好自己的本职工作，在此预祝公司201x年再创辉煌！

## 销售岗位工作的年度总结篇四

营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有xxxx和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为\_公司的领导，我有很大的责任。

协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的重中之重。

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给予指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目圆满成功。

## **销售岗位工作的年度总结篇五**

我自20xx年x月xx日入职，已经一个月了，一个月期间销售业绩方面虽然不明显，但是工作方面的收获很多，这与领导与同事们的帮助是分不开的，谨一个月来在工作中面临的问题和经验写了销售岗位月工作总结,供大家评鉴：

入职的一个多月时间里，生活紧张，但又有秩序。刚进入公

司，一切都是陌生而又崭新的，所有的事物都要重新去认识和了解；信心来自了解，要了解电工和照明这个行业，了解公司，了解产品；朗能产品柏睿系列的面世使到产品的优势也显而易见的，这样的平台，就看自己怎么去发挥。人生本来就是一个不断成长的过程，也许在创业这条路上的艰难险阻使得我必须暂时考虑决定和谁在一起成长！很荣幸能加入公司，在领导和同事以及客户的帮助中能够成长；很感谢领导无私的传授他们的经验给我，他们是我最好的老师，通过学习他们的经验和知识，可以大幅度的减少自己犯错和缩短摸索时间；在这样一个积极向上的平台上，自己这样一个新手，一定要多学，多看，多做事！

这一个月多，公司没有对我做任何的要求，自己自由发挥，自己去展现自己的才能，刚刚进公司的前几天，同事小郑带我去拜访客户，使我摸索和感悟了整个销售流程，现在的我基本上可以从寻找客户、面见客户、与客户交流。每一步骤，每一环节，每一事项，都能尽可能地进行分析，几天过后，我就和小郑开始独立去拓展周边业务，自己本来就是耐不住寂寞的人，喜欢与人打交道，喜欢社交；看大家从不认识到认识，最后成为朋友；看着一个一个客户就被自己这样一点一点挖掘出来，直到做成生意，很享受这样一个过程，很喜欢挑战。虽然经验和阅历有限，但我一直坚持用心去做好每件事情！因为成功的销售人员都是敢于坚持自己的目标的人。

在这一个月多工作中成绩还是有少许的，相继开发了昆明红聚市场永聚照明店，西南建材城万家灯饰店，景洪孟腊店以及大理佳利三创建材店等经销商，接下来昆明所有的县城有待于渠道开拓，以及完善和着手家装公司的合作，大商汇仍有待开发一两家分销，还有华洋家具广场等，接下来今后的工作任重而道远，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

- (1) 必须养成学习的习惯；



销售的第一产品是销售员自我;成功的销售员总是能与客户有许多共识,这与自己本身的见识和知识分不开。有多大的见识和胆识,才有多大的格局。这方面自己还很欠缺,必须不断的学习,这就是一个不断的自我总结和积累的过程。自己要有目的的去学习,不断的充实自己!

## (2) 必须具有责任感和职业道德

业务员的诱惑有很多,刚进公司就犯了严重的错误,为了个人增收,利用公司给我的资源跑其他公司的产品,承蒙公司领导刘总的大度包容才既往不咎,给予我改过从新的机会,人要想在行业中有沉淀,就必须热爱自己所在的行业工作,必须诚实守信并奉行职业道德,所以在以后的工作中坚持对公司、对客户、对自己的责任感,积极、热情、认真地对待每一天!做到责任和职业道德。

## (3) 善于总结与自我总结

现在我工作中的市场的把握能力以及分析能力等等都还是显得稚嫩和欠缺,所以这些都需要我在日后的工作中不断总结,不断的完善,不断加强。现在自己对于销售的认识也只是表面,对于市场的把握能力更是无从谈起,所以我必须比别人付出更多的艰辛和毅力才能不断完善自我。

人品永远是第一位的,而人品的第一要素就是诚信,小胜凭智,大胜靠德,认真做事,诚信做人。

其实业务工作就是一种态度。最大限度的维护双方的利益,有的时候必须站在零售商的角度去看待问题。只有在以上几个方面好好加以体会和把握,才能在自己的销售生涯走地更好、更远。趁现在年轻多学点东西、多做点事情,不要枉费人生。所以我要以更饱满的精神和充沛的精力投入到平时的工作和学习中去,决不辜负公司对我的信任和栽培,并且能够快速地与公司共同成长!

# 销售岗位工作的年度总结篇六

## 1、情况概述

客观地表述任务完成情况,取得的成绩,要用数据说话。

比如：今年公司下达的销售任务指标是多少，实际完成了销售任务多少，超额完成任务或离任务的差距是多少，达到人均消费者多少，与去年相比增长率是多少，各项经用开支多少，完成利润多少。市场占有率多少，与去年相比增长了多少，产品见货率多少，是提高还是降低了。经销商网络情况如何□a类、b类、c类各有几家，销售队伍情况如何等等。只报大账和特别需要说明的数据，不需报细账，否则成了数据分析报表。

## 2、简要分析

针对上述的事实(数据)，简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

## 3、特别说明

若是成功的经验，对公司其它市场有指导意义的，需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验,可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。若是区域市场运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，如网络构建问题、销售队伍问题、新产品开发问题、消费者沟通和启动问题等，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

## 二、明年工作计划

### 1、要全面

将总体的目标任务分解成各个阶段、各个区域的子目标。将任务落实到人(经销商和对应的销售人员),对各种资源进行合理的配置。最好用表格、数据说明,力求仔细、认真、全面、准确。或者可以用附件的形式详细说明,但是年终总结一定是少不了明年的打算,如果公司的习惯是单独行文的,那么在报告里只要把简要的打算、主要的思路表现出来就可以了。

## 2、要到位

目标需要有措施的支持,通过什么措施、配置什么资源,达成什么目标。先落实有把握的目标,期望达到的目标要另行说明,不能混为一谈,否则就会让领导感到不踏实、不到位、不放心的感觉,自己也容易搞糊涂,误将理想当现实。

## 3、要有突破和亮点

突破,一般可以从今年存在的主要问题着手,今年的主要问题已经在总结中分析清楚了,公司领导也早已看在眼里,要集中精力抓一个问题,虽然一个市场问题可能是成千上万,但是只要解决了一个主要矛盾其它矛盾就会迎刃而解。通过正确的方法、严密思维、准确有效的措施努力在突破中创造出新的销售增长点和亮点。

市尝销量、品牌还需要厚积薄发,一年解决一个主要问题,上一个台阶,而且是说到做到了,第二年你再写这样的报告,领导就相信你,就能得到应有的支持。这样的市场年终总结报告是领导最愿意看到的报告,也是最具实效性的报告。

在200x年刚接触这个行业时,在选择客户的问题上走过不少弯路,那是因为对这个行业还不太熟悉,总是选择一些食品行业,但这些企业往往对标签的价格是非常注重的.所以今年不要在选一些只看价格,对质量没要求的客户.没有要求的客户不是好客户。

20xx年的计划如下： .

一、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二、在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

## 销售岗位工作的年度总结篇七

自从20xx年x月x日进公司从事销售工作以来，在领导的引导下，我随同公司在慢慢成长，从对市场的陌生到如今的些许认知，自身阅历增加的同时，对社会的认知以及工作能力也有一定的提升。很荣幸能够在xx有限公司这种成长型企业里得到磨练，我个人认为这9个月以来，我收获很大。以下是我个人在这段时间来的工作认知及工作总结，希望各位领导能够就我这一年来的工作给予指导及批评。

- 1、市场客户信息的搜集，建立客户档案。
- 2、与客户建立业务关系，包括谈判以及追踪货款等。
- 3、客户维系，售后跟踪工作。
- 4、递交销售报告，对市场进行销售分析，
- 5、关注市场动态和竞争对手，及时向领导反馈相关信息。

回顾过去几个月的工作经历，有激情，有挫折，有迷茫，也有快乐，但终归现在理智的心态。刚接触销售工作，对市场的无知以及与陌生客户的谈判的空白促使我努力地学习销售理论知识，并且勤奋地去接触客户，在领导的引导下，学着去分析市场，判断客户类型。我自己切实感觉到自己在进步，

渐渐地喜欢上销售这份工作。

可以与不同类型的客户接触，从谈话中去学习，去领悟，我的阅历在慢慢积累增加，我的眼界在逐渐开阔，对社会的认知度再逐渐提高，这是我由学生的角色向社会人角色转变的重要时期。当然，我也经历了自己的低谷期，对销售的无望，对自己的不满意不自信，最终导致自己没有什么工作状态，但这一切都已过去，在领导的开导下，我慢慢的走出来了。我现在对工作可以有清醒的认识，能够摆正自己的位置及调整自己的心态，这一切，皆缘于销售这份工作。

社会的磨练也使我个人的业务能力得到了锻炼，提高。总结这几个月的工作，个人认为有以下几方面做的不是很到位：

- 1、没有充分的利用网络资源去开拓市场。个人局限于出差搜集客户信息，但现实出差比较耗时并带有一定局限性，恰恰网络信息的搜集可以互补这方面的缺陷，但我这方面做的不是很好。

- 2、没有注重自己销售理论知识的提高，自己的主动学习能力有欠缺。

- 3、对客户的跟踪回访不够及时。搜集回来的信息没有定期的联系将会导致客户慢慢把我们淡忘，或许有好多机会会在这种情况下丢掉。

回顾过去是为了更好把握未来。在新的一年里我将会对自己有更高的要求，以平稳的心态去工作，给自己一个准确积极的定位。规划如下：

- 1、努力完成公司下达的销售任务。

- 2、全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平。

3、做好客户信息的整理归纳以及对竞争对手信息的搜集。

4、处理好上下级以及同事之间的工作协作。

最后很感谢公司为我提供一个很好的平台，使我在这个社会  
中得以锻炼并渐趋成熟，感谢领导以及同事对我的关心、帮  
助及激励。

相信我将会以更好的状态投入来年的工作！

## 销售岗位工作的年度总结篇八

我现在在x市的一个手机大卖场做店面手机销售□20xx年马上  
就要过去了，在迎接20xx年的同时，我也对自己的销售工作  
做一个总结，作为一名手机销售员，在店内主要做的是销售  
工作，虽然这份工作很普通，但是仍然需要我们用心去做。

下面我就对我的工作做一个简单的总结分享：

### 一、销售

首先是从顾客的接触开始，顾客大多是因广告宣传进入卖场，  
很多门市销售人员并没有尽到销售的本职，只起到了解说的  
义务，但优秀的销售人员应该善于用微笑建立与顾客沟通的  
桥梁。

### 二、开场白的技巧

好的开场白能够很好地促成顾客开单。顾客在进入一家卖场  
后，销售人员是整个营业厅各个部门的代言人，为达到成功  
交易，销售人员应该掌握好开场白的技巧。开场白需要直接，  
快速切入正题。

### 三、营造热销气氛

营造热销的气氛是因为人都有趋向热闹的特点，对于热销都有充分的好奇心，这就是良好的销售时机，因此销售人员需要适当营造热销气氛。要通过语言设计开场白，突出卖点，好的开始是成功的一半，精心准备的开场语言可以成功地促成更多销售。

#### 四、心态决定行动

优秀的销售人员要善于寻找自己卖场的优点，寻找会给顾客带来的好处，不成功的营销员往往会找到自己卖场的缺点来安慰自己，允许自己不断失败。进入卖场的每位顾客，都是销售人员的潜在顾客，都存在成交的可能性。除了正常销售外，完全有可能开发出顾客的消费潜能，购买部分配件，无形中产生附加利润。

#### 五、运用人性的弱点

绝大部分人希望多赚，少花钱，还有一些人喜欢与众不同等等。如：少花与多赠的心态是相互对应的，少花也是人性的弱点，利用促销、打折、免费都可以使顾客少花钱，从而极大地刺激顾客的消费欲望。

#### 六、要学会询问

尽量先询问容易的问题，在一般的销售过程中，价格是最困难的问题，也是促成开单的关键之一，销售人员一定要从询问比较容易的问题开始，而将价格询问留在最后。门市人员应学会在沟通中判断顾客的消费能力，然后为顾客设计预算。如果顾客及早地介入到价格中，遇到这样的顾客可以充分把握好，让我们的服务把顾客留下，而不是夸夸其谈的把价格挂在嘴边，这样很容易流失成交机会。

#### 七、帮助顾客做决定

在最后一要订单的时候，门市人员的心态是很重要的，要实现成功的销售，态度比技巧更重要，不要害怕被拒绝，被拒绝是很正常的。当顾客犹豫不决时，门市人员切记不能失去耐性，帮助客户做决定是很好的一种技巧。销售人员要记住，不要轻易放走顾客，顾客出了这个门就不一定会是你的顾客。在谈判过程中，给顾客强大的压力。

## 销售岗位工作的年度总结篇九

十月的到来告诉我们20xx年已经快结束了，在上个月底我们公司也开了下半年的销售会议，公司领导在会议上也做了半年的工作总结，给我们更深的了解了我们公司半年来的工作情况，还总结了一些经验供我们分享。所以在这会议之后，领导要求我们也来给自己半年的工作做个总结，希望通过总结我们能够更好的认识自己和向优秀的同事学习经验，从而更好的开展下半年的工作。

现在我对我这半年来的工作心得和感受总结如下：

### 一、塌实做事，认真履行本职工作。

首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自己经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而达到销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自己的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这半年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，但是成功率比较高，价格也可以做得高些。像这样的客户就可



以列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

## 二、主动积极，力求按时按量完成任务。

每天主动积极的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情况，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，而且因为人与人都是有感情的，只有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

### 主动协助

客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的最好机会。即使当时没有能立刻成交，但是他们会一直记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

## 三、做好售后服务

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是形成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们这里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情况，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺一定能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，但是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟

我们联系。

#### 四、坚持学习

人要不断的学习才能进步。首先要学习我们的新产品，我们的产品

知识要过关;其次是学习沟通技巧来提高自身的业务能力;再有时间还可以学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

#### 五、多了解行业信息

了解我们的竞争对手我们的同行，了解现在市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业务员必须时刻都要关心的问题。只有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的判断，遇到问题才能随机应变。

#### 六、后半年的计划

在半年销售总结会议上，我的数据跟同部门的同事数据差距很大，她半年的销售额是15万多，回款是8万多，而我只有两万多的销售额，远远的落后了，所以我要在下半年迎头赶上。虽然她比我早一段时间进公司，但是大家面对的同一个人市场，手中也是同样多的客户，这之间的差距只有人与人之间的差距，往后我要多向她和其他同事学习销售技巧，要努力提高自己的销售量，争取赶上他们。我要给自己定一个明确的目标，在后半年里争取做到15万，即每个月要做3万左右。同时要制定一个销售计划，并把任务分配到手中的客户里面，大方向从行业分，小到每一个客户。这样才能每天都明确的知道自己的目标，才能明确自己拜访客户的目的，提高拜访的质量。由于我上半年工作计划做得不详细，拜访客户比较盲

目，对产品也不是特别熟悉，以至销量比较少，所有在后半年要改变办法，要努力提高销量，要努力完成公司分配的任务。

最后我要感谢我们的领导和我们同事在上半年对我工作的支持和帮助，希望往后通过大家一起努力，让我们能够在下半年再创佳绩。

## 销售岗位工作的年度总结篇十

这是我来电信实习的第二周。经过了周六日的休整之后，我觉得自己浑身是劲，开始满怀希望地踏进营业厅。康师傅放年假让我的处境有了重要的转折点。能够坐在他的位置上工作，对我来说无疑是个天大的契机。我一定要好好把握机会，争取表现出自己的才能来。周一接到了三张目标客户的名单，我便开始一天的工作了。既然有机会拥有暂时属于自己的电脑，我马上不失时机地请教莺姐一些基本的数据支撑系统的操作方法。在未来几天的时间里，我终于掌握了查询客户的办理套餐、每月消费额及明细清单、积分管理和号码管理等等。当然，每天我是8：30来到营业厅的，考虑到暑假期间很多人比较晚起。我一般会先坐在芳姐或莺姐身边看一下他们怎样跟单，如何处理业务。特别是一些电信现行的政策，资费收取要求等等，可以迅速的补充我匮乏的认识，这对我之后接待客户、解决客户疑难大有裨益。另外，我第一周一直认为听她们通电话没有任何意义，可是我渐渐的发现自己的这个想法是多么的肤浅和无知。

因为我发现自己通过听他们通电话可以学到了很多，如下是我在这一周总结到一些电话营销的技巧：

首先，良好准备是成功的前提。只有准备充分，才能游刃有余。这个准备的内容包括三个方面：一，装备自己，训练悦耳的声音，用声音创造公司形象。明确打电话的目的；二、知道自己所处企业的基本情况，也了解现阶段推销的产品与同

行的异同，劣势与优势所在。正所谓“知己知彼，百战不殆”。三、了解客户的需要，投其所好。这个是我认为最重要的一个方面。

之前我打营销电话的时候，大有大海撒网之感，对各种类型的客户说的话都一样，没有针对性，自然难以引起客户的兴趣。后来，我一直在不断地摸索电信的“数据支撑管理系统”，学会了如何搜索客户的基本信息。那么我在推销的时候，就可以更懂得设身处地地为客户着想，赢得客户的信任。

当然，推销并不需要，也没必要去攻击竞争对手。我们只要做好自己的本职就足够了。可是必要时，可以拿客户现用的产品与我们的套餐相比，突出我们产品的优势。毕竟电话营销时间有限，有些信息，尽管客户貌似已经接受，但未必很好地了解，那些亮点也未必能一一记住。我们这样做个横向比较的话，就可以给他们留下更深刻的印象了。

其次，开好头，注意细节。开场白或者问候是电话销售人员与客户通话时在前30秒钟要说的话，也就是要说的第一句话。这可以说是客户对电话销售人员的第一印象。虽然我们经常说不要以第一印象来评判一个人，但我们的客户却经常用第一印象来对电话销售人员进行评价！优秀的开场白要达到的三个效果：

一、吸引客户注意力；

二、建立融洽关系；

三、与自己所销售的产品建立起关联。

从上一周开始，我一直自以为是，只是单纯的之中把自己的产品和服务推销出去，完成了第三点的要求。却忽视了第一、二点的重要性。因此效果并不好。在周三我接到的新目标客户的名单时，我立刻意识到了压力。因为这些客户月平均花

费是介乎40到60元之间，现在向他们推介的套餐每月最低消费要66元，其实是很有难度的。即便办套餐即可免费赠送手机。可是如果是40元消费段的客户就意味着每个月至少多花费了20元，这对于他们来说也是个不小的负担。因此，如何打动他们，让他们有耐心听完我的介绍，并成功吸引他们过来营业厅是一个很有挑战性的工作。我开始还是照着之前的模式，效果一点都出不来，每个人的反应都是“考虑”，极少是表现出有兴趣的。这不禁让我倍受重挫。好在后来听莺姐示范了几次后，我就有了一点体会了。打通电话之后，首先作自我介绍，然后寻找合适的对象来推介。看到这里，可能你会有点困惑。对象不就是电话号码的用户吗？还用寻找？其实，这里是有一定道理的。因为我们的上班时间恰好也是上班族不在家的时间，所以在家的一般是小孩或是老人，他们的传达的效果一般都不好，所以我要伺机找到最合适的推介对象。尽量寻找机主、中学生还有家庭主妇，否则可以尽量在机主在家的时间再打过去。定位好推介对象之后，就要把吸引客户的元素放在前头，调动客户的注意力，让他们有耐心听下去。建立融洽关系，似乎在短短的电话营销中不可能轻易建立。这个想法其实大错特错。建立融洽的关系，就是要尊重客户，多为客户着想。而这个要做得好的话，就要先在通电话之前先了解客户的需要，对症下药，摆出套餐与他的实际使用的结合点。亮点突出，自然能俘获客户的心。不可忽视的是通话的过程中要注意自己的肢体语言。商务礼仪很重要的一课——电话礼仪，其要点是通电话时同样要姿势优雅，举止文明，否则懒散的情绪就会通过你的声音传递到对方的耳朵里去。这样对方就会觉得自己得不到尊重，营销的效果就好不起来。所以我一直严格要求自己要面带微笑，挺直腰板，保持愉快的心情与客户通话，让他感受到电信的“用户至上，用心服务”的服务理念。

再次，要拥有积极的心态，对待工作要满腔热情。这就表现在自己始终坚信“一分耕耘一分收获”，并持之以恒。要踏踏实实工作，干一行爱一行。既然选择了在电信实习，我就会全心全意地付出，为电信贡献自己的价值。

最后，在电话营销的通话中，要全神贯注，并做好以下几点：

1. 我们先要赢得客户的认可，掌握语速、语气以及通电话时间。
2. 认真聆听客户的诉求，巧妙的回答客户的问题，尽量予以解决。遇到不懂得地方，可请客户稍等，在向别人请教后，再详细告知客户。
3. 切莫对客户品头论足，注意电话交谈的禁忌。遇到客户不耐烦或没礼貌地想要收线时，要礼貌地结束通话，不以物喜，不以己悲。还要避免三番五次地打电话，防止客户感到厌倦不满。

我刚开始的时候说话的语速总是没有掌握好，被组长提醒后，我就着意去改善，现在已经好多了。在通话的过程中，我会一直留意客户的语气，如发现其表现出不耐烦，我就尽量快点结束通话。客户有问题的话，我会让其稍等，然后在系统中寻找有用信息，还不能解决的话，我就在请教完别人之后，再致电给客户，尽力为客户解决疑难。即使遇到态度较差甚至恶劣的客户，我也会自己保持良好的心态，善始善终。