

# 最新销售工作总结(精选9篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 销售工作总结篇一

xx年就快结束，回首x年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，可以说□x年是酒店推进行业改革、项目启动、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度工作情况总结如下：

经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底！基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要□x年对于酒店来说经历了很多。

总结了一年的工作下来，在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创

新不够。

在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！

我相信：在上级的正确领导下，酒店的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

## 销售工作总结篇二

7月份我们的任务是\_万元，实际上完成了\_万，离任务额还差\_万，由于负责门迎工作，对于客户流量还是了解的比较多，本月新客户不多，老客户购买降低。

在工作中，由于本人向来性格开朗，乐观，所以担任门迎的时候并无不妥，有客户说过我们这的姑娘，小伙态度都特别好，但是业务能力需要提升，我回答确实我们需要终身学习。

### 一、20xx年7月销售总结

1。上月的活动一下子顾客买的都很多，老客户只能从别的产品，渠道入手。一般就是关联产品开发多一些，但是推介有限，同时有的产品如温阳通络饮，\_\_\_店种类有限，不能满足个性化的需求。

3。我们的销售技能欠缺，中医功底薄弱，要加强学习和引导。

4。在23号边老师来\_\_讲课的时候，那天打开销量不错，加之之前良好的造势的原因，完成了\_\_\_多的销售，总体来说我们店里现在还缺乏一个有威信的个人品牌。但是“不找借口找方法”，这个是我们店也是我个人一直崇尚的，也许我的

能力现在还不足，所以我也一直在努力，努力学习，努力工作，努力生活，让每天都是充满希望的。米卢说过“态度决定一切”，简单而言，我对工作的态度就是选择自己喜欢的，对于自己喜欢的事情付出最大的努力，在这段工作中，我不认为工作是一种负担，所以可以每天投入那么大的热情，这样喜欢可以保持激情和源动力。

## 二、8月工作计划

8月份我们将迎来一个新的促销高点，上次由于先期\_\_老师铺垫的好以及我们的努力超额完成了任务，这次希望再上一个新的台阶，所以我们每个人也都在努力做好准备。

对于这月我希望自己工作中需要提高的主要有以下几点：

1. 先做好8月4号边老师来\_\_进行仪器检测和砭石使用的讲解的宣传工作和统计预期的订购数额，这样可以有利于更好的准备砭石，希望不要像上次那样断货好几次。

3. 老客户有的家里别家产品也很多，他们对于健康的需求迫切，但是有些盲目，我们可以很好的利用这点，做好我们的口碑宣传和产品推介。

4. 做好新客户的开发吸引工作，虽然不一定就每一个都抓住销售，起码应该慢慢培养，成为我们的铁杆，至少在别人问到的时候不会说出我们的不好，这样也算是成功的一种，口碑很重要。

5. 做好大客户的维持工作，上学的时候在客户关系里有个二八法则，对于我们还是很适用的，80%的销售来自20%的客户，我们80%的销售来自20%的产品，就像是先天精气宝，上次活动主要就是靠宝，虽然比例不是完全如此，但是大概如此。所以我们要想办法做好大客户的维持同时不断开发新客户，在做好现有客户的产品维持同时扩大其他产品销售。

6. 做好店长安排的工作，尽我们的最大努力希望可以再接再厉发扬我们\_的武术精神，百折不挠，勇往直前。上次做的是门迎，店长说我适合做门迎，其实我还是很希望尝试其他工作的，而且同样希望都可以干好，所以几次讲师不在的时候常常代讲，虽然不希望永远做别人的替补，但是起码这是一种锻炼，因为起码有需要的时候你替补的上，而不是需要你的时候，你什么也干不了。

总而言之，我们希冀这次又更好的结果。并且可以得到更多客户的认可。

## 销售工作总结篇三

时间比较短，在这一个月的时间里，也不可能有太大的变化，因此，在写月销售工作总结时，更侧重于销售工作状况的体悟与理解。

1、总结前要充分占有材料。最好通过不同的形式，听取各方面的意见，了解有关情况，或者把总结的想法、意图提出来，同各方面的干部、群众商量。一定要避免领导出观点，到群众中找事实的写法。

2、一定要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假，这是分析、得出教训的基础。

3、条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。

4、要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的；有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。总结中的问题要有主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。

1、销售情况总结：销售业绩和销售目标达成情况，要求既有详细数据，又有情况分析。

2、行动报告：当月都干了什么工作，都去了什么地方、工作时间怎样安排的，要求简单明了。

3、市场情况总结分析，包括：

（1）市场价格现状：各级经销商的具体价格、促销、返利、利润都是多少；

（2）产品库存现状：各级经销商的产品库存情况：数量、品种、日期；

（3）经销商评价：各级主要经销商的心态、能力、销售业绩情况怎样；

（5）市场评价：市场情况是好是坏，发展前景如何，存在什么问题，有什么机会。

（6）市场问题汇报：当月市场上存在什么需要公司协助解决的问题：积压破损产品的调换，促销返利的兑现，市场费用的申请，其他需要公司支持的'事项。

4、下个月工作打算和安排：针对上个月的工作情况安排下一个月的工作。

5、工作自我评价：自己工作的得与失、对与错。

## **销售工作总结篇四**

xx年春播作物种子销售工作已经结束。现将营销二部销售内务工作总结如下：

6、办公用品的领取，合理分发、做好登记，节能降耗；

9、制作完善的客户档案，及时更新，整理公司销售合同并存

档，保护公司机密；

13、协助公司做好大客户油菜新品种现场观摩会的相关工作；

14、协助营销二部周经理做好小麦良补供种的相关工作；

15、协助各区域经理安排新品种示范的分配和发放工作，共计发出127公斤；

16、发货高峰期仓库供货不足时，参与了仓库加工包装工作；

17、协助销售人员做好销售工作，接待合肥周边购种的农户；

18、在完成以上工作的同时，完成公司临时安排的其他工作。  
以上工作总结如有不足之处，请领导指正。

5、沟通能力有待提高，积极参加种子交易会及其他各种培训，在实践中学习，不断提高。

## 销售工作总结篇五

转眼间20xx年已成为历史，但我们仍然记得销售工作中激烈的竞争。明年\_\_行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。以下是我今年的销售工作总结。

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。质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。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。

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。运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户。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。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，\_\_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。

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。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。

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。

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。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。技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。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。

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。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，制度化管理不够。严格说来公司应该以制度化管理为基础，兼顾情感管理，这样才能取得管理成果的最大化。

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。因此需要加强执行力，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。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。

计划或方案执行一段时期后，公司定期检查其执行情况，是否偏离计划，要否调整，并布置下一段时期的工作任务。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\_\_厂销售人员的待遇，小环境比较公司内各部门的待遇。

## 销售工作总结篇六

回首20xx年，有太多的美好的回忆□20xx年本人来到长xxxx工作，但是惟有20xx年这一年的学习，让我深深的感受到了



自己进步，但还是存在不少问题，在处理问题以及工作的方法上也有不足，但是我相信在领导的帮助与鼓励下，我一定会拥有更美好的明天。

在销售顾问岗位上，首先我要感谢一个人那就是我们销售部的xxxx经理，我要非常感谢他在工作上对我的帮助。虽然我在销售部门已经工作了一年多，但对销售经验以及工作信心非常缺乏，我的工作可以说是很难入手[]20xx年初，我都是在曹经理的带领下帮助下进行客户谈判、分析客户情况、在销售中遇到难谈下来的客户销售过程中遇到的问题我总想到他，所以基本上是xx月份本人的销售业绩及能力才有所提升。

汽车销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比耐心;如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。重点客户的开展。我在这里想说一下：我要把b类的客户当成a类来接待，就这样我才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。回访，对客户做到每周至少二次的回访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

在汽车销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习、尽快提高自己的销售技能。今年，我将一如既往地按照公司的要求，在去年的工作基础上更加努力，全面开展20xx年度的工作。现制定工作划如下：

- 1、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，好稳定与客户关系。

2、因北京限购令的开始买车需摇号，所以要更加珍惜客户的资源。

3、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式的销售方式。

1：每月应该尽最大努力完成销售目标。

2：经常做总结看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3：要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

5：和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

6：为了今年的汽车销售任务我要努力完成任务，为公司创造更多利润。

## 销售工作总结篇七

1、节后公司整体销售额相比较2月份有一定程度下滑。春节过后令人担忧的消费力乏后劲不足的问题现已经以公司销售额的下滑体现了。再加上天气的逐渐回暖因打火锅烧烤而购买中高档鱼丸制品的客户份额逐渐减少而工厂、学校等低端产品消费大户的节后复工、复课直接拉动我公司的低端产品销量还有就是经销商的部分产品进货量相比二月份也明显减少对我们公司销售额的降低有一定影响所以就出现了公司的3月份的销量略高于2月份但销售额却比2月份少将近20万。

2、高技津津等竞争对手加大节后市场促销力度部分产品以十送一二十送一抢占市场虽然公司在得悉竞争对手市场营销策略后做出调整我部分产品如香葱鱼丸五彩鱼丸在3月x日起以

二十送一的促销手段推出市场但在促销力度上的不足保证客户利润上的不足也使我流失部分客户。

3、受产量及交货达成的影响。部分产品的产量未能提升客户落单时无法及时交付使客户对我们的信心产生了动摇影响了部分的销售。二在资金回笼方面主要是纵海、顺记、阳西吴金等部分客户的资金未能及时回笼我部业务员也加大了对客户催款力度部分客户已经进入欠款大户黑名单对进入此名单的客户我销售部在发货前会加强与客户的沟通尽量在客户汇款后或承诺付款后再发货。另外受社会及市场环境的影响部分客户支付延期造成我们的回笼计划不准时影响了公司的整体运作。

1、重点抓工作纪律和职业道德素质。针对本部个别业务司机组织纪律性差及工作效率低等不良现象一方面采取个别谈心另一方面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司机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警醒我部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公司利益和损坏公司形象的现象发生。

2、提高接单员及业务司机的服务质量和业务能力使一批老客户的业务能巩固并发展起来。在平时的日常工作中我们要求接单员及司机必须做到以下几点：

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。

2、工作要到位服务要跟上及时了解客户的销售运作情况和竞争对手的情况，发现问题及时处理，不能处理的要及时汇报。

3、及时将客户的要求及产品质量情况反馈给有关部门，并加强与横向部门的沟通协作，使我们的产品质量和服务能满足客户的需要。

4、集中精力理顺与客户间的各方面关系做好售前、售中、售后服务，把业务巩固下来且越做越大。

5、加大资金回笼的力度回避企业风险。在货款回笼方面整个部门都形成共识将该项工作摆在重中之重的位置。一直以来本部两位接单员分工协作亲自督促和协助业务司机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。个别客户由于某些原因回笼速度较慢。如纵海、顺记、阳西吴金等。

3、加强专卖店管理工作，落实专卖店管理制度，将专卖店工作逐步导向正轨。由于之前专卖店属于店长管理制，销售部不直接过问，管理者经验的缺乏，制度落实的不严格，致使专卖店存在许多管理上的漏洞。

1、店员工作积极性不高，缺乏品牌形象及服务意识。

2、缺乏有效地管理制度和力度。

3、产品缺乏推广品种过于单一，产品更新速度慢，针对以上存在问题，我部人员在其他部门同事协助下，重新制定《平海专卖店管理制度》。一方面加强管理力度另一方面将店长、领班、店员等职责细化，出现问题可追究到个人。再有就是重新调整薪资架构，将每个店员的个人薪资与店面销量挂钩，以调动员工积极性。我部还安排人员不定时到各专卖店进行暗访，以观察存在问题及此次整改效果。

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要求。

3、个别司机的工作责任心和工作计划性不强业务能力还有待提高。

- 4、由于回款数额的差异导致销售部内部的猜忌及不信任。
  - 5、与其他部门的相互沟通不够导致部分工作的滞留。
  - 6、公司业务的市场开拓不够业务增长率局限在一帮老客户身上。
  - 7、由于接单员李眉提出辞职申请4月x日前离职望人事部同事能尽快招收人员填补空缺。
- 1、销售部下月目标为340吨，350吨与去年同期比要增加25以上销量□20xx年x月销量为296吨。
  - 2、锦湖专卖店下月将开展烧烤外卖业务，也准备增加副食品种类，以增加客户购买欲，以期提高整个店面销售额。
  - 3、东源及银湾专卖店要开展让利促销销售额要同比增长810。
  - 4、开拓阳江酒店业市场带动专卖店高端产品消费。

## 销售工作总结篇八

从20xx年x月x日进入公司到距今将近四个月的时间了。现将这4个月以来的工作一一回顾。

由于对行业的陌生，对产品也是懵懂无知。通过公司专业人员的培训，使我逐渐的对xxx领域有了清晰的认识。同时也知道了xxx的发展历程和使用范围及涉及的行业。并能清楚的了解和掌握了xxx的一些专业术语和目前国内的xxx厂商及所属的产品。在向有经验的同事请教和交流后也成熟了自己，并能尝试着为新人做一些简单的产品培训。通过这样培训和交流使我更快的掌握和明白了产品的技术指标及使用中的问题。在这方面的自己满意的地方是学习理解新鲜事物较快，并能和有经验的同事和新来的同事交流顺畅。不足是缺乏更专业

上的学习和研究。希望接下来能有这样更多的学习和培训的机会，让自己的产品知识更加丰富。

求、产品需求的信息，给公司提供一些可参考的销售资讯。在这面对自己满意的地方是由于之前公司的同事辛勤的劳动和对客户的接触，使我和客户交流能很融洽，通常都能给他们留下一个好的第一印象。不足的是还要加深电话语言的深入研究和探讨，能做到电话中完成实际销售。

随着前期的沟通、交流的逐渐深入，也在吸纳了领导的销售理念及开阔的营销思

路，并在同事们的支持和帮助下开始了我的xxx领域的处女销售和客户拜访之旅。伴随着忐忑和兴奋的心情和一个个我们的经销客户接触交流，让我更加的感觉到了xxx领域及产品对现代农业和其他行业的深远影响，同时也能和客户探讨出一些双赢的模式，这些效果的显现更给了我做好这个行业的莫大鼓励，同时也更增加了我的热情和冲劲。让我明白了合理利用身边资源积累优质客户，学习如何有效的维护客户。在这面对自己满意的地方是通过交流中新鲜思路的补充，更拓宽了我的思路和灵感，在接下去的接触中能弥合之前交流中因经验的缺乏而产生的业务拓展缝隙。不足的是在和合作方交流的过程中有时销售政策立场不够坚定，有时技巧不够成熟。但我相信这个不足可以在后续的交流中逐渐的改进完善，稳打稳扎，步步为营。

自己是这个xxx大机器的润滑油，通过自身的努力能让机器运转的更顺畅，让集体相处更融洽、工作效率更高。

1、产品方面：期望公司的产品线日臻完善。高端有xxx[]中端有xx系列、低端有xx[]这样的产品线客户有很大的选择余地，也能在销售中按客户的喜好和需求来销售xx产品。建议公司在产品细节上注重客户的实际使用要求和习惯，让我们的产

品更加贴近农民兄弟的需求。让客户认可，让市场认可，让业内认可。

2、政策方面：期望公司的销售政策清晰、灵活、实用，定期给客户一些优惠的政策来促进销售。比如奖励政策、终端客户的奖励政策、促销政策、返点政策等等。综合销售经理反馈对地方制定合理的销售政策。建议对有重大贡献和销售能力强的客户定期开研讨会、邀请交流等等。

3、管理方面：期望公司建立完整有效的管理和考核机制，做到“无令即定、既定即行、即行高效、高效有果”。建议各部门分工明确，同时配合销售工作，以免浪费资源。

总体来说，这四个来月是充满了付出和收获的。虽然目前专业、能力不够完善，但是天道酬勤，工作总是能给予努力者最真诚的回馈。

## 销售工作总结篇九

岁末年初，又到收获盘点之时。在过去的一年里，销售部在酒店总经理班子的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了xxxx年的销售任务。部门的工作也由最初的成长期逐渐步入成熟。今年年初根据酒店营销的需要，在原有的人员编制上，新增了一位销售主任，负责指导各销售人员开展销售工作，并予以检查及跟踪，确保销售目标按期完成。在全体销售人员的共同努力下，销售业绩相比去年也有了显著上升。业绩的取得，与这一年来实质性的扎实工作是分不开的。

在这一年里我们的具体工作总结如下：

### 1、旅行社和大型团队的销售

xxxx素有“鄂中绿宝石”之美誉，地处大洪山南麓，江汉平原北端。是大洪山国家级风景名胜区的核心景区之一。优越

的地理环境和迷人秀丽的自然风光，吸引着全国各地不同的游客。我们与xxxx各旅行社、绿林鸳鸯溪景区和汤池温泉建立了长期友好的合作关系，以保证酒店的团体客源。在此其间，共接待大型团队家，例如：，为酒店创收x元。每一个团队到来，我们都有销售经理全程跟踪，并协调酒店各部门，以保证为旅行社客源提供优质的服务，提升客户满意度。如今有很多旅行社已经成为了我们的忠实客户，如：优质、人性化的服务，也让他们介绍了更多的新团队开始入住我们酒店，无形之间也提高了我们酒店的知名度和美誉度。

xxxx除被誉为桥米之乡以外，还是全省的网球之乡。去年11月份的全省网球公开赛在xxxx圆满举行，去年在酒店连续入住四天，入住房间间。今年全省少年组、群体职工类、成人组的网球赛仍在xxxx举行，前后三次比赛，为期天，入住房间数间，共为酒店创收x万元。

## 2、商务型客户、政府机关、企事业单位的销售

xxxx除了是一座旅游城市之外，也是轻工机械之城，国宝桥米之乡。加上最近几年政府的大力支持和招商引资□xxxx的经济也在飞速发展。南来北往的客商、政府机关、各企事业单位成了酒店最重要的客源之一。我们针对不同的消费对象，采取不同的销售模式，运用灵活多变的销售方式，吸引着酒店的新、老客户。例如：办理有充有送的vip卡，为客户入住消费提供快速便利的服务，共办理vip卡张，共充值x元。与此同时，我们还分别与一些客户和单位签署了现金消费协议和挂帐消费协议，截止年底共签署现金协议份，挂帐协议份。并在此基础上，新增了签单卡业务，以便更方便更快捷高效率的为各签单单位服务。同时，我们也制定了销售员拜访记录卡，以便及时跟进客户，反馈客户信息，并及时整理归档，维护与客户之间的关系，不断发掘新客源。销售员也开始从去年的被动销售到今年的主动销售，从无序工作到有序工作，从无市场调研分析到市场调研分析和同行业分析，并根据客



户的实际消费给予适当的送房优惠，直接赢得了销售业绩的显著回升。

### 3、会议销售

酒店拥有大中小型会议室共8间，可同时承接不同规模的大中小型会议。得天独厚的硬件优势和优质的星级服务，使我们在同行业的会议销售中一直处于遥遥领先的地位。在这一年里，我们共接待了大中小型会议共场。其中大型会议场。中型会议场。小型会议场。大型会议有：轻机招商会议、政协会议、全省组织部会议、全省财政预算会议等，仅这几次会议为酒店创收x万元。在这些大型会议中，部门经理带领着主管、领班及员工全程跟踪服务，加班加点，任劳任怨，工作经常性的延长，即使很疲惫却始终对保持着振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩，使每一个会议都能圆满完成，客人对我们的工作也给予了充分的肯定和赞扬，形成了经济效益与社会效益双赢的局面。

### 4、宴席销售

酒店的餐饮部相比去年而言，整体都有了质的飞越，听到客户的投诉少了，赞美多了。从今年年初餐饮部就开始全面严抓服务规范、出品质量，并勇于不断创新，接待能力也大大提高。在做好各类宴席、会议餐接待的同时，还做好了不同规格的自助餐。这次全省财政局预算会议的自助餐就获得了上级领导的一致好评。宴席菜品的出品也在不断的改进和完善，截止到今天，共接待宴席多桌。其中，9月12日□xxxx轻机孙总的寿宴创开业以来宴席的最高规格，我们以一流的服务，可口的味道，优美的环境，无论从软件服务还是到硬件设施都让客人深深折服，使所有宾客高兴而来，满意而归。

#### 1、对内管理

销售部在去年人员编制的基础上，除增加了一名销售主任以

外几乎没有什么人员变动。销售人员各自延续去年的分管单位，并在原有基础上拓展新客户。全面协助部门经理完成酒店的经营指标，做好所有协议客户和vip客人的跟踪回访，每周利用周五填写客户拜访卡，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，保证酒店预算指标的完成。

## 2、回款与绩效考核

为了加强销售部的管理，提高员工的工作积极性和主动性，今年特制定了对销售人员的考核方案，实施按劳计酬。销售人员根据淡旺季的不同，要求完成不同的销售任务及回款任务。销售部文员每周及时更新应收账款明细，部门经理和主任督促销售人员及时对大笔账单进行催款及跟踪，确保酒店的流动资金。

销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作。在淡季时，我们推出了一系列的优惠促销活动，答谢新老客户，推出了周一特价房等，还利用淡季之际，深入周边各旅游景点，做团队市场。如：与汤池温泉签定了七月~八月的订房优惠活动协议，实施淡季旺做的营销方案。

七八月相比而言是客房的淡季，却是餐饮的旺季。这个时候，我们实施全员营销、绩效提成的方案，大力调动了全体员工的积极性和主动性。仅在七八月份我们共接待升学宴桌，为酒店创收x元，占xxxx升学宴市场份额的x%□

今年七月份我们和xxxx旅游局□xxxx各旅游景区宾馆合作，以宣传xxxx风光一行，应约参加在武广的宣传展示，在会展中心递出了我们xxxx玉丰国际大酒店这张名片。会展结束后，有些团队拿着我们酒店的名片慕名而来，如，此次武汉之行，为酒店取得了一定的外围客源，实现了同行间互利的新销售局面。

一年的工作，经过酒店全体员工的共同努力，成绩是主要的，

但仍不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉过来的反馈意见，有些是各部门自查所发现的。分别如下：

1、对外销售需要继续加强；

2、在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面。

3、有时由于沟通的不及时，信息掌握的不够准确，影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作中要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。