

最新催收员年终总结报告(模板7篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

催收员年终总结报告篇一

2021年仓库安全工作在公司领导的正确领导和大力支持下取得了较大成绩，仓库安全工作较之去年又上了一个新台阶，库容库貌得到有效改善，服务生产的效率继续得到提高。为了总结经验，提高自己，以至于把工作做的更好，我现对过去一年的工作进行简要的总结如下：

- 1、了解其他仓库保管员所管辖的区域物料摆放，掌握仓库的全部物资所摆放的位置。
- 2、我们在了解其他仓库保管员的所管区域物料摆放后，对物料现场的大面积区域划分进了相应的调整再次细分与标识，根据用途、品别进行归类摆放，消除了仓库凌乱不堪的状况，也为公司方便每月的盘库奠定了基础，干净整齐的库容库貌成为仓库管理的基础工作。
- 3、为了我们仓库保管员的工作能做到帐、卡、物一致，出异常时能做到有帐可查，有据可依。逐步建立起出入库手工帐，电子帐。为了避免我们在备料过程中存在找不到料，及找料时间太长，为了提高工作效率，我们对仓库货位进行了重新编排划分，并且把仓库物资进行了摆放位路电子档，就是坐在电脑前就能够明白所需物资有没有库存，有库存摆放位路在哪里。
- 4、规范了报废品处理流程，做好手工帐，所有旧废品处理都能够一目了然。

- 1、处理单据不够及时，物料入库滞后。
- 2、出库物料不能及时的办理出库手续，使得xx数据与实物不相符。
- 3、仓库出入库条例不规范，不能有效的保证物资出入库的准确性。

1、自己管辖物料现场所有标识清晰，明确，要求备料必须要做到批次管理，先进先出为原则。

2、每一天对自己管的物料库存稽查，要求库存信息准确率xx%□

3、对自己当天的帐及时完成，务必做到日清月结。对电脑数据及手工账实时录入，确保数据的准确性与及时性。

做仓库保管员的一年里感谢领导对我指导与培养，感谢同事对我的支持与鼓励。在新的一年里我将继续加强学习，认真履行职责，全方面提高工作潜力和综合素质，克服不足，以更高的标准严格要求自己，争取做得更好，为公司发展前景尽一份力。

催收员年终总结报告篇二

在忙忙碌碌中□20xx年又要过去了□20xx年即将到来，回头看看今年一年的工作历程，作为这一年企业发展的见证人，我深深的感受到了企业的蓬勃发展，企业员工的拼搏精神，自己也在这一年里成长了许多，并且自己从那些已经购房的客户中，在对他们进行销售的过程里，我也体会到了许多销售心得。现在对这些做一个整理同时也对一年的工作做一个简单的总结：

一、最基本的就是在接待当中，始终要保持热情。

二、做好客户的登记，及进行回访跟踪。

三、经常性约客户过来看看房，让客户了解我们小区的动态。加强客户的购买信心，做好沟通工作。

四、提高自己的业务水平，加强房地产相关知识及最新的动态。在面对客户的时候就能游刃有余，树立自己的专业性，同时也让客户更加的想信自己。

五、多从客户的角度想问题，这样自己就可以针对性的进行看房，为客户提供最适合他的房子，解决他的疑虑，让客户可以放心的购房。

六、学会运用销售技巧，适当的逼客户尽快下决定。

七、找出并认清自己的目标，不断坚定自己勇往直前、坚持到底的信心，这个永远是最重要的。我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果靠的是机会，运气总有用尽的一天。

个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这有待于在今后的工作中加以改进。希望新的一年里有新的收获，也祝愿公司在新的年里越来越好。

催收员年终总结报告篇三

一、实习单位及岗位简介

唐山纵横广告有限公司位于河北省唐山市路北区建设路北口南北电子城六层6030、6031室，交通便利，为广告制作、媒体发布、印刷包装一体化公司。媒体主要包括市内高新技术开发区的电子显示屏以及古冶的大部分媒体，站牌、小区指示牌、路名牌、村名牌、车身广告等等都是我们公司的广告

发布载体。更有集品牌整合营销、广告创意、专业广告制作及公关策划于一体的综合性广告公司。包括居然之家、南北电子城等在内的大商场均是该公司的长期合作商。“客户的满意是我们永恒的追求”是该公司的格言。

在公司实习期间，我从事的岗位是在业务室工作，工作是广告业务员，在开始的几天里和公司人不太熟，只是尽可能多的了解公司、了解自己的工作。相比不少人来说我是幸运的，因为我找到一家广告公司实习，而且是带薪的。后来在经理的几次培训下，我才知道自己的任务以及该如何去完成任务，就是要尽可能的招揽客户来我们公司做广告。而我们业务员从中获得一部分的利润作为提成。

二、实习过程概述

在实习的开始头两个星期里，我主要是熟悉公司的媒体，包括：记住各种媒体的价格、向客户详细介绍各种媒体的优势等。纸上得来终觉浅，要知此事要躬行。课本上早已学过的东西，因为没有实践过，使得在向客户介绍时有“心有余而力不足”的感觉。一种媒体，看起来很简单几句话就概括完了，可要真正能熟练介绍，我甚至用了比预期多一整天的时间才能熟练各种说法，但还不能和超市里的营业员们比。因为这是我第一次做业务员，成绩如此不济，也激起了的兴趣和好学的愿望。因此在以后的向客户介绍媒体的过程中，我倍加用功，专心致志，却也收到了事半功倍的效果。自己熟悉产品，还不算难的，真正要下功夫学的是怎样向客户全面、生动，而又要简明、扼要、有所侧重要地介绍出自己的产品。这里面的关键是要会说，不仅要会说对，还要说得能引起客户的兴趣，从而能成功地作成一庄生意。这也是对我一个巨大挑战，因为我本就不善言语，就更没有什么说话技巧和口才了，这也就是我就克服的困难。先是自己对着空气练，再是对着同事小强练，让他帮我纠正，然后再找经理帮忙，要他装成客户，我找他练，嘴皮子磨破了的时候，我也终于看到了经理脸上露出来的笑容。

接下来的一个星期里是实习业务阶段，就是通俗上说的“跑业务”。“跑业务”关键是要“跑”，要求我们能吃苦，能坚持，有韧力。因为业务技巧有过培训，公司的媒体自己也能了然于胸，但怎样正确地向客户表达出来，还需要经理和同事们实际指点。和我一起的是业务部的小强，他比我早来二个月这里，但他的业务能力比我强多了，我也要向这位只比我还小一岁的“老”业务员表示感谢，因为他不仅教会了我怎样和客户沟通、怎样从客户处获得对自己有用的信息，还教会了我怎样排除困难、战胜自我。第一次接触生人，开始正式交谈，未免有些局促、放不开，话语的表达也不是很通顺、清楚、扼要，在跟着小强实际学习和模仿了3次以后，我基本上克服了第一次的毛病，心里也不再那么紧张了。

催收员年终总结报告篇四

2、信用是业务员成功的关键据估计，有50%的推销之所以完成，是由于交情关系。这就是说，由于业务员没有与客户交朋友，你就等于把50%的市场拱手让人。交情是超级推销法宝。如果你完成一笔推销，你得到的是佣金：如果你交到朋友，你可以赚到一笔财富。忠诚于客户比忠诚上帝更重要。你可以欺骗上帝一百次，但你绝对不可以欺骗客户一次。记住：客户总是喜欢那些令人喜欢的人，尊重那些值得尊重的人。在销售活动中，人品和产品同等重要。优质的产品只有在具备优秀人品的业务员手中，才能赢得长远的市场。业务员赞美客户的话应当像铃铛一样摇得叮当响。你会以过分热情而失去某一笔交易，但会因热情不够而失去一百次交易。热情远比花言巧语更有感染力。你的生意做的越大，你就要越关心客户服务。成功的业务员是先和客户当朋友再谈生意。开始的一段时间是我主动在电话里和网上和客户打招呼问好，后来就变成我一上网是客户在主动跟我打招呼。有时还会有客户主动打电话过来问候聊天，虽然目前生意是没有做到，但对业务员来说，这些客户资源是日后最大的潜在力。

3、信念，坚持到底是获得成功的最终

棘手的客户是业务员最好的老师。客户的抱怨应当被视为神圣的语言，任何批评意见都应当乐于接受。正确处理客户的抱怨一提高客户的满意度，二增加客户对公司的好感，三丰厚的利润。成交并非是业务工作的结束，而是下次业务活动的开始。业务工作不会有完结篇，它只会一再“从头开始”。成功的人是那些从失败上汲取教训，而不为失败所吓倒的人，有一点业务员不可忘记，那就是从失败中获得的教训，远比从成功中获得的经验更容易牢记在心。不能命中靶子决不归咎于靶子。买卖不成也决不是客户的过错。问一问任何一个专业业务员成功的秘诀，他一定回答：坚持到底。世界上什么也不能代替执着。天份不能，有天份但一事无成的人到处都是；聪明不能，人们对一贫如洗的聪明人司空见惯；教育不能，世界上有教养但到处碰壁的人多的是。唯有执着和决心才是最重要的。记住：最先亮的灯最先灭。不要做一日之星。执着才能长久。一个人到了年老的时候，又穷又苦，那并不是那个人以前做错了什么，而是他什么都没有做。

五、最后总结

通过这三周的实习，使我感觉到在剩下的时间里不应该浪费时间，应该好好学习，并且多多到社会上去锻炼，积累经验，并且知道了学营销的要有良好的口才能力，动过这次实习是我知道了自己的不足，所以我决定要努力弥补不足，争取在毕业时成为比较不错的营销人才。

催收员年终总结报告篇五

2021年，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，较好地完成了这一年的各项工作任务，在业务素质和思想政治主面都有了更进一步的提高。现将2020年的各项工作总结如下，敬请各位领导提出宝贵的意见。

一年来，本人认真遵守劳动纪律，按时出勤，有效利用工作

时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。积极主动学习专业知识，工作态度端正，认真负责地对待每一项工作。

我的工作岗位是销售内勤和仓管。主要负责统计公司线缆的发运数、上货数。另外就是将每天发货的数量报给客户，核对客户收货情况与数量，整理现款现货的客户开出收据，统计每天入库和出库的数量。

我本着“把工作做的更好”的目标，工作上发扬开拓创新精神，扎扎实实干好本职工作，圆满地完成了一年的各项任务：

- 1、统计情况：能及时做到电话跟踪客户收货情况与数量核对，做到发运数与收货数统计准确。
- 2、收货情况：原材料厂家报的收货数量，跟我接收的数量要核对准确。如有多或是少的情况，要及时汇报给采购部。
- 3、仓管报表：做好每天出库、入库的台账数据，就能做到周报表和月报表的数量基本准确。

总结一年的来的工作，虽然取得了一定的成绩，自身也有了很大的进步，但是还存在着以下不足。

一是有时工作的质量和标准与领导的要求还有一定差距。一方面，由于个人能力素质不够高，成品仓库和原材料仓库收发数有时统计存在一定的差错；另一方面，就是有的时候工作量多，时间比较紧，工作效率不高。

二是有时工作敏感性还不是很强，对领导交办的事不够敏感，有时工作没有提前完成，上报情况不够及时。

下一年我将进一步发扬优点，改进不足，拓展思路，求真务

实，全力做好本职工作。打算从以下几个方面开展工作：

一是加强工作统筹，根据公司领导的年度工作要求，对下一年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起来，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

二是加强工作培养。始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风。

催收员年终总结报告篇六

从学校到社会，从学生到职场人，我就业本来是算很晚的，但在__年我完成了这个跳跃，从年初到苏宁的实习，经历了毕业的曲折，到新公司的迷茫，到执行任务的成长与迷糊，这天，在__年的最后一天，我觉得很有必要好好的总结一番，回顾__年的点点滴滴，无论是进步还是落后、成功还是失败、称职还是厮混，都有必要深刻的总结反省，以便在未来的职场生活中更好地定位自身、发觉优点，实现自我的价值，创造大于自我的价值。

对于一年来的变化和行动，我从如下几个方面进行思考，尽量做到诚恳、真实、深刻、全面：

一、思想方面：

1、学生向职场人的转变。

年初就开始在苏宁电器实习，在几个月的实习中，从一个纯粹的学生变得有那么一点像样的职场人，在实际的销售过程中，透过和同事的交流，观察、实践以及反复的思考后积攒了一些销售经验，但这是最基层的销售技能，还只是借助于活生生的产品来到达获利的目的。

进入公司以来，我用心的学习产品知识，也加大在管理、销售等当面的学习，期望首先成为一个优秀的员工，脱离学生思想的桎梏，早日做出自我的贡献。

在这个过程中我用心融入到同事中间，期望取长补短，尽快的适应新的岗位，并力争做出应有的贡献，进入公司以来我力求自我在价值观和行动上都尽快的融入公司，为公司的发展尽自我的力量，也为了实现自我的价值。

2、书本理论向社会实践的转变。

一个学生，不免有些理想化和不切实际的空想，在实际过程中这夜难眠吃一些亏，但挺过来了就好了，吃苦耐劳是老祖宗传下来的优良品质，继承和发扬责无旁贷。从学生到员工，首先进行的就是思想上的转变，职场是充满竞争的，“强者淘汰弱者，快鱼吃掉慢鱼”就是生动的写照。

只有经历过真正的考验才会明白现实不是那么容易的，只有具备吃苦耐劳的精神、不怕失败的态度加上任劳任怨的付出，才有可能具备成功的素质。书上的太多知识只是起着指导作用，而在实际的工作中往往更复杂，更需要随机应变的灵活和以不变应万变的冷静。

在现实中，结果最重要，人和执行方式只要不违法但能够到达最佳效果就能够实行，结果最重要。

3、参与者、受命者向行动者、自我的领导者转变。

通常来说，一开始我只是一个唯唯诺诺的被领导者，按部就班的按照既定制度和领导指示做工作，但渐渐的我会有自我的思想、想法和见解，最重要的就是干好工作、不违反原则。

我更倾向于做一个领导者，但这个的前提是首先我的是一个把自我领导好的人，如何更好地领导自我，让自我不断地发

掘自我的潜力，创造性的完成工作，并提出有利于公司发展的推荐，不要做一个只会理解命令的员工，而就应是一个与公司共同进步，不断学习不断完善自身的“自我领导者”。

二、工作方面

1、完成任务：

从重庆到深圳，从深圳到贵阳，从贵阳到开县，差不多半年来在实际的工作中我的贡献并不多，而受领导委派收款进展也不大，这固然有客观原因存在，但更多的恐怕是我的用心性还不够，做事也不够雷厉风行，太多的时候显得迂腐和软弱，殊不知太多的让步换不来实际的效果，作为年轻人就应具备一点凶悍和果决。

新历的一年即将过去，最重要的仍然是完成工作，在完成工作的过程中不放松学习和总结，对于我来说每一天都应是进步的，每一天都就应有变化。

完成任务能够说是工作的最低要求和层级，这证明我还没有完全融入到工作中去，还没有把工作当成自我生活的一部分，还只是把它当做被逼着必须要完成的任务，这直接导致缺乏主动性和创造性，影响了工作效果和自身的发展，从这一点上来说，继续改变工作态度。

2、追求结果：

企业的最终目的是实现利润的最大化，无论是领导还是老板所需要的员工都应是追求实际效果而不是只有工作态度，这样的前提就是潜力加上态度。就像一个企业只有不断的获得利润才有可能继续强大，一个员工也只有不断的完成工作才有可能不断提高自身，也相应地获得公司的认可。

在开县的工作中，过多的把职责推给客观原因显然不公平，

我的职责在于缺乏主动性，有时候息事宁人，过多的退让把主动权完全交给了代理商，这是工作上的失职。

3、实现共赢：

但具体问题具体分析，开县的市场和人买都是代理商一首开拓，如果完全全盘抹杀代理商的功劳显然不贴合大公司的气度，合作的目的是为了实现共赢。在我的心目中，公司的利益固然占首位，但如果合作伙伴失去了利益，那么相应的我们就不就应完全避开这个问题。

催收员年终总结报告篇七

一、工作业绩汇总及分析：

2017年的工作时间2017年3月-2017年1月，10个月的工作时间涉及的行业：投资担保40余家、食品30余家、婴儿用品40余家、汽配大世界、北环汽配车饰广场、陈砦花卉大世界、国际茶城、豫州电动车批发市场、国产汽车配件、名优汽配广场，投入时间最长的为投资担保(6月-12月)，合作的客户：亿诺担保、瑞远担保、369担保、商都妇产医院、一鸣出国教育、国际茶城、北环汽配车饰广场、陈砦花卉大世界，中原花木城、经济视点报、海瑞制药、云梦服饰、新成汽车贸易公司，但真正了解这些公司内部详细情况和决策者的兴趣爱好，几乎没有，以往工作中有一种错误的观念，始终认为发展向导或发展多个向导是浪费时间和给自己签约时会造成麻烦，只知道公司名称和联系电话就开始和客户联系推荐自己的产品，所以和客户的关系一直也都不是特别理想，2017年广告业务员年终总结报告。

二、对照上年工作总结和计划的总结：

工作计划完成的情况非常不乐观，主要由于自己一直想的比较多，行动的比较少，并一直以量为主导，在新客户开发和

老客户关系维护上面欠缺的太多，一直在进行着简单销售，觉得自己做了这么多年的销售和团队带领，工作中也经常有学习的习惯，但实际提高的技能非常不明显。总结以前的工作有以下几点：

2、没找对人、没说对话，2017年每次拜访客户先通过向导或外部了解客户的基本架构授权，好好想想设想拜见时客户给与好的回复，在心里自己鼓励自己，想好要说的话和想要了解的事。

3、心太急，没去见客户以前联想的太多，而提前基本很少去考虑客户真正的需求点和目标宣传是个什么样子，就去拜访客户，造成不能说服客户，反而自己自信心下降，所以在2017年的途中避免发生盲目的追求和盲目的和客户谈判，一定要做好准备。

三、顾问式营销的六大步骤和基本要求对照分析自己的执行情况：

经过摧龙六式的培训之后，自己收获的东西非常多，回头看看自己以往的思考模式和销售模式觉得自己欠缺的东西还有很多，根据自己的以往的情况进行对照分析，自己的感悟如下：

摧龙六式的第一式客户分析：

第一步在客户分析和客户资料收集、客户资料分析判断上要改变以前的单一形式，比方说客户资料收集方面是做业务最基本、最基础的东西，其实以往的方式方法有很多种如上网、看报、114、12580、户外、电视□dm□行业周刊，这些最基本我都能做到并且自己在这方面做的还不错。

第二步通过人脉关系自己的朋友同事介绍客户资料这个问题还不大，但是通过老客户去转介绍的很少，因为总觉得自己

对老客户的服务根本就不能让其满意，从做业务到现在只有5个老客户给我进行转介绍，所以这数字是非常可悲的，不管什么原因，自己没做到让客户满意那就是自己的原因，以后在这方面还得加大自己的人际关系力度，比如说：通过行业聚会，和朋友约会多了解，另外多学习一点人际关系相关的课程。

第三步最关键的一点内部资料审核是非常欠缺的，在这个上面自己只能给自己打10分，所以以后要全面地了解客户的个人资料包括爱好和兴趣、家庭情况、喜欢的运动和饮食习惯、行程，所有的一切都要一清二楚。第四步收集完了资料后就应该对客户的组织结构进行分析，行业内部信息进行判断分析，包括从客户的级别、职能以及在采购中的角色将与采购相关的客户都挑出来，从中找到入手的线索，这是以后需要重点运用和练习的。

第五步内部资料审核通过这段时间的培训过后，了解到也就是说得到了他的资讯和信息过后自己首先要对客户的内部基本资料有所了解，包括他的营销状况、和客群定位、客户的实力这些是最起码知道的，这其中我认为是缺一不可，而以前这些我认为都没做到，所以以后要仔细观察和体验这方面的技能。

第六步判断销售机会，也是是关键的步骤之一，它就立刻决定了你的销售是否能进入下一个阶段，如果连销售机会都没有的话就不要进入下一步，免得将时间和资源花在不会产生签约的客户身上。经过公司的培训过后也意味到自己身上存在这很多的不足，我认为自己以后应该在如何p&g%*wftg发展人脉和人脉的维护以及发展向导上面加大自己的学习力度(和公司做的前两名和广告行业的精英学习)，现在这个社会不是单打独斗的个人了，个人再能干不如团队一起干轻松，所以团结协作尤为重要，改变要从现在、要从自己开始，所以我相信学习也是我现在的首要任务，为了更好的发展自己的人脉建设，这段时间也在从网上去研究一些如何发展人际

关系(曾仕强的人际关系学)，现在认为良好的人脉关系需要具备：首先要做到打开自己真正去理解、包容和接受别人、真心的为对方着想、不撒谎、不欺骗、多参加社交活动。

摧龙六式的第二式建立信任亲和感：

我认为做销售就要搞关系，关系搞好了自然而然业绩就好起来了。

第一步得事先了解客户结构的授权和管理结构，并且我认为还应该了解客户的个人资讯性格爱好和兴趣、家庭情况、喜欢的运动和饮食习惯、行程，这样的话自己就知道了该如何去相处，我觉得这些内容我以前的做法只能打5分，可见自己这一方面是非常非常薄弱的，所以首先要加强自己的兴趣爱好，以免到时不能与客户共达统一频道，从而避免不能达到预先的亲和效果。

第二步在拜见当中给与对方好感，这些我认为自己能打30分，因为我的优势给客户的第一面是很诚恳的、客户一般不会有什麼特别的戒备之心，在拜访前我也会在脑海中进行话语组织，也能在客户面前打开自己，进行下一步的梳理和定位客户当下的一些情况，但在兴趣互动和建立同盟中自己觉得只能给自己10分，所以前两个阶段是建立好感和约会阶段，所以以后应加强客户的信赖感，和客户进行家庭活动，吃饭聚餐，卡拉ok]第三步建立同盟因为客户的架构一般不是那么简单的，在决策中影响判断的往往有好几个人，所一就要通过这个信赖你的人想自己提供透漏第一手资料，帮你穿针引线，所以建立向导和接触发起人的关系得加强运用，只有对客户了如指掌，才能找到正确的时机和方法去推进关系，所以无论以后的生活或工作中要更加注意运用兴趣互动。

摧龙六式的第三式需求审核、发现需求：

第一步审核当前客户的主要方向和问题：

建立了良好的信赖的关系之后，接下来这一步了解客户的根本目标 and 需求就比较容易了，然后进行分析他企业现有的情况和状况，当客户有了目标和愿望的时候，就会发现达到目标的问题和障碍，很惭愧的是以往的工作中根本就没有达到这一地步，所以这个里面的得分应该0分，人脉人际关系一定要处理好是最关键的事，这种改变不是轻而易举的事，所以多听一些人际关系的讲座和多多与身边的朋友、同事勤加练习，先改变自己的想法和观念。

第二步理解客户的背景和原因：

这一点以前工作中根本就没注意过的事，自己打分也是0分，所以要想尽一切办法从侧面的了解决策者的思路 and 一贯作风，如果决策者有了新的问题和挑战就要联合向导(影响层)寻找解决方案，关注决策这所想的所关注的，自己也尽量与决策者直接面谈，所以要换位思考决策者的想法 and 理解影响层最关心的话题进行深入。第三步理解完了决策者的思路 and 媒体选择后应紧接着进行决策者的需求分析和判断：

这一点自己的分数也是0分，因为以前即使找到了决策层也不会这么细的进行分析和判断，所以对决策者的思路总觉得一头雾水，当然这里面的因素很多，但这一点我觉得也是最重要的原因之一。

摧龙六式的第四式价值的呈现：

里面看到了要想取得一个客户的信任和签约仅仅提供媒体价值是远远不够的，更重要的是对客户的本人爱好 and 公司最根本的目标需求 and 需要解决的问题，这些问题不解决即使签约的客户，没有一定得成就感，也觉得可能是运气比较好。第一步结合客户的需求点和待解决的问题内容进行价值呈报：这一点自己只能给以前的工作打20分，因为以前总觉得自己的价值自己的优势说的越多可能越能打动顾客的心理，现在知道了客户决定采购时决不可能只看某一个指标，应该将采购

指标引导到对我们有利的方面来，自己领悟到无论你将的产品特点说的再好、讲的再诱人，只要竞争对手只要比你好一点，比你心细一点，那我就失败了。所以在以后业务的过程中一定要围绕客户的需求找到优势和劣势，去巩固优势消除威胁。

第二步与影响层的互动和介入：

这一点只能给自己打20分，因为以前如果和发起人联系的话，我会把所有的希望寄托与这个发起人，然后就一直和发起人打太极，缺少及时的与决策者影响层互动和介入，所以以后要善于跨越联系人发起人到影响人拍板人，要做到先去接触再和向导仔细研究和分析，从而达到签约的目的。

第三步说辞的准备：

这一点自己的得分也是0分，以前只要前期达到了，拿到这一步就是等待还是等待，因为经常觉得到了这个阶段已经是非常成熟了，没有必要顾虑太多了，但是往往好消息的开始也是悲剧的发生时段，不知道这其中还是有很多待解决的潜在问题，重新站在决策者、影响者、使用者、评估者的角度上进行重新思考、重新排列，列出可能会存在的问题和疑虑，先自己进行分析和解决，多余朋友、同事、领导沟通自己列出的这些问题进行分析，当然准备的多了到了客户那底气就多了一份自信。

摧龙六式的第[;vl:]=五式赢取承诺、成交签约：

第一步确认意愿和审核疑虑：

往往一般到了这个地步就是很单纯的认为只要收到钱就是最好的，所以更多的时候忘了应该要确认客户的意愿、解决客户的疑虑从而进行互动谈判，所以在从中失去了不少的客户，这点只能也给自己0分，我认为谈判中最重要的一步就是了解

对方的谈判角度和立场还有待解决的问题，从而围绕着这些困惑和疑虑进行逐一攻破。

第二步互动谈判和如何推动签约：

以前的做法很单纯然后自然地推动签约；最后一式更是销售中的最核心部分，而这么重要的部分自己重视的程度又有几分呢？所以这一点也职能给自己打20分，现在认为谈判就是双方相互妥协和交换并达成一致的过程。谈判过程的第一步是了解对方的谈判立场，第二步是进行妥协、交换并让步。然后在根据这些核心再去推动签约，谈判中无非是谈到的就是价格、服务、付款条件和上刊时间等等，这些归根结底都是由客户的需求决定的。只要掌握了客户的需求进行妥协和交换，就可以得到满意的价格了，所以这一点也得加强练习。摧龙六式的第六式服务和体验：

第一步签约了之后还要继续与客户之间的关系：

我认为这一项只能得20份，因为签约前态度都非常热情，总想把所有知道的事情全部都告诉他，总想把产品的特性和特点全部说出来，可一旦签订了协议交了钱，态度就没有以前那么好了，只是可能会问一些最近的生活状况或是公司运营状况，所以从心里感觉签约前和签约之后感觉是很不一样的，我觉得这一项也需要公司的大力配合，以前我们的公司一次性的买卖非常多。

第二步强化关系和信息回馈：

我认为即使客户和你签约了合作了，这个时候才是你真正服务的开始，所以我很反对以前的一锤子买卖，所以在以后的工作中要加强重视客户的信息回馈，不好该如何调整，好的应当保持，我希望这一点公司也能给予足够的支持。

第三步决策互动和人脉转介绍：

得到了客户的认可转介绍非常容易，我认为在这一点2017做的尤为不好，因为很多客户都是因为合作了之后提出一些异议没解决或不能解决，才导致的客户再次死亡，所以人际关系学我要在三月份之前认知努力的学完并能领会其真正含义，要经常和自己的客户互动谈心，聚会、吃饭、娱乐。