

销售服务用语心得(模板11篇)

在教学反思中，我们可以关注学生的学习动态和表现，从而更好地指导他们的学习。以下是一些成功的教学反思样例，希望对大家有所帮助有所启发。

销售服务用语心得篇一

有幸参加了一周的销售培训，虽然很辛苦，但是却真的有几点收获，总结起来就是相信自己、赞美别人这八个字，具体有以下几点体会。

一、赞美的需要、力量和成效

每个人都希望自己受到别人的尊重、认可和重视，所以赞美是打动别人最好的武器，通过不断的练习，我深切的体会到赞美的威力，赞美客户，赞美客户身边的人，能让销售人员得到客户的认可，赢得客户的信任。延伸到生活中也需要通过不断的赞美，达到很好的效果，赞美为家庭辛苦忙碌的家人，赞美时刻关心你的父母，赞美充满希望的孩子，赞美为你工作的员工，赞美给你工作的领导，让赞美之词围绕心中，也许生活和工作会是另外一片天地。所以从现在开始每个人都要学会赞美，真心的赞美别人，不会让自己付出一点成本，就能收获一生的温暖。

二、销售的本质不是商品，销的是自己，售的是观念

在销售的过程中，传递给顾客的不仅仅是商品的功能和使用方式，而是观念，是销售者本身的专业和态度，从这点出发就要求销售人员，不但要熟悉商品的特性，而是要用心去销售，特别是对服务行业的人来说，服务是一种有形+无形的组合体，特别需要用心，只有认真、细致的销售人员，才有可能维护客户，不断的扩大客户队伍。销售绝对不是一次简单

的卖的过程，而是连续的维护和服务的过程。

心情决定行为，行为决定效果，在销售的过程中，始终相信自己的能力，将自己对产品的认识和态度传递给购买者，变被动的购买为主动的需求，这样才会有长久的客源和长久的利益。

三、不同性格的人有不同的表现，需要不同的接触方式

把人的性格形象的用四种动物来比喻：老虎、孔雀、猫头鹰、无尾熊，约见直爽、干脆主导型的老虎性格的人，说话要响亮，语调要简洁，充满自信和崇拜，以快、准、短为主要特点；约见注意力不集中的灵感型的孔雀性格的人，时间要先适当，说话要慢，语调要温，要感性，要善于倾听；约见随和型的无尾熊性格的人，说话语速要慢，声音要轻，留下稳健、热情、安全的感觉成功的概率更高；而约见敏感型的万事追求完满的猫头鹰性格的人就要注意细节，不能急，只能慢慢的，通过长时间的努力才能让他认可你，相信你。

四、专业的异议处理方法——太极沟通法则

不管什么样的销售都会遇到拒绝的人，怎么样消除购买者的疑惑、不信任、推托呢？用太极沟通法则，重复对方的活+认同语（您说的很有道理、那很好、那没关系、是这样子的）+赞美+用正面论点回复+跟进，通过练习，我们体会到这种方法的魅力。

销售服务用语心得篇二

我公司实施的“具有远程网络智能控制功能的医用气体综合管理系统开发”项目申请了2011年度国家中小企业创新基金，该项目于2011年、2012年分别获得地方和国家科技部立项，其中地方立项资助30万元、科技部立项资助70万元。目前，项目实际到位金额69万元（地方20万元、国家49万元），很好

地支持了本项目的实施。

本项目实施以来，得到了地方科技部门的大力支持，得到了全体参与人员的全力配合。在各方的共同努力下，本项目各项建设任务得以顺利完成，不但很好地完成了预期目标，而且取得了良好的社会效益。其执行情况总结如下：

一、企业概况

成立于1998年1月，2012年改制为，注册资金由最初的1211万元增资到目前的7500万元，是一家中美合资(2011年7月1.5亿元入股本公司)、中德技术合作，专业从事医疗设备、医疗工程设计、制造、安装的国家高新技术企业，主要经营手术部净化系统、医用中心供气系统、护士呼叫系统、医用制氧机、电动吊臂□icu桥架式吊塔□icu功能柱、医疗床等产品。

企业质量管理认证。

目前，公司已完成了多项主打产品技术的研发，获得31项国家专利和软件著作权，实现了核心技术的自主化；同时，公司为产品销售建立了畅通的销售渠道，实现对全国30多个省市、自治区、直辖市客户的销售(典型客户有华西医科大学附属医院、南京军区总医院、兰州军区总医院、成都军区总医院、北大国际医院、江苏省人民医院、第三军医大附属医院等)。公司以领先的技术、可靠的质量、及时周到的服务赢得了市场、赢得了客户，成为行业佼佼者，获得了客户、政府和社会的一致好评。为此，公司先后获得了国家高新技术企业、四川省成长型中小企业、中国3a级信用企业、四川省质量信誉aaa级企业、四川省质量管理先进单位、四川省优秀诚信企业等荣誉称号，商标也被评为四川省著名商标，医用中心供气系统被列为四川地方名优产品目录；此外，公司研发中心还被评为四川省企业技术中心。随着公司的健康快速发展，公司技术研发实力不断增强、产品销售增长迅速、市场占有率不断提高、资金实力不断壮大。到目前为止，公司已发展成

为占地200多亩、拥有员工750人、设备300多台套，形成资产5.70亿元、年销售收入3.14亿元的高新技术企业。

二、基金项目概况

本项目开发的是一种医用气体综合监管系统，由医用气体信息采集、信息处理传输、执行机构及平台综合管理系统软件构成。其中信息采集、传输模块主要采集、处理传输医用气体信息，供后台管理系统远程实时监控之用；执行机构主要实现对医用气体运行的控制及故障的处理；综合管理系统软件主要实现对整个医院医用气体的统一监控、综合管理。

程、智能、综合管理，解决医用气体监控难度大、处理不及时、需人员长期值守等问题，有利于医用气体的安全供应和高效管理，可广泛应用于各大、中型医院。

1、项目主要创新点

(1) 医用气体综合管理方案创新

本项目通过系统性设计方案创新，把医院各医用气体节点的管理和医院医用气体综合管理有机结合起来，产品具有对医用气体的安全监管、对用气单位气体使用情况的自动计量和统计、对维护人员的自动远程通知、对医用气体的远程智能控制等功能，实现了对医院医用气体的集中控制和综合管理。

为实现这一方案，本项目采用了gprs信息远传技术、互联网技术、电话网络语音传输技术、智能控制技术，实现了用气节点、用气单位、运维人员、后台管理系统的信息互动，有效提高了医用气体管理的智能化、信息化水平，做到了对医用气体的安全、高效、综合管理。

(2) 信息加密技术的运用

本项目采用des信息加密技术，有效防止了直接采用gprs信息传输通道可能产生的信息被干扰、截留和控制，杜绝了系统误报警、误动作等问题的出现。

(3) 双看门狗电路技术的运用

本项目采用了双看门狗电路设计，即一个看门狗停止工作以后，另外一个看门狗会为系统提供必要的时钟，同时让停止工作的看门狗进行复位，重新工作起来，处于待机备份状态，这样两个看门狗轮可以轮流工作，避免了系统终端数据采集器常出现的系统死机和重启问题，确保了系统的稳定。

(4) 其他技术创新

本项目还采用单脉冲转换技术，使医用气体计量精度大为提高；

采用全端口保护电路技术(包括串口外接设备保护电路、光耦隔离、电源保护电路等)，使系统能够有效防范雷击、接口防浪涌电压冲击、防静电，并具有了对电源输入反接、误接、过压、欠压和过流的保护功能；采用电源自动切换管理技术(两路外部输入电源和一路电池备份电源的自动切换)，确保了系统在掉电和外部电源关闭情况下数据的完整；采用短信收发技术，实现了医用气体管理人员、护士站工作人员、各病区乃至设备供应单位对医院医用气体情况的及时、准确了解，确保了医用气体的使用安全和医用气体管理的快速高效。

2、市场情况

本项目开发的医用气体综合管理系统，除了具有对医用气体的普通监控、计量等功能外，还具有远程网络智能化控制功能、综合管理功能，可有效提高医院医用气体的管理水平和效率，从而更好地满足医院的实际需求。用户使用反馈，本项目产品功能丰富、性能优异、性价比高、能更好地满足医

院客户的实际需求，因而获得了众多客户的青睐。

在本项目实施过程中，经济不景气对市场需求造成了影响，公司针对市场变化，及时对产品及其销售方式进行了调整：

(1) 采用新技术、新工艺、新安装流程，降低了产品生产、安装维护成本；采用软、硬件选配方式，满足客户对产品功能、性能的不同需求。这些措施的采用，实现了产品的低成本和系列化，确保了产品的竞争优势。

(2) 采用对原有市场渗透策略，采用行业有影响力医院样板示范形式，实现对原有客户深入挖掘和对新客户的拓展，这样既降低了产品销售的前期投入，又降低了前期销售难度。采用市场代理销售策略，实现对新地域、新市场的拓展，这样大大减小了公司开拓新市场的难度、降低了风险。

通过以上措施的实施，公司先后实现了对广西、宁夏、安徽等新地域和新兴市场的开拓，实现了对南宁市第二人民医院、宁夏中卫市人民医院等客户的销售，并与之建立了良好的合作关系，这为本项目实施打下了较好的市场基础，并创造了良好的销售业绩（截止2014年12月，项目产品实现603.80万元的销售收入。）。

3、社会经济意义

(1) 本项目产品的成功开发，有效满足了国内医院对医用气体综合管理的需求，可实现对医用气体的统一、综合管理。这有利于我国医院医用气体管理效率、安全管理水平的提高，确保医疗安全；有利于医用气体管理、维护成本的降低，可有效降低运维管理人员的劳动强度。

(2) 本项目主要依托多项已获受理和授权的实用新型专利、软件著作权等关键技术，完全具有自主知识产权，其性能指标全面优于国内同类产品，达到国内领先水平。本项目的成功

实施，有利于提高我国相关行业技术水平，促进技术进步。

(3)本项目的实施，对于解决就业和促进地方经济发展也具有积极意义。到目前为止，本项目实施有效解决了33人的就业问题，并上缴税费55.38万元，实现净利润99.66万元，创造了较好的社会经济效益。

三、基金项目执行过程与取得的成果

1、资金落实与使用情况

(1)资金落实情况

地方资助20.00万元

企业自筹资金240.90万元

销售服务用语心得篇三

这次我们酒店对我们销售员进行了一场培训，在这次培训中，我对于自己销售的能力有了一些提升，从这次的培训里，我有了挺多的收获的，同时也有了自己的体会。

进行的这次培训，酒店专门给我们请来了在销售行业中有名的老师来给我们讲课。在培训课里，我们的xxx老师给我们讲了销售的技巧。销售就是要向顾客推销自己的观点，并且让他们认可我们去达到成交的一个目的，在与客户进行沟通的过程，我们销售员就是要去介绍我们的产品对客户提供的利益，要让他们对我们的产品有信心，同时也要去尽量达到客户的要求，满足他们的需求。在销售的过程中，一定要去把握住客户的心理，要对他们进行说服，就必须懂得客户的心理情况，从这作为出发点，才能成功的跟客户达成一致，进而相互合作。

我们这些销售员所要做的还有一点，就是要去了解所有说服的客户的的基本信息，从他们的弱点进攻，在与他们交谈的时候，要保持自己足够的礼貌，以及面带微笑冷静回话，不能让客户知道自己的心理状况，然后被客户牵着鼻子走，导致进行的销售不是自己想要的。

以上都是老师他们对我们的教学，在经过老师的讲解和进行实践，我从中找到属于自己的销售技巧，我也更有体会到要做好销售员，真不是那么简单的，还有很多要学的，不能故步自封。

在培训时，老师还讲到一个很重要的点，就是一定要幽默，我们在跟客户洽谈时，不能总是一贯的. 语气，这样不利于谈话的进行，很容易中断，所以保持一点幽默，就能够引起客户不停的进行话题下去，这样我们就能达到把销售的产品的好处介绍出去，而又不会引起客户反感，很容易去做到成交那一步。毕竟我们作为酒店的销售员，销售的就是酒店的产品，为的就是帮助酒店进行跟他人的合作来达到收益的目的。

经过了这一次的培训，我在销售的技巧和能力上，都是有着不小的收获，同时还更加变得成熟了。在未来的销售工作中，我相信我可以有更大的进步，去把产品推销出去，帮助酒店拿到收益，为酒店生意尽我个人的一份力的，我相信我行的。

销售服务用语心得篇四

近期，由于股市行情上涨，我行基金销售随之异常火爆，每到证券系统开始营业后，购买基金的客户络绎不绝，纷纷涌入营业网点，真可谓门庭若市、热闹非凡。排队等候购买基金也成了我行各网点一道亮丽的风景线。

由于我本人是建行的一员，对基金有所了解，自然也就成了亲朋好友、同学老乡，最理想、最信任的基金产品推荐者。

他们中有的电话询问，有的亲自上门当面咨询。从他们渴望了解基金知识的需求中，我深深感到作为一名建行员工，不仅要能够胜任自己所从事的本职工作，还应该更多的了解我行日新月异不断推出的各种产品。认识产品、了解产品，从而达到主动营销产品。

现在几乎每天都有人让我帮他们选择好基金购买，从他们对我的信任中，我深深地感到自己责任重大，从而激发了我想更多的了解基金知识，扩大自己的知识领域，不断地充实自己，提高自己的业务知识水平，以便更好地为他们服务。如今，当好他们的参谋，已成为我义不容辞的责任；为他们创造最大的利润，成为我服务好他们的最终目标。从他们朴实无华感激的话语中，我亲身体会到成功营销的快乐；从他们满意的笑容中，我深深体会到作为一名建行员工的自豪感和责任感。我从业余营销基金过程中，悟出一些道理：其实我们每个人身边就拥有很丰富的客户资源，只要我们用心开发，都有可能成为我行庞大客户群中的一员；服务无处不在，服务就在我们身边，服务好我们周围的每一个人，让他们有幸成为我们服务的客户，那才是我们最大的心愿；从客户的需求，我感到当前我行网点转型急需培养和造就一批懂产品、会营销、精明干练的个人业务顾问队伍；从客户的需求，我感到正值我行网点转型之际，我们每位员工都应该尽快适应转型要求，树立全员营销的观念，为了我行明天更好，我们每位员工必须转变观念，从我做起，从现在做起。

销售服务用语心得篇五

20_年初制定的工作计划，又到了季度总结、思考、改进的时候了。在今年初设定工作计划时，告知自己每日成长一点点、每月改变一点点，希望自己一年中在思想上有所飞跃、学习的态度有所飞跃。

一、20_年第一季度工作总结

1、“基智团”的工作

在费老师的指导下，第一季度的基金销售改革工作取得了实质性的进展。每季度重点基金投资策略报告、每月基金短语评价、基金对账单、季度定投基金投资策略报告、每周基金时事短信发送、基金发行信息短信发送等各项工作都有条不紊地展开。

3月份，在“银华90基金”销售过程中，做到及早安排、统一学习、互相竞争的局面，最终在本次基金销售中，取得500多万的成绩，排名公司第五名。

2、思考工作中存在的问题，妥善解决

每天下班回到家，安排自己十五分钟的时间，回顾一天工作中的得失，发现工作中的薄弱点，对于存在问题进行思考，自己设法提出可行性方案，次日进行及时解决。

二、20_年第二季度工作计划

1、增强基金客户的服务工作

目前，营业部需要从根本上转变经营模式，转变传统的经纪业务的过度依赖，需要将营业部转变成真正的营销客户中心。那么，我们的服务就是至关重要的了。

每季度举办特色基金投资俱乐部，每次会议都安排一个主题吸引客户前来参加。会议中，我们将以基金投资的实例、分析解决客户对于自己存量基金的疑问，并出具基金短语点评，从而使客户对自己帐户中的基金及时了解，适时采取必要的赎回措施。

每次会议前，必须设计有针对性的调查问卷。会议结束后，必须对调查问卷及时进行梳理，了解客户的内在需求，将客

户需求进行登记并予以解决。

目前，营业部的基金销售工作遇到瓶颈，我们必须转变思路，化危机为机遇，将自身能够做好的事情做到最好。通过自己的努力，带领营业部的基金销售走出瓶颈。

销售服务用语心得篇六

总结来到公司这一年来的经验，我觉得最离不开的就是自己对待顾客时的真诚与耐心，对待顾客我总是实话实说，从不欺瞒，老型号就是老型号，机身有划痕就是有划痕，产品的每一点细节我都介绍的很清楚！没事的时候，我会经常去国美、苏宁数码组去逛逛，不仅可以更全面的了解产品的价格和型号之外，同时也可以学系统好的销售技巧，并且拉近了同行之间的交流，结交了朋友！并且我会尽最大的努力，做到凡是在我的手中购买产品的顾客绝不会因为价格比别的卖场高而被找回来，当然这也预示着我卖出的产品利润率是很低的，但是咱卖的多，卖得快，卖的对得起顾客，逐渐的也就什么都不怕啦！

像我们这些普通的销售员，耐心是绝不能少的，面对那些难缠的顾客，我们不要灰心、不要逃避，要坚持不懈，耐心的和顾客一点一滴的交流，尤其是面对那些老年顾客时，一定更不要灰心，把它当做一场战斗，坚持就是胜利！举个例子，有一位大爷，自打我刚进公司的时候，他就接几天就来看一款入门款单方向机，说着马上就出手啦，现在我来公司已经一年多啦，那一系列相机也已经更新两代了，我们的销售人员也已经更替了两代啦，那个老先生现在依旧坚持隔三差五的来看看，我也将继续为他服务下去……因为作为销售员，我们有的是耐心！

还有就是努力维系老顾客，与老顾客打交道因为相互了解，所以成交率很高，销售往往也会较为轻松，自己能够连续几个月成为月星都离不开那个老顾客——我的结巴大哥！不过不

知是不是有什么事，他上个月没来，我很想念他。

我现在的老顾客已经有很多很多了，他们不仅会回来找我买相机，有时也会来找我选购电脑mp3或者耳机键盘啦！现在虽然自己还没有做出什么伟大的成绩，但在每天的顾客中有很大一部分都是曾在这里购买过相机的老朋友，他们现在经常回来，虽然是来闲逛或者前来交流经验的居多，但我的内心依然是无比的骄傲与自豪！昨天晚上一位曾经在我们大数码购买过相机的老顾客在日本给我打来电话询问国内相机镜头的价格，更是让我惊讶万分，看来我的老顾客已经走出国门，走向世界啦！

以上这些就是我最近的感受，最后还是那句话：我将继续坚持，努力工作，再创辉煌。

销售服务用语心得篇七

在我开始刚做为一位销售员的时候，我的业绩做得很差劲，我却跟自己解释说：“我不会，我的计划没完成。”“我总是在找借口，在抱怨。但我从未意识到给自己找借口的同时，我已经变得相当的消极了。其时祸根就是自己了。说起我的转变也很有意思，我无意中听到的一句歌词给了我很大的启发“要让人生更加漂亮，要努力才能有运”。从此“要努力才能有运”深深的刻入我的脑海中。每当我失败低落的时候，我都会暗暗给自己鼓劲，我坚信一点，只要有付出，就一定会有回报的。我开始以很积极的心态来对待客户，肯学着动脑去想方法跟进客人，事实证明一种结果，我比以前成功了许多。

一、要客第一，合理安排时间，做有价值客户的生意

做为一个销售人员，我们的时间有限的，所有来店的客户都是有希望成交的，而在一天的时间里个个不放过，从而浪费了大量的时间在那些因客观原因非要置后合作的客户身上。

首要的事是对客户进行分类，从而在最短时间内找到一些重中之重的客户。

二、知彼解己，先理解客户，再让客户来理解我们

在进行完与客户和第一次亲密接触后，我们一定会碰到许多难缠的客人，误解也会产生诸多问题。当遇到这样的一些障碍时，我们不能先去抱怨客户，他不够理解我们。事实上我们是有可能挽回这些客户的，虽然达不到百分之百的成功率，但我们经过一些方式的努力后，事实证明我们将大多数的客户，争取回来了。如何先理解客户呢？那我们必须先要进行区分对待，对于新接触而抗拒的客人来说，关键在于别太在意他说什么，甚至可以认为他们这只是一种托辞罢了。我们只需记得我们得将我们产品的优点亮点告诉他。你会很惊奇的发现客人的态度慢慢转变，这样，机会来了！

三、不断更新，不断超越、不断成长，蓄势待发

锯用久了会变钝，只有重新磨后，才会锋利再现。我们做为一个销售人员，如果不懂得随时提升自己，有一天我们也将从旧日所谓的辉煌中跌入低谷。对于我们来说及时的汲取新知识原素相当重要，除了书本外，我认为在工作中，用心去学是相当重要的。我相信一点，一个人的能力总是有限的。我们同事之间互相交流各自所拥有的丰富经验尤为重要。下次我可以用在相类似的客户身上，我们就有更多成功的把握了。我们也可以从同行那边学到知识，那样才能“知彼知己，百战不殆”，在竞争中，让自己处在一个有利的位置。我们要不断的超越自己，紧记一句话，不要与你的同事去比较长短，那样只会令你利欲熏心，而让自己精力涣散。与自己比赛吧，你在不断超越自己的同时，很可能你已经超越他人，而你是没在任何恶性压力下，轻松达到一个顶峰。

销售服务用语心得篇八

我们常常困惑于智慧到底从何处来，到何处去，如何才能捕捉智慧的光芒，在成本与利润的衔接点上找到我们需要的平衡，我们也常常困惑，人的力量从何处来，到何处去，我们为何常常在庞大的市场面前惊慌失措，无从观察。能够回答这些问题，我认为只有一——学习。

列夫·托尔斯泰曾经说过：“没有智慧的头脑，就象没有蜡烛的灯笼。”俗话说“活到老，学到老”，这话一点不错。即使已经参加工作了，我们也不应该放弃对知识的学习。相反，作为企业的员工，在繁忙的工作之余，读一些开阔心智的书籍，吸取别人的成功经验，大有好处。聪明的人，总是善于用别人的智慧来填补自己的大脑。今年，在全集团范围内开展的学习《成长》一书，让我们受益匪浅。四季度，我们中邮设备沈阳有限公司就组织了“每天读书一小时，每月一本书”的读书热潮，我们分公司的学习也在如火如荼的进行。下面，就是我在学习之后结合自己的工作有的几点心得体会，希望与朋友们共享，也希望大家能提出宝贵的建议。

一、销售计划

销售工作的基本法则是，制定销售计划和按计划销售。销售计划管理既包括如何制定一个切实可行的销售目标，也包括实施这一目标的方法。每个人都有各自的特点，都有各自的方法，关键是要找到最适合自身的一套方式和方法。

二、客户关系管理

对客户管理有方，客户就会有销售热情，会积极地配合。如果对客户没有进行有效的管理，或者客户关系管理粗糙，结果，既无法调动客户的销售热情，也无法有效地控制销售风险。所以必须想尽方法维护好客户关系，关注客户的各个细节，随时让客户感觉到你与他同在。

三、信息反馈

销售活动中存在的问题，也要迅速及时地反馈给公司，以便管理层及时做出对策。业务员的工作成果包括两个方面：一是销售额，二是市场信息。对企业的发展而言，更重要的是市场信息。因为销售额是昨天的，是已经实现的，已经变成现实的东西是不可改变的；有意义的市场信息，它决定着企业明天的销售业绩、明天的市场。

四、团队战斗力

发挥团队的整体效应很重要。充满凝聚力的团队，她的战斗力是最强大的，势不可挡。所以每一个人，不管自己是哪个部门或哪块业务，都必须时刻记得自己是团队中的一分子，是积极向上的一分子，记得我的行动离不开团队，我的行动会影响到团队。团队为了不断巩固和增强其战斗力，也会义不容辞地支持每一位销售人员的积极行动。共同努力，共同进步，共同收获。

五、“销售当中无小事”

“管理当中无小事”，一位出色的经理同时也是一位细心的领导者。同样，“销售当中无小事”。销售更应慎重、谨慎，去寻找一个双赢的法则。在学习、总结、实践、摸索、尝试中提高。

以上几点心得体会，希望对大家有所启发与帮助，也希望大家能与我共同进步！

销售服务用语心得篇九

首先，我想从自己做为一名普通的销售人员在跟进客户方面应具备的心得说起，也许我们在很多时候也会常说以下几点，问题是在于能将它投入到真正的行动去的人太少，所以有个

很简单的事实，成功的是少数人。因为他们都是始终如一的去做，将它变成一种习惯。

1主动才是积极

相信只有主动出击的人，才会有成功的机会。在我开始刚做为一位销售员的时候，我每次见完客人之后，一旦被客户拒绝或同事问我为什么没有签成单，我有个恶习就是会对大家解释说：“我不会…，因为………，我的计划没完成，因为…”我总是在找借口，在抱怨。但我从未意识到给自己找借口的同时，我已经变得相当的消极了。一旦陷入这种自己挖好的心理陷阱中，有时候自然而然的怨天尤人，相应而来的就是许多你认为很倒霉的事在你身上发生，其时祸根就是你自己。说起我的转变也很有意思，那段时间我正在收看电视剧《少年英雄方世玉》，它的主题曲中的一句歌词给了我很大的启发，“要让人生更加漂亮，要努力才能有运”。从此“要努力才能有运”深深的刻入我的脑海中。每当我低落的时候，我都会暗暗给自己鼓劲，我坚信一点，只要有付出，就一定会有回报的。我开始以很积极的心态来对待客户，肯学着动脑去想方法跟进客人，事实证明一种结果，我比以前成功了许多。

2以终为始

3要客第一

合理安排时间，做有价值客户的生意做为一个销售人员，我们的时间有限的，我们不可能对那些点头认同服务的客户都觉得有希望，而在一个月的时间里个个不放过，从而浪费了大量的时间在那些因客观原因非要置后合作的客户身上。但你可以应用你空闲的时间来打打电话，想一些方法来探探风，来决定客户的急迫层次。这就是我在上段中所提到的，见完一次客户后，首要的事是进行“客户急迫性的分类”，从而在中间找到一些重中之重的客户。何谓重中之重的客户呢？一

般认为有以下几种条件：1。见的是老板，2。老板是真得较为清楚我们是做什么服务的，3。有较大的认同感(最好是在沟通中，他自己曾很清楚的说过我们服务中他认同的部分)4。有给一个较近期的承诺(当然这点是需要我们在见第一次时，就有进行逼单，才可能获取的)5。别忘了为自己下次上来提早留下一个借口(诸如：送计划书，送资料，有时间顺路拜会他，回去申请优惠让他等你的答付等等借口，能编则编，目地只为一个下次方便上来)

4三赢思维

站在公司，客户，自身的三方角度上力求平衡在整个的销售过程中，最忌晦的是让客户觉得我们是处在一种销售方的位置上。买和卖天生就是一种对立统一体，问题在于买卖的过程中，做为我们销售方如何因势力导，往统一方向行进，重要的是让客户觉得我们在他的位置上一直为他着想。我觉得在这个问题上，我们要直面它，有时可以通过言语直接告诉我们的客户，我们做为一个公司的销售人员，我们一定会站在他，公司与自身的角度，去力求三者利益达到一种平衡(这样对客户直说有时很容易让客人觉得我们坦诚，因为他们最惧怕是一些不诚恳的人)，让你的客户加深对你的信任度，为自己下一步的跟进工作铺平路子。而且这样贴心的话，要记住常在客户面前找合适的机会，一而再，再而三的说，加深他对你的感知度。让他喜欢上你。那你也就快将成功了。当然，我说得是你必须真得发自内心的诚意对待你的客户，尽可能设身处地帮他想。别忘了，假的永远装不成真的，永远别把你的客人当傻瓜，要不然你就将铸成大错。(很简单，他们能做老板，能有位子，一定有其过人之处)，我们与他们至始至终，永远是平等互利的，因为我们是真得来帮他做生意的，帮他赚钱来了。

5知彼解己

先理解客户，再让客户来理解我们 在进行完与客户和第一次

亲密接触后，我们一定会碰到许多客人因不理解，误解产生诸多问题而将我们拒之门外的事。也会因一些老客户用了我们的服务后，因很多主客观的原因，不愿同我们继续合作下去。当遇到这样的一些障碍时，我们不能先去抱怨客户，他不够理解我们。事实上我们是有可能挽回这些客户的，虽然达不到百分之百的成功率，但我们经过一些方式的努力后，事实证明我们将大多数的客户，争取回来了。如何先理解客户呢？那我们必须先要进行区分对待，对于新接触而抗拒的客人来说，关键在于别太在意他说什么，甚至可以认为他们这只是一种托辞罢了（别忘了，客户他的思想也会随时在变的，永远没有一成不变的客户）。我们只需记得持续不定期的将我们公司最好的事物，分阶段通过e-mail[]贺年片，传真，电话等沟通方式告诉他，是行之有效的办法（当然这份工作，你除了自己做一部分外，你也可以通过你的助手或其他部门的同事要求协助。

销售服务用语心得篇十

销售工作是一项很辛劳的工作，有很多困难和挫折需要克服，有很多冷酷的拒绝需要面对，这就要求销售职员必须具有强烈的事业心和高度的责任感把自己看成是贩卖幸福的人，有一股勇于进取，积极向上的劲头，既要勤跑腿，还要多张嘴，只有走进千家万户，说尽千言万语，历尽千辛万苦，想尽想方设法，终究会赢得姹紫嫣红。

销售职员要有一双慧眼。销售职员需要具有狼一样敏锐的眼光时刻调查市场动向，具有狼一样坚忍不拔的意志始终追逐目标不放松，具有狼一样机敏的谋略，这样才能保证销售工作节节爬升，不断创造新的辉煌！

通过一双慧眼，从客户的行为中能发现很多反映客户内心活动的信息，它是销售职员深进了解客户心理活动和正确判定客户的`必要条件。

销售职员一定要具有创造性。销售职员应具有很强的创造能力，才能在剧烈的市场竞争中出奇制胜。首选要唤醒自己的创造天赋，要有一种别出心裁的创新精神；其次要突破传统思路，善于采用新方法走新门路，这样我们的销售活动才能引发未来客户的留意，俗语说处处留意皆学问，用销售界的话来说就是处处留意有商机，销售职员要能突出题目的重点，捉住题目的本质，看题目有步骤，主次分明，同时留意多积累知识和技能，知识经验越丰富越熟练，对事物的洞察性也就越强。

建立起与客户沟通的信息网络平台，每一个人都有两个彼此不同的人际网络，一个是你自然得来的，一个是你创造的。自然得来的人际网络包括你的支属、好朋友及其他一些熟人。假如你具有良好的个人魅力，主动开辟自己的人际关系，你就能够通过这些人取得更大的人际网络。

可以利用一些时间，选出重要的客户集合组织起来，举行一些看戏、听演讲等活动，借此机会，还可以创造公司高级干部和客户联络感情，引进贵宾服务的项目，客户遭到特殊礼遇，就会产生感恩回报的心理，从而更忠实于你，乃至帮你往开发新客户。

与客户成为知心朋友。我们都知道朋友间是无话不说的。假如我们与客户成了知心朋友，那末他将会对你无所顾忌地高谈阔论，这类高谈阔论中，有他的忧郁、有他的失落，同时也有他的兴奋，这时候都应与他一起分担，他便可能和你一起谈他的朋友，他的客户，乃至让你往找他们或帮你电话预约，这样将又会有新的客户出现，那末如何才能感动客户、感染客户，使客户与销售职员保持久长的关系呢？那就是人格和个人魅力得到充分发挥，在销售的全过程当中就必须完全开释自我，充分发挥自己的特长和上风，同时也不粉饰自己的弱点，让客户感遭到你真实的一面，这样客户才会对你产生信任，推动销售进程，才会在往后久长保持这份信任和默契，保持久长的合作。

漫长又艰辛的路，不但要保持冲劲十足的业务精神，更需秉承一向的信念，自我鼓励，自我启发，才能贯彻始终，度过重重难关，走向终究的成功。

销售服务用语心得篇十一

我是1-年初迈进郑州，放弃了计算机行业，毅然决然选择了销售(业务)，起初志向是想能够锻炼自己能够独立事业的轨道，怀着勇于挑战自我、荣辱不惊的态度去做事!面对困难挫折、委屈打击、孤独无助我偷哭了很多个夜晚，并不向谁求助，而是寻找解决的方法咬牙挺过去!一切地一切都不算什么，令我痛心得是没有人真正能够读懂关心我。

我带着一脸茫然进入市场部，说实话，进市场部大大超出了我的意料之外。起初，我怀疑自己，并不是怀疑自己的能力，而是怀疑自己的毅力。因为我知道，市场部是所有部门中最忙、最累、最辛苦的一个。我生怕自己不能做好这份工作，怕自己会偷懒。时刻提醒自己：我可以不做这份工作，但既然做了，就一定要做好。一共做了三个行业，都是没有目的的方向的去工作，就好像是无头苍蝇乱撞，寻找点去试验竞争，挑战一种极限!每个转折都是有原因的，并不是我没有坚持，是有太多的无奈!

深知自己是一个很情绪化的人，有着两面性：表面刚硬、内心脆弱。在看了李强的演讲后，让我有着很深的感触，也领悟到了自己很多的缺陷：任性、倔、心高气傲、自以为是、脾气语气刚烈，聪明反对聪明误，不顾及别人的感受，独断专行!人的一生一共有三天：昨天、今天和明天，昨天是一张发票，今天是一张钞票，明天是一张支票!所以应该将一切归零，把握今天，从新找准自己的定位与价值。告别11年，喜庆11年又是一个新的开始新的起点能够重新规划自己。

企业没有规矩不成方圆，应学会适应企业的文化、理念、环境，要懂得“适者生存”!要想走在别人的前端，就要用积极向

上的心态愿意虚心请教别人：“读万卷书，不如行万里路；行万里路，不如阅人无数；阅人无数，不如明师指路”，人外有人，山外有山，要处处为师，因为静下心来，每个人一定有自己的值得学习的地方，只有比别人认真，比别人付出的更多，才可能看到想要的收获。一首诗说得好：“事在人为，休言万般皆是命；静由心造，退后一步自然宽”，所谓师傅领进门，修行在个人，成败与否，都要端正自己的心态，应面对结果，自我反醒(人争的是气不是理)。也深深体会到行行出状元，没有不赚钱的行业，只有不赚钱的人，没有做不成的事，只有做不成的人。也不是向往成功就可以成功，向往卓越就可以拥有卓越!成功一定有方法，失败一定有原因!要学习成功人的优点，观察失败人杜绝它的缺点!好比：没有高山就显不出平原，没有大智慧就不知道自己肤浅，没有见过坏的就不知道自己优越，没有见过好的不知道自己的缺陷，所以要善于总结自己，才能创造无限精彩!

“静坐常思己过，闲谈莫论人非，能受苦乃为志士，肯吃亏不是痴人，敬君子方显有德，怕小人不算无能，退一步天高地阔，让三分心平气和”短短一段格言，能够让我领悟到做人做事的一种风格!所以做事要先学会做人：“眼中有人，心中有事，方足大业”。在公司是一个团队，要学会在其位谋其政!学会服从聆听别人说的话，因为服从是对别人的一种尊重，也是一种智慧;所以才会拥有行动力、执行力、思考力。这样自己才会有一个不断成长的过程。我还记得小时老师给我讲过这样一个故事《吃水不忘挖井人》，是啊，无论何时何地就要学会感恩!知恩图报，善莫大焉!众多人的动力来自两点：一是对未来不可知，不安于现状，导致一直在向前不断地拼搏、不断的努力;二是“爱”心存感恩是一切动力的源泉。可谓每个成就事业的人他们都是高尚的，他们是在给我们国家创造财富，“万里长城今犹在，可见当年秦始皇”令我们耐人寻味啊!所以要学会换位思考，做人傻一点、蠢一点、勤奋一点，只要用心做事，自己才有收获。

心在哪里，收获就在哪里!只有走过路的人才知道什么叫路，

只有走过路的人才知道路是平坦还是坎坷，只要功夫深，铁棒也能磨成针，无论做什么事都要多个角度去考虑事情，以老板的心态对待公司，不能对一个行业光说明白、知道，而是一定要学会干！人之初，性本“懒”，当你有了想法就... (干吧)，当你遇到困难就... (学吧)！成长过程是自然规律，不能拔苗助长，一山看着一山高，到了那山没柴烧！