

最新销售个人年度工作总结(大全5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

销售个人年度工作总结篇一

时间一晃而过，2022年已经悄悄的从我们的指间溜走了。转眼间，我在-工作已经x年零x个月了。可以说，每年都有不同的感受，不同的感慨。但是2022年对我来说是非常有意义的，从自己熟悉的采购工作岗位调到完全陌生，富有挑战性销售助理工作岗位，由于工作性质的不同，工作内容的不同，以及没有这一方面的工作经验等诸多因素，使得刚接手销售内勤这份工作很吃力，有时一件事情不知从何开始下手去做，不知道工作如何开展，但是慢慢的从一个完全陌生的过程到一个慢慢熟悉的过程到自己能够得心应手的去处理一件事情的时候，觉得自己成长了，也逐渐成熟了。现就这一年来的具体工作情况总结如下：

一、以踏实的工作态度，适应销售助理的工作特点

我们公司以销售为主的公司，一切工作都是围绕销售在运转，而作为销售助理，是公司内外联接的一根纽带。对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了销售内勤的工作繁杂的特点。每天除了计划内的工作外，还经常有计划外的事情需要处理，而且通常都是非常紧急，让我不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了大部分工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做，但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他的工作需要去处理，因此，我经常

只能把一些计划的工作利用休息时间来进行“补课”。

销售部门内勤人员少，工作压力大，特别是公司业务繁忙时，这就需要部门员工团结协作。在这一年里，我都积极配合各部门做好各种工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把各项工作做的圆满，顺利。

一年，是-x的效益与服务年，而销售助理最重要的工作职责就是服务职责，服务于客户，服务于销售经理。我认真做好服务工作，以保障工作的正常开展，以一颗真诚的心去为大家服务。

二、完成本职工作，销售助理是一个非常讲究责任心的岗位

一笔销售从报价到确认签合同到出货，到货款收回一系列程序，都严格遵守公司制度。珍惜每一次与客户接触交流的机会，认真处理每一位客户的来电，来函，积极配合销售经理工作，做到报价及时，发货及时，以程度保证公司的信誉，在这一年中，完成-多份合同的制订，-多笔货物的销售手续，尽能力没有出现工作失误。

文档的建立及制度的制订;由于刚开始接手销售助理这份工作，没有做好交接手续，销售文档资料及工作流程都是乱的，经过几个月的工作实践和熟悉，逐渐将客户合同按年分类整理归档，电脑资料分门别类整理归档，销售单据按单位归档。协助副总经理修订完善公司制度及工作流程。

三、一年来，自身的差距和不足还是有的

1、工作总体思路不清晰，不能积极主动发挥自身特长，而是被动适应工作需要，公司交办的事能够完成，但自己不会主动牵着工作走，缺乏认真钻研，开拓进取的精神，忙碌于日常工作，工作没有上升到一定高度，造成工作上的一些被动

状态。

2、业务知识的贫乏，给平时的工作带来了很大的障碍。

最后，非常感谢-在2022了自己这么大的一个工作空间和发展平台，感谢同事、领导在过去一年工作中给予的支持与帮助。

2022我们公司“-”计划的最后一年，是给我们要以扎实的脚步迈向“-x”计划的最后一年，是让我们每位员工迈向小康生活，实现价值的一年。希望在20-年大家更好的合作，以新的气象，面对新的任务新的压力，以新的面貌，更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在工作岗位上发挥更大的作用，为公司的发展尽一份力。谢谢！

销售个人年度工作总结篇二

前一个月都感觉自己没有进入状态，找不到方向，每天都不知道要做些什么事，在xx领导的几次会议上，经过相互讨论与发言提建议，针对具体细节问题找出解决方案，。通过公司对专业知识的培训与操作，这才让我找到了方向感，慢慢融入到了这种工作环境与工作模式，后面的工作时间里我每天都过得很充实，从打样与接待客户是陆续不断，虽然附出的劳动没有得到结果，很多次对我的打击也不小，但我相信，付出总会有回报的。努力了就会有希望，不努力就一定不会有希望。成功是给有准备的人。

在xx各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些销售心得与工作情况总结如下：

1、不要轻易反驳客户。先聆听客户的需求。就算有意见与自己不和也要委婉的反驳，对客户予以肯定态度，学会赞美客

户。

2、向客户请教。要做到不耻下问。不要不懂装懂。虚心听取客户的要求与他们所做的工艺。

3、实事求是。针对不同的客户才能实事求是。

4、知己知彼，扬长避短。作为一名合格的销售人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。

当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势；才能对症下药，用我们的优势战胜客户的劣势，比如我们设备在精度与速度方面就略胜同行，这就是我们的优势所在，在与客户介绍产品时尽量多介绍自家产品的优势。缺点方面尽量少提，但是设备本身存在的缺点与不足，也就是该设备在所有同行中必不可少的缺点与不足可以适当的向客户说清楚，毕竟没有十全十美的东西。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

5、勤奋与自信；与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。

6、站在客户的角度提问题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急。

7、取得客户信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会感情投资。

8、应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。

9、相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后

产品。

11、注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。

12、心态平衡，不要急于求成，熟话说：心如波澜，面如湖水。

13、让客户先“痛”后“痒”。

14、不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。

15、学会“进退战略”。

一、认真学习，努力提高因为所学专业与工作不对口，工作初期遇到一些困难，但这不是理由，我必须要大量学习行业的相关知识，及销售人员的知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

二、脚踏实地，努力工作我深知销售是一个工作非常繁杂、任务比较重的工作。作为员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是电子商务不可推卸的职责。要做一名合格的营销员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

三、存在问题通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。回首20xx[]展望20xx[]祝xx在新的一年里生意兴隆，财源滚滚！也祝我自己在新的一年里业绩飚升！

销售个人年度工作总结篇三

回顾20xx年，我们注重的老客户挖掘深层，积极创建以效益为中心的驻外营销机构，期间，我们最大的成就就是环节少了，利润高了。驻外办事处主任大都积极主动，有责任心的经营一个个驻外营销机构，并取得了总体水平较好的成绩。

其中xx[]xx[]xx[]xx都取得了较长足的进步。

1、市场部接待情况，详见市场部年终报表。共接待客户xx批；为此市场部的三位成员克服了常人难以想象的困难，在各种压力下，较好的完成了本职工作，为东方事业的发展，作出了重要贡献。

2、售后服务部于今年xx月份正式移交到销售总部，具体情况尚不完整，但原来公司售后服务体系的不规范性是有目共睹的。例如：给水设备调试。目前主要调试工作仍是总部派人，但有些驻外机构在还未有具体调试条件时，就要求总部派人去，结果白白浪费了许多人力和费用。从今年下半年开始销售总部接手此部门后已逐步开始形成一套适合市场要求的售后服务管理体系。目前已在总部赵相平的主持下，开始整理售后服务人员手册及售后服务人员培训资料，希望在20xx年，让它发挥成为东方战胜竞争对手的一个重要“法宝”，并为最终占领市场，扩大市场份额提供一个坚实的基础。

3、业务部主要为各驻外机构提供售前服务，将相关业务分解给各个驻外单位，并完成各种标书、报价书xx份，为各驻外

机构业务工作的正常开展提供了很大的帮助。在此基础上，业务部还完成了销售产值xx万。目前业务部在工作上遇到的最大问题在于售后问题，驻外机构在处理业务部售后服务时，往往将其滞后安排，售后服务到位不及时，严重影响了公司声誉，今后希望大家考虑到业务部售后服务的特殊要求，一律按第一时间安排售后服务工作。

此外标书制作工作，大家也看到了一年的制作总量。而我们目前参与标书制作的人员很少，而且时间性要求很严，请各驻外机构尽可能草拟好选型方案及报价方案，以提高标书制作的快捷性及准确性。

4、对销售系统内部管理关系的建设工作中，商务部历年来都是孜孜不倦地工作并不断地创作出适合我们内部管理的商务关系，真正起到了总部与分部之间联接枢纽的作用，为销售总部及公司决策提供了大量的统计数据及管理意见。今年xx月份，我们推出了总部与各驻外机构的“商务关系”分解，基本上解决了总部各职能部门与各驻外机构的商务关系，提高了公司内部办事效率以及为下一步以岗位责任为主要考核对象的公司内部考核打下了较好的基础。费用考核是办事处管理的健全，健康发展的核心。今年就如何进行“费用考核”问题，我们走了一段弯路。因上半年的较差的约束性，对办事处效益及公司的利益带来了负面影响。经过xx月1xx日的主任会议，我们在费用支出上明确要求并确定了新的报销制度，提高了费用支出的合理性和科学性，经过下半年的运行起到了较好的效果。但是由于我们整体管理水平还不高，费用支出问题还达不到我们预想的目的。比如，如何解决因超支费用而要求补充备用金的问题等也一直在困扰着我们。明年，我们对费用核销制度准备一下，具体内容已补充到办事处管理细则中。

5、人事关系问题上，对于已离职的业务人员，我们管理细则一直要求办理正常的离职移交手续，并申报人事部门，这一直没有做起来。从20xx年开始，我们要求不管是何种理由的

离职，离职报告必须报到销售总部，由销售总部交到人事部。同时，办事处必须详尽拟出一份离职人员的订单情况、应收款情况及相关的处理意见寄交公司总部商务部备案。

销售费用整体水平依旧较高。

我们分析造成这种情况的原因有以下几条：

1、目标客户流动性大。目前建筑行业用量仍占据公司产品市场的主导。该目标客户流动性大，产品购买行为特征是：对于业主采购往往是一次性行为，几乎不可能形成固定的长期供货关系；对于承建方的采购行为，由于风险系数高，再加之价格低，今年放弃的订单是较多的；能够形成供货关系的，相对公司的总订单量，还是较少的。也就是说，由于承接方的单位性质、合同质量、业主干预等因素的影响，承建方成为我公司的主体性客户的可能性不大。

2、对于同样的目标客户，竞争日趋激烈，一批小型企业进入；由于其经营成本低，相对而言，在销售费用上投入是高的，这对我公司销售费用水平较高的影响是不容忽视的。

3、产品的特色性不足以吸引客户。大家都很清楚，产品的特色性强、针对性强、无疑能够在竞争过程中占据有利地位。由于产品特色性的不足，无疑会增大销售费用，尤其对于双轮、凯泉、广一这样规模比我们大的竞争对手。

4、销售主管在项目投入上缺乏计划性。我们不少销售主管对项目的投入上，缺少前期必要的分析判断以及过程中各个环节的把握，往往进展到项目后期，发觉不少的合同质量问题，如不执行，则费用无法分摊，造成这样一种骑虎难下的局面。而有些真正需要投入的项目反而缺乏资金投入。对于业务费用支出的把握上，我们当然不可能非常准确，但是至少要经过较全面的考虑，再作出决定。

5、主管技术学习不扎实，过分以来产品本身质量。我们许多业务主管，包括一些主任级别的业务主管，对水泵使用条件不了解，妄加套用公司的产品。我们售后服务产生的附加费用由于不合理的选择或使用不当造成的，占到30%以上。办事处只重签单，不重售后的问题存在依然很严重。这里不是对公司产品的质量无要求。而是说，作为我们驻外的营销机构必然认清这么一点，对于任何产品来说，售后服务的质量将会延伸公司产品的质量。

6、现有产品的行业跨距小。对于如此庞大的直销队伍而言不能不说是一种浪费。也就是说，公司生产系统的供货能力，即供货品种和能力及供货速度能力，跟不上销售的需要。造成不少交际费用无法分摊，这应是公司目前存在的一个主要矛盾。

7、产品本身质量问题造成销售费用额外支出，这是个老生常谈的问题。在这里，我们希望看到公司生产系统，质量系统明年会有一些真正见效的`措施解决这些常常提及的问题。这里，我个人对销售系统提两点要求：

8、对产品质量改进要有信心，就售后服务工作中发现的问题积极反馈给公司。

9、对水泵类产品的故障问题，要先调查分析后发言。

10、营销工作会议得不到重视，以至于项目的人力、物力、财力投入具有较大的盲目性。表现为：

a[]主管与下属缺乏沟通，公司决策意图难以为广大员工充分理解，员工对公司的困难，办事处的困难估计不足，造成管理错位。

b[]严重缺乏项目的过程管理。有些办事处到现在还未能完成最起码的项目登录及分类。项目投入上透明度大，引起下属

员工的不满，以及员工之间的矛盾。我们要求各地对项目做到过程管理，无疑是给公司内部的员工创造一个公平合理的工作环境，以及避免不必要的业务流失，同时也促使业务员个人素质的提高，这些意图在许多驻外机构得不到体现。

c□对失败项目未做深入总结，一个业务员犯了错误，在另一个业务员身上重复犯错误。体现不出办事处的团队作用。

d□对竞争对手的分析不多，局限于个别项目，个别业务员的反映。

11、不合理的区域划分，业务员单兵作战。对于一个区域的业务开发过分依赖于一个业务员的能力。也就是说一个业务员的业务水平就是一个区域的市场开发水平。形成不了市场开发的强势局面。

12、回款意识较去年有所提高，但是依旧比较薄弱。对于过期贷款，尤其对人员流失造成的应收款处理缺乏措施。

其次，加强过程管理。业务工作中的过程管理，我们多数办事处基本具备了一定的基础。我们为加强业务的过程管理给各驻外办提供了各种考核报表，诸如业务员工作日志、项目统计报表、项目跟踪记录、预定成交项目报表等等。但是，这一项工作我们进展的怎么样，到现在应该说很不理想，有些办事处做是做了，但大多仅仅完成表面工作，而有些办事处三令五申仍无明显动作。我们办事处的过程管理还是严重缺乏的，业务员的行动基本上处于自由放任状态，很多业务员没有行动计划和行动方案，业务员在市场上各行其是，行为散漫，效率极差。如果我们再不能将业务员组织起来，那么，办事处就不可能从低效益的“个人销售”状态，进入高效率的“体系销售”状态，办事处就永远不可能获得长足、健康的发展。公司销售计划的完成更是无从谈起。

在新的年度里，我们要求各驻外办事处主任在管理上要狠下

功夫，从自己做起，将过程管理体系建立起来。总部主要由商务部配合各驻外部门切实做好这件事情，随时接受公司总部的检查，如有不合格者，限期改正，如屡教不改，公司将严肃处理。

销售个人年度工作总结篇四

我于xx年进入市场部，并于xxx被任命市场部主管，和公司一起度过了两年的岁月，现在我将这期间的工作做个汇报，恳请大家对我的工作多提宝贵的意见和建议。

我市场部主要是以电话业务为主、网络为辅助开展工作。前期就是通过我们打出去的每一个电话，来寻找意向客户。

为建立信任的关系，与每个客户进行交流、沟通。让其从心底感觉到我们无论何时都是在为他们服务，是以帮助他们为主，本着“我们能做到的就一定去做，我们能协调的尽量去做”的原则来开展工作。

这样，在业务工作基本完成的情况下，不仅满足他们的需求，得到我们应得的利益。而且通过我们的产品，我们的服务赢得他们的信任。取得下次合作的机会。

就像春节前后，我部门员工将工作衔接的非常好，丝毫不受外界因素的干扰，就能做到处在某个特殊阶段就能做好这一阶段的事情，不管是客户追踪还是服务，依然能够坚持用心、用品质去做。20xx年的工作及任务已经确定。所有的计划都已经落实，严格按照计划之内的事情去做这是必然的。相信即便是在以后的过程中遇到问题，我们也会选择用最快的速度 and 最好的方式来解决。

20xx年，在懵懂中走过来。我自己也是深感压力重重，无所适从。但是我遇到了好的领导和一个属于我的团队。他们的帮助和包容是我个人现阶段成长的重要因素。也是我在参加

工作的这段时间里对于做人和做事的理解中收获最多的一年。

过去的已经过去。每一年都是一个新的起点，一个新的开始。

在今年的工作中，以“勤于业务，专于专业”为中心，我和我组成员要做到充分利用业余时间，无论是在专业知识方面，还是在营销策略方面，采取多样化形式，多找书籍，多看，多学。开拓视野，丰富知识。让大家把学到的理论与客户交流相结合，多用在实践上，用不同的方式方法，让每个人找到适合自己的工作方式，然后相辅相成，让团队的力量在业绩的体现中发挥最大作用。为团队的合作和发展补充新鲜的血液和能量。同时在必须要提高自己的能力、素质、业绩的过程中。

以“带出优秀的团队”为己任，要站在前年、去年所取得的经验基础之上。创今年业绩的同时，让每个人的能力、素质都有提升，都要锻炼出自己独立、较强的业务工作能力。将来无论是做什么，都能做到让领导放心、满意。

走进这个竞争激烈的社会，我们每个人都要学会如何生存？不论做什么。拥有健康、乐观、积极向上的工作态度最主要。学做人，学做事。学会用自己的头脑去做事，学会用自己的智慧去解决问题。既然选择了这个职业，这份工作，那就要尽心尽力地做好。这也是对自己的一个责任。

通过这两年的工作，我感同身受。我看到了公司所发生的变化。也感觉到了公司必然要向前发展的一种决心。我相信：“公司的战略是清晰的，定位是准确的，决策是正确的”因此，在今后的工作中，我会带领市场一部全体员工随着公司的发展适时的调整自己，及时正确的找到自己的角色和位置。为公司在蓬勃发展的过程中尽我们个人的微薄之力。

回首过去，我们热情洋溢；展望未来，我们斗志昂扬。新的一年，新的祝福，新的期待：今天，市场一部因为在此工作而

骄傲;明天，市场一部会让公司因为我们的工作而自豪!

销售个人年度工作总结篇五

工作总结是对过去某一时期或某项工作的情况(包括成绩、经验和存在的问题)的总回顾、评价和结论。下面是小编为大家带来的2016年个人销售工作总结，欢迎阅读!

2015年来，我在上级领导的正确指导和销售部同事们的支持下，按照年初总体工作部署和目标任务要求，认真执行公司的销售工作计划和方针政策，在自己分管工作中认真履行职责，较好地完成了上级下达的工作任务，取得了一定的成绩。下面，我就这一年的工作情况总结如下：

2015年，我按照公司的战略部署和工作安排，为了拓宽销售渠道，挖掘市场潜力，扩大销售业务，树立公司品牌，挤占车辆销售市场，我和我分管的奥迪4s店的全体销售人员团结一致，齐心协力，共同努力，取得了较好的工作成绩，完成公司下达销售任务的%。总销售辆车，总销售额万元，回笼资金总计万元。

销售工作是公司工作的重中之重，特别是在当前市场竞争激烈的情况下尤其如此。我做公司的一名销售经理，要把公司对我的信任和重托具体实施到工作中，为此，我以认真、细致、负责的态度去对待它，务必把各项工作做好，推动整体销售工作又好又快发展。这里面，我主要做了以下几个方面工作：

作为销售经理，我深知自己责任重大。我努力按照政治强、业务精、善管理的复合型高素质的要求对待自己，加强业务

知识学习，特别是学习公司的销售政策法规与销售工作纪律，把它学深学透，领会在心里，运用到具体实际工作中，以此全面提高自己的政治、业务和管理素质。同时，我做到公平公正、清正廉洁，爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，全力实践“团结、务实、严谨、拼搏、奉献”的时代精神。

展厅是反映和展示公司实力和形象的场所，更是与客户进行有效交流的窗口。为了确保展示厅基本功能和样品的安全，保证展示厅的整洁、有序，我积极抓好展示厅的`管理工作：1. 带领销售人员积极配合保洁人员做好展示厅的日常清洁管理工作；2. 时刻关注展厅内的水、急救药品等生活常需物品是否齐备，以方便为客户提供更加精细的服务，树立公司的窗口形象；3. 客户来店时，值班销售人员迎至展厅门外，主动微笑招呼客户，帮助客户打(拉)开展厅大门；4. 销售人员随身携带名片夹，适当时机介绍自己，并递上名片，请教客户称谓。

要搞好车辆销售工作，队伍建设是根本。首先，我切实担负好管理销售员的责任，牢固确立“以人为本”的管理理念，认真听取销售员的意见与建议，与销售员同呼吸，共命运，加快销售工作发展。其次，我以自己的率先垂范、辛勤努力、廉洁清正和勤俭朴素，充分调动每个销售员的工作积极性，提高销售员的综合素质，使大家团结一致，齐心协力，把各项工作搞好。

2015年汽车销售市场竞争异常激烈，为争取完成公司下达的全年销售目标任务，我经常跑给每个销售员作思想工作，要求每个销售员以公司利益为重，抛弃个人私心杂念，要树立信心，坚决执行公司的各项工作决定与工作措施，要想方设法，排除万难，争取完成全年目标任务，以优异的销售业绩向公司汇报。

为了鼓励销售员积极工作，扩大销售业务量，为公司创造良好经济效益，我根据不断发展的销售新形势，结合实际情况，制订相应的考核办法，激励先进。考核办法充分体现销售员多劳多得的原则，坚决杜绝干多干少、干好干坏一个样的弊病，激励销售员充满干劲、认真努力工作，勇争先进，在车辆销售工作上做出新成绩，取得新成效。

我要求每个销售员要树立优良服务意识，认真细致为客户做好全方位服务，首先态度要热情大方，服务细致周到，让客户感到温馨愉悦。同时积极向客户车辆相关知识以及特点，并向客户发放公司宣传册，使越来越多的客户了解公司的产品，通过公司品牌的良好信誉，以及产品独有的吸引力和优质的售后服务，为我公司带来更多的客源和业务量，获取良好经济效益。同时积极收集客户留档率，试驾率，控制密采流程，客户满意度，以便能够更好的为客户提供服务。

我高度重视产品销售售后服务环节，将售后服务当成整车销售的后盾和保障。

一是抓客户，增加客户对专营店的依赖感和归属感

我努力将服务做细、做精，提高客户满意度，减少客户流失特别是忠诚客户的流失作为工作的重点。1. 确定重点维护对象。建立客户资料库，利用自身资源优势向客户传递市场信息。根据客户次数、客户的品质作为客户的忠诚度的评价指标，找出我们的忠诚客户，作为我们的重点维护对象。2. 进一步加强客户关系维护工作。通过对流失客户回访及分析，找出客户流失的内在原因，制定改进措施，加强对重点客户的维护。3. 维护与客户的良好关系。节日期间访问大客户，对特定客户进行巡回访问并赠送礼物，经常与客户沟通并举办假日活动，或举行与客户的联谊晚会，并为客户提供更加全面细致的服务。对于我们的忠诚客户在公司举办的各种活动时优先通知，让客户受到特殊待遇，增加客户对专营店的

依赖感和归属感。

二是抓服务，提高客户的满意度

健全售后服务体系，让消费者感受到专营店富有亲和力的一面，增加专营店的信任度。从自身做起，积极主动地为消费者建立切实有效的监督保障体系，并把监督权力交到了用户手中。“呵护由心开始，服务无微不至。”牢固树立以客户为中心的核心理念，促进服务产值的不断提升。同时，加强后勤服务，合理利用设备，科学节约办公耗材，让员工放心无后顾之忧。为员工提供人性化的后勤保证，确保专营店业务流畅地开展。

三是抓培训，提高员工的整体战斗力

加大培训工作的频次。分为定期和不定期的培训考核，营造学习氛围，提升员工服务理念及个人技能；进行职业道德、服务理念、主人翁意识培训，调整员工工作状态，增强中心全体人员的工作热情和团结力、凝聚力；塑造员工服务的工作态度，注重细节问题的发掘，促使员工主动提高自身素质。每周安排进行个小时的岗位专业知识培训，不定期考试，并将考试成绩纳入月底绩效考核当中；针对日常工作中出现的问题、漏洞等进行总结，形成备忘录；每月分批组织人员到其他专营店参观学习，相互交流，共同提高；利用周一的晨会，全体人员共同学习总公司的各项管理制度、经营理念、计划方针，进一步明确岗位职责，进一步提高工作效率；每天安排员工进行各自岗位技能展示，并由部门经理当场点评，激发广大业务员的工作热情，达到共同学习、提高的目的。

回顾一年的工作，工作中的风风雨雨时时在眼前隐现，我不仅能在工作时埋下头去忘我地工作，吃苦耐劳，富有团队合作精神，具有一定的组织、协调和交际能力，且面对困难从不气馁，能够冷静、果断和全面的去处理，有着强烈的上进

心和永不服输的干劲。虽然在工作上取得了一定成绩，但同时，我也清醒地认识到自己的不足，主要是综合分析危机的能力离上级的要求还是有一定的差距。

今后，我要继续加强学习，掌握做好销售工作必备的知识与技能，以科学发展观的要求对照自己，衡量自己，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，把各项工作提高到一个新的水平，为企业的发展，做出我应有的贡献。

(一)加强自身业务学习。今后，我要继续加强学习，掌握做好工作的知识和技能，提高自身工作本领，努力按照政治强、业务精的复合型高素质的要求对待自己，做到爱岗敬业、履行职责、公正公平、廉洁自律。

(二)加强销售人员管理。贯彻“以人为本”的管理思想，做好人的工作，制定合理的学习教育规划和切实可行的措施，在不影响正常业务工作的前提下，积极开展从业人员的思想政治工作和学习教育活动，整顿思想，增强工作责任心，学习有关规章制度和业务知识，提高业务技能和综合素质。