# 【精】销售年终工作总结

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2025-04-06

*小编为大家整理了【精】销售年终工作总结，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!【...*

小编为大家整理了【精】销售年终工作总结，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

【导语】的会员“dpkm”为你整理了“【精】销售年终工作总结”范文，希望对你的学习、工作有参考借鉴作用。

销售年终工作总结 推荐度： 销售年终工作总结 推荐度： 汽车销售年终工作总结 推荐度： 销售人员年终工作总结 推荐度： 销售行业年终工作总结 推荐度： 相关推荐 销售年终工作总结1

时光荏苒，离开学校整整半年了，半年的时间，从还未毕业接触东岭集团开始，到现在成为一名东岭人，从一名学生蜕变为一名职场人士，从一名只知道向家里索取的“嫩头青”，转变为一名懂得责任，懂得担当的男子汉。东岭集团的文化和精神，让我改变了很多，无论是性格、眼界、观念还是人生规划方面，都让我顺利地完成了这次人生的重大转变。

从一个偶然的机会接触东岭集团开始，一路走来，有过军训生涯的艰辛和汗水，有过岗位实习的努力和认真，有过幸留成都的激动和兴奋，更重要的是，有着这个集体的包容和培养，都让我对自己工作上的信心更加强烈，让我对自己的这份选择更加坚持。

正式进入东岭集团到现在，通过这阶段实习、学习以及工作，让我对钢材销售工作有了一定的认识，带着对过去的总结，带着些许迷惑，带着对未来的憧憬，在20xx年收尾之际，写下这份总结和规划。回想自己这半年所走过的路，所经历的事，太多的感慨，伴随着惊喜，并没有太多的业绩，却多了一份镇定，从容的心态。

分配到成都金台公司已经4个月了，从希望到失望再到希望，回头看看，有失败，也有成功。从业务内勤的踏实到第一次出货时的激动，点点滴滴，都成为了我工作经历的奠基石。在业务内勤岗位上，熟悉了整个业务的流程，为后面的实战做足了理论准备，也多多少少接触了一些业务沟通的技巧;再后面跟着师父一路走到现在，学习着沟通技巧，学习着报价方式，学习着解决问题和处理问题的方方面面的能力，一直到自己独立完成第一笔业务，领导和师父在这个阶段给了我很多帮助和信心。现在，随着业务计划的制定，我开始了真正的钢材销售工作，带着前面的理论基础和所见，所闻，所想的东西，让我在这个过程中稳步上升，逐步实现自己的价值。

在工作中，我有过虚度，有过浪费上班时间的情况，但是我对这份工作是认真负责的。在以后的东岭生涯中，我相信我会做得更好，只有自己经历了才能让自身得到成长。我也有优缺点，一旦遇到工作上棘手的事情，容易急噪，甚至想过放弃这笔生意，或者不会花时间去检查，也会粗心，以至于在业务内勤岗位和市场销售岗位都出现过失误。在以后的工作环节中，努力做好自己的工作，也要积极配合公司财务上的工作，让自己快速成长起来。

以目前的行为状况来看，我还只是一个刚入门的业务员，对市场只有个大概的了解，只有少量的客户，对市场上的客户认识得还不透彻，不清楚他们的所经营的钢厂，只是了解大概的市场价格行情，对个别规格的市场报价还有所生疏。知己知彼百战不殆，20xx年我还要继续深挖客户，建立起自己的客户群体，充分了解合作伙伴的需要，做到有针对性的销售。在我的内心中，我一直相信自己能成为一个优秀的业务员，这股动力，这份信念一直储藏在胸中，随时准备着爆发，内心一直渴望成功。

自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，争取在来年重点做好以下几个方面的工作：依据20xx年公司销售情况和市场的变化。在20xx年将自己的工作重心逐步转移到工地客户和直销客户，详细计划是：

首先对龙港市场要又更深一步的认识，要对市场上几家起风向标作用的公司的销售产品，钢厂厂家代理等要熟悉，熟悉他们的价格，了解合作伙伴的同事也要了解竞争对手。

二是依据龙港市场为基点，对成都其他几个大型钢材市场都要下大力气去推销自己，做业务只有有了属于自己的客户，才会拥有财富。

三是加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

另外，还有克服自己的几个缺点：

1、对所有客户的工作态度都要一样，态度要适中，不能太低三下气，给自己信心。每家公司在市场上都是双重身份，既是买者，也是卖者，要拿捏好这个分寸。

2、客户遇到问题，不能置之不理，一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

3、自信非常重要，要时刻告诫自己，你是最好的，你是独一无二的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

最后，态度是工作的决定性因素，要先端正态度，才能做好工作，让自己忙起来，有市场就有需求，深挖客户，少量多次的去拜访客户，让他们记住你，了解你，从而了解东岭，加上公司的销售政策和恰到好处的价格，相信在新的一年，在姚总和张总的精心安排下，成都公司会做出更辉煌的业绩。

销售年终工作总结2

开拓市场，对内狠抓生产管理、保证质量，以市场为导向，面对今年全球性金融危机的挑战，抢抓机遇，销售部全体人员团结拼搏，齐心协力完成了本年度的销售工作任务，现将本年度工作总结。

一、20\_\_年销售情况

20\_\_年我们公司在\_\_、\_\_等展览会和\_\_、发现资源等专业杂志推广后，我公司的\_\_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。20\_\_年度老板给销售部定下\_\_万元的销售额，我们销售部完成了全年累计销售总额\_\_万元，产销率95%，货款回收率\_\_%。

二、加强业务培训，提高综合素质

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\_\_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\_\_市\_\_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最高领导者，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。20\_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。

三、构建营销网络，培育销售典型

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场培育新市尝发展市场空间、挖掘潜在市场，利用我公司的品牌著名度带动产品销售，建成了以\_\_本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局。

四、关注行业动态，把握市场信息

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。

五、再接再厉，迎接新的挑战

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20\_\_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\_\_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。

销售年终工作总结3

20年电话销售工作结束。我想我应该为我过去的工作感到幸运。事实上，在过去的一年里，我的工作在许多方面都很顺利。各方面工作的积累，让我此刻越来越强大。我对销售工作越来越熟悉，这真的让我受益匪浅。当我想到我在这一年的工作中取得的成绩时，我想这些应该是我继续坚持的。继续做这些生活中的基本职责。我觉得没有什么是不能积累经验，让它以后成长的。今年的电话营销让我明白了很多道理。在同事的指导和领导的关心下，我加倍努力。我不期望自己拖累整个工作。我也总结一下今年的工作：

一、销售工作

没有接受过专业的学习和培训。接手这份工作的时候，我很担心自己能不能把这些事情做好。销售这个词对我来说还是比较新的。从来没想过会给我带来一些负面的工作情绪，也不想因为自己的原因让这些事情变得那么不如意。总觉得这些都是可以改变的。我很清楚我的工作要做什么。在过去的一年里，我在学校的一些电话营销技巧上取得了很大的进步。虽然我的工作没有捷径，但我们可以提高我的自我工作能力。我愿意花时间让自己把这些事情做好。学习和工作比实践和取得成就容易得多。在过去的一年里，我的销售有所提高。我第一、二季度的工作成绩并不明显。当时我很久没来x了。处于工作的初级阶段，我觉得在这方面还有很多需要学习的地方。第三、四季度，我有足够的经验，在这方面做了相关的准备，让我体会到了很多价值。我会继续努力。

二、销售结果

一个小小的电话营销，我一共打了xxx个电话，其中。

三、缺点

我想在工作中积累足够的经验，这样我就可以提高自己。在过去的一年里，我有时不够小心。经常忘记一些事情，专业水平还是需要加强的。我觉得这些人都不愿意搪塞过去，我专业水平的提高才是直接让我提高的标准。

销售年终工作总结4

20xx年快结束了，回首20xx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的惆怅。时间过得飞快，不知不觉中，充满梦想和激情的20xx年随着新年伊始即将临近，本人自加入到xxx，做了一名销售，融为这个集体的一份之以来，本着对工作的热爱，抱以积极，认真学习的态度，用心做好每件事，干好这个工作，充分利用这一平台提升自身的各方面能力，回顾历程，收获和感触颇多，主要有一下几方面：

第一、认认真真，做好本职工作

1、要么不做，做就做好。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好工作的第一要求，也是销售应该具备的最基本的素质。

2、勤快，团结互助。工作是一件很琐碎和繁琐的工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每个细节都特别注意就会避免这些错误的发生。

4、吃苦精神。

做销售一定要有吃苦精神，销售是一件容易的事更是一件困难的事，想做好它就是一件不容易的事。所以我们要做的不仅是接待客户学好产品知识这么简单。要根据客户的要求和自己的经验为客户做出完美的计划和完美的产品，如果有可能的话，我们应该去厂里参观学习，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

第二、处理好跟客户和外部协作单位的关系

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

回首过去，自我认为还算取得了一些微不足道的成绩——当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助——但同时我也深刻地认识到自己在工作中也还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步的学习和改进。

第一、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，特别是对于我们年轻人，要时刻保持着一颗虚心上前的心。

第二、加强订单资料的整理，理顺文件夹中的订单资料。这点在过去的一直都做得不好，主要是没有从心底上彻底认识到其重要性和没有养成良好的习惯。

第三、加强生产工艺、加工过程知识上的\'学习。这是目前我们普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名销售，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够组织和加强这方面知识的培训，那是再好不过。

第四、进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程可以大大减少出错的几率。在新的一年里要严格按照规范的流程操作订单，避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自己急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开发客户，在销售上增强自己的能力，进一步的发展和完善各方面的能力。

第六、争取更多的机会，发挥更大的作用，为公司各方面的发展做出自己应有的贡献。总之，我要从自身的实际情况出发，发挥自身优势，有针对性的采取各种措施弥补自身存在的不足，不断完善自己各方面的能力，抓住我们部门阔步大发展的大好机遇，努力工作，积极进取，与部门同事团队作战，通力合作，尽我自己的努力做好本职工作，为我们公司业务目标的完成和飞速发展作出自己应有的贡献。

销售年终工作总结5

开拓市场，对内狠抓生产管理、保证质量，以市场为导向，面对今年全球性金融危机的挑战，抢抓机遇，销售部全体人员团结拼搏，齐心协力完成了本年度的销售工作任务，现将本年度工作总结

一、一年来工作完成情况

半年来，我们对电话销售团队进行了整合，渠道部销售人员现有人，网站部销售人员现有人，客服部销售人员现有人;完成了呼叫系统上线，对呼入呼出业务进行了详细分工;制订了销售规则，与产品部门合作进行了职称英语、四六级等多次电话销售促销活动，完成总业绩，其中，重点产品电话销售工作(此处需要产品销售数据)。我们具体做好了以下几项工作：

(一)强化培训。强化产品知识与话述集中培训。为保证培训工作按质、按量完成，根据所开设专业，结合培训人员需求，选择培训教材、教学光碟。培训前发到培训人员手中，做到人一套，方便教学、方便复习、自学，提高了教学质量，巩固了教学成果。教师做到分工明确，责任到人。每次培训，由专业授课教师，按照日程表进行教学。要求理论讲解通俗易懂，实作具体、有针对性，一看就会。如，11月27日，老师为我们进行了职称英语培训，取得了很好的效果(我用27号前后的两组数字进行比较)。

(二)更新系统。聘请专业技术人员，积极进行呼叫系统的更新，以新的呼叫系统为基础，整合呼入，来电量较更新前明显上升。

(三)细化分工。对呼入呼出进行了细化，并明确分工。在呼出方面，加大呼出密度，以便更多的人了解到学校，了解到学校的产品，为学校争取到更多的客户资源。加强了呼入与产品的协作，进行了多次促销活动，取得了较好效果;呼出方面，进行未付款订单的跟进，在学员跟进方面，及时了解学员处于哪个进度及时进行跟进。每个新开发的学员，都制表统计，在开发学员的得失之处做分析。通过召开每月一次例会来分析近来学员的状况，对于未成交的学员做出总结，以便更好地跟进，对于成交的学员我们及时分享经验，以供大家学习。同时，执行了同等学历的老学员二次销售，及时和老学员沟通。在启用新品时，首先通知老学员，得到他们的承认后方可启用，若他们不接受，我们作相应的改进满足他们的需求。对于老学员的回访，我们是不定期的。在节假日里我们送出问候和祝福，在重要的日子里送些小礼品以增进感情。在平时，我们也和老学员保持联络，关心他们的状况，增进感情。如果方便的话，可以登门拜访老学员，以便促进我们和老学员之间的关系。经过我们的努力，半年来，老学员成单量达到个。

(四)完善制度。为更好地促进工作，我们研究制订并严格执行《电话销售执行规则》，对工作执行流程、业绩认定、数据安全等方面进行了严格规定，违规操作情况明显下降。

各位领导、同志们，以上这些成绩的取得，是校领导关心、支持的结果，是我们销售部员工共同努力的结果。这些成绩，为进一步加快我校教育发展夯实了根基，为新起点创造新气象奠定了坚实的基础。

二、存在的问题和不足

虽然半年来我们的工作取得了一定成绩，但是离领导的要求还存在很多差距和不足，主要有以下几方面的问题：

一是呼入方面：咨询应对能力不足，部分课程仍然缺乏深度咨询能力，需要与产品加强协作，加大培训力度。

二是呼出方面：目前主要日常业务是网站未支付订单回访，业务性质较为浅表化。在真正意义上的电话销售，即老用户二次开发与新用户电话陌生拜访销售上投入的力度不够。

三是有的仅凭感觉销售，对业绩起伏无统计分析，对主要产品转化率无统计分析。

四是团队氛围一度出现问题，业务竞争向恶性竞争方向发展，直接影响整体业绩。

三、下步打算

新起点，新希望。成绩代表过去，我们的工作将开始新的起点。下一步，我们将努力做好以下几方面的工作：

一是加强合作，进一步强化培训。新的一年，我们希望和产品部进一步加强合作，多为我们进行产品培训，协助我们走向资深销售顾问的行列对于学校的职员来说，熟悉学校的产品是很必要的。为了发展，学校可能会有产品改进或者新品的推出，经常开展一些产品的培训，让职员对学校的新产品更加了解，提高员工的工作技能，让大家成长得更快。

二是加强数据统计与分析，及时了解呼入和呼出量，根据业绩起伏加强管理，提高产品转化率。

三是积极研究发掘销售规律，以指导好销售工作的开展，为学校创造更多的经济效益。

四是进行大规模外呼，让沉睡的数据苏醒，促成老客户的多次销售。(具体到产品)

以上是我半年来的工作总结和计划建议，有什么不当的地方还请领导指正。在新的一年里，我们将紧紧抓住教育发展的战略机遇期，尽最大的努力协助销售员共同完成销售目标。我们大家会一起努力，紧密结合自身的实际，长远规划，埋头实干，站在新的起点上，向着更高的、更美好的目标迈进，将工作做到更好!在不久的将来，我相信学校一定会发展得更好、更快!

延伸阅读：

还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。(20xx年重阳节诗歌：采桑子重阳节感怀)可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，后来就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到现在想想，那时真的是很傻的。

做电话销售也可能是所有销售里最难，最具有挑战性的了;对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己必须要迈过这个门槛。说实话当时我是把自己看成被“逼”上梁山的好汉，每天都在打电话，打好多的电话让自己遭受拒绝，学会承受。在开始的时候也是在师傅包括一部的同志们帮助以及熏陶下才慢慢的适应，别人可以做到，为什么我就不可以?

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当面对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当面对完不成销售任务的沮丧时，当面对部分蛮不讲理的客户时，一旦丢失了坚强的意志，那么就只能逃离营销这个职业或者浑浑恶恶过日子。尤其是做电话销售，我们每天至少打五十个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要800个电话。

可见我们要经受多少次的拒绝，我们听得最多的声音就是“拒绝”，如果不能激励自己，不能互相激励，那我们可能每天都会愁云罩面，每天都不想打电话，甚至看到电话头就痛，因为没有一个人会喜欢被拒绝的感觉

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。

阅读拓展：

今天来到公司的第一件事就是学习销售技巧并做总结，我们部门总共有四个人，正好两男两女，经理让我们互相销售产品，当两个人互动时，另外两个人要找出他们在交谈过程中的优点与缺点，最后我的总结得到了经理的好评，并带领其它队员为我鼓掌了，当时真的好高兴，因为得到了经理的认可，随后，经理给我们讲了狠多销售方面的技巧与方法，听完后，真的感觉经理是给我们上了一堂课，而这堂课不同于我们在学校上的课。这堂课更多的是实战技巧，更有利于我们以后的工作。

一份耕耘，一份收获。今天的讨论让我认识到，销售不仅是一份需要耐力的工作，，而且是一份需要技巧的工作，在今后的工作中，我会不断学习将经理传授的技巧运用于工作当中，努力完成工作任务。

销售年终工作总结6

1、感谢公司给我搭建了述职的平台，我将把这次述职作为认识自我和自我批评的一次极好契机，进一步总结经验，发扬优点，克服不足，以更加饱满的工作热情，团结并带领同志们按照上级工作要求，开拓进取，求真务实，为销售工作尽力尽为，为公司发展做出积极贡献!

2、过去一年，我们走过了展望计划、艰辛起步到共创成功的历程，我们也体会到了这一过程带来的快乐。今天，新的一年，我们站在一个新的起点，面对未来更严峻的挑战和更期待的机遇。依靠我们上级的信任和指导，依靠领先的优秀产品，先进的营销理念，良好的服务意识，团结的协作氛围，优秀的干部、员工队伍，我们整装待发。也许，未来的路也是充满曲折的，甚至比过去所要承受的压力更大，但我们坚信，这条路注定是充满机遇、充满挑战、充满希望的。

3、20xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

4、我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设，个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作习惯是我们工作的关键。

销售年终工作总结7

一年的时间就这样慢慢的走完了，这一年的是我们关键的一年，不仅公司在努力的推陈出新，我们也在不断的改变，希望能进一步的扩展自己的能力。

作为一名新人销售，其实我在很多的地方都算不上上成熟。在一年末的时候，也没能做出多么出色的成绩。在业绩方面，只能算是平平淡淡。但是作为一名员工，我也在积极的跟进公司的发展，一年中我积极的提高自己的销售能力，提升自己的能力。针对自己的客户群，我也一直在维护。虽然没能赶上旺季销售，但是在后面却有了不少的提升。

现在，反观这一年的工作，自己在过去的时候能做的其实还有很多，可惜自己当时没有这样的经验和能力。现在，虽然自己的能力有所上升，但是为了防止下一次再次出现这样的情况，我还是要努力的做好准备，让自己处于完全的准备状态。做好准备，才能抓住机会。现在，我对这一年自己的工作做总结如下：

一、工作的情况。

自己是在XX月的时候加入公司的，在一开始对公司和产品都没有什么了解。自己的销售渠道和人脉也非常的少。

为了改善自己的情况，我积极的去记忆和了解公司以及产品，对产品做深入的了解。在有空的时候，也会去请教前辈们的销售经历，提高自己的的经验。在对自己的能力做储备的时候，我也在努力的做好自己的工作，去努力的推销，去调查，根据情况一步步的改进自己的销售策略，补足自己的客户群。

在工作中，我明白自己现在最缺乏的就是能力，自己过去没有从事过家具的销售，对其中很多的重点都不是很明白，尽管有听同事们说过，但是要在实践中运用，还需要很多的锻炼。

所以在工作中我专注于这这点，找到自己不足的地方不断的改进和尝试，作为新人的我倒是不怕失败，在努力过后，自己得到的提升和经验才是现在最重要的。

二、个人的学习情况。

在公司的时候，我积极的参加领导的培训，做到不懂就问，并趁着机会问出自己不懂的地方。在空闲的时候从书本和网络中学习如何去补足自己的缺点。自己对自己的了解，还是不够，我也经常去听取前辈和同事们对自己的评价，不断的增强自己对自己、对工作的了解。

三、总结。

一年的工作尽管没有多么的突出，但是自己的成长和准备是非常的充足的，这些在下半年的业绩中也体现了出来，相信在今后的销售中，我能更加做好自己的工作，给公司带来更多的利益!

销售年终工作总结8

又是一年年终时，即将过去的20xx年感受颇多，年初受金融海啸的影响，水暖卫浴、阀门等五金行业的市场竞争也更加白热化。浙江、广东的水暖卫浴行业以出口为主的企业在上半年几乎处于半停产状态，在上半年如何将企业平安过冬、生存下来?成了大家的首要问题，同时也影响了我们复合机系列产品的市场销售，总结20xx年市场，大致有以下几点：国内五金行业从市场角度看，企业不像往年有大的采购行动，资本市场相对更显保守和理智。从技术角度看，更多的企业都在先保证生存下来的条件下进行新产品、新技术的完善和研发，这也减弱了部分市场，下半年国家的拉动内需政策与市场自发需求刺激，五金配件、汽车制造等行业的复苏，国产机床装备的地位在中国得到提升，释放出了更多的设备市场需求，在公司领导的经营方式指导下，销售有了较好的复苏，也取得了一定的销售额。

光阴荏苒，20xx年已即将成为历史，我们仍然记得20xx年市场的疲软与竞争。在公司全体仝仁的努力下20xx年公司同样是不平凡的一年，公司也是大事、喜事多的一年：

1、我们宏茂工业园XX平方的厂房正式投产。

2、公司同时研发制造出了鼓轮式多工位复合机数控龙门铣床数控复合平面磨床系列设备。这一系列也是我们今年要去突破的方向。

3、公司接连荣获XX中国装备制造业年度最具成长性企业大奖、20xx年6。18海峡两岸创新成果展金奖、第XX届中国发明协会银质奖章三项大奖。

下面对今年的销售工作做出总结报告如下：

1、20xx年销售完成情况：

在上级领导的带领和各部门的大力配合下，在此感谢各部门的大力配合与上级领导的支持!同时将今年截止12月19日前定单并已完成交货的统计如下：

气动设备：zs4132\*2(a)系列383台。zs4150\*2(a、b、c、f)系列284台，液压两轴设备：zsb4150\*2(a)/z.zsb4180\*2(a)/z系列38台。液压三轴设备：zsb4180\*3/z系列18台。多轴滑座系列：zsb4932\*6/z1台。zsb4850\*4/z2台。转盘式复合机床：3台，七轴2台。六轴1台。平口钳622台。钻削头43台。

1、1接单未发货设备如下：

zsb4932\*61台ztb4850\*2a1台zxk4840\*5/r1台zsb4150\*8/r2台zs4150\*23台

zs4132\*25台zs4150\*2a3台zsb4950\*5/r3台zsb4150\*3/z2台zs4180\*2a2台

q511701台q51135l13台z62203\*22台

1、2常规产品比去年稍微有所增长，专用设备销售量下降，总的说来销售量没有提升，外贸方面在慢慢的摸索中较去年有一定的进步，在服务客户的同时也同时向客户推荐其他相关的设备，尽量利用公司的平台取得客户信任，多销售其他行业相关的设备，努力提高销售额。

2、作业中存在的问题：

这一年来，公司产品整体的质量有了较大的提升，但产品品质、服务和满足客户的实际需求才是我们赖以生存的关键，这几方面需要我们长期努力维护。这一年来我们的产品也还是存在了问题：

2、1、设备今年整体机械方面质量有提升，但新设备出厂后就需要服务情况较多。如电机、接近开关，一些部件的配置更改导致出现质量问题，设备出厂后存在不稳定因素等，虽都能及时处理解决但客户反映较大。

2、2、设备的配置工具，为应对金融风暴，我们今年的常规设备取消了工具配置，客户反映较大，虽然是小问题却会影响公司声誉，给客户造成不好的印象，建议公司来年恢复工具配置，以满足客户要求。

2、3、存在发货后产品撞损事件3次(均为发广东区域产品)：原因是今年公司产品没有外箱包装，批量发货时装车也没有很好的固定设备，也有运输公司因素造成的原因，(一样的包装其他区域均完好交货给客户)人员在发货和选择运输公司时要引起高度重视，同时加强培训作业人员的主人翁责任意识，为公司减少损失。

3、销售中存在的问题

经过近几年的磨合，所有销售人员也都务实，但没有在销售常规复合机床的基础上，去领会公司的发展计划，没有更多的去学习突破自己，去多接触机床装备行业相关的人脉及发展机电销售公司，没有得到新生力量为公司新研发的产品销售做好铺垫工作。

销售年终工作总结9

我们前台人员澄清的单位和公司的主要业务，电话通常不会转移到头部，这种情况通常会出现以下几种：

1，你成立了公司，我们不需要直接挂断电话。

2，哦，我们今年不参加展览，然后挂断电话。

3，我们主要负责人员出差，一个月后会回来。不方便让我们知道一切。挂电话了。

4，你是建筑公司，你应该发送一个材料来这里或发送电子邮件过来。我们看一看。

在前两种情况下，经常出现，遇到这种电话，一般电话销售人员，心里就是不舒服，客人不能说再见，几乎说告诉你以后别打电话，挂了电话就叫名字，没有办法，没有人这样的好脾气，去吧，下一个电话就有希望。在两种情况下，我们的电话销售，一个希望，但这是表面上，就不可能有希望，一个月后，打开所有的展览和传真或电邮过去，将他们当垃圾处理。

但是这样的问题经常发生，我找到了一些更有效的方法，对于前台，遇到了第一个问题，首先，不要说自己是单位，直接向展台，在此之前，要了解客户参与任何展览，什么好东西的阶段客户单位，总知识，了解越详细，越好。桌子必须知道我们公司是一个单位，你可以说是主人，你的展位落实情况，了解最近的交换一些重要的事情。话说这里，通常接电话，如果接待员是展位的负责人，或者他也理解，你可以跟他说话，他们不满意去年的会议已满，现在到达那里，然后问他们的展台是一个标准的展位，或大型展览，进一步了解后，经过详细的准备。了解大型展位是我们的主要客户。必须，如果前台将在前台电话，把电话之前，问展览，姓名，部门的负责人，这是非常重要的，不要问，不要但心，变成都是正确的。

第二个问题，一般客户电话时精度不高，经常出现问题，如果超过五连续调用，调整自己放下电话5点，看看数据或站起来走动，调整。在上面的问题中，或拥有掌握客户信息，与同事沟通，他们是否会参加展览，一些同事比他的脚点，通过阅读了解更多，对自己有好处。客人说不参加展览立即挂断，脸皮厚点，再厚点，问一些客人的问题，问什么去年参加了展览?那个地方参加今年更多吗?明年展会计划吗?大概什么时候来的信息?但请记住，如果它不是主要研究人员，不说话了，一个简单的沟通后，礼貌的挂断电话，是一个大客户，通过其他的沟通渠道，发现的主要负责人，是光明的。

第三个问题，这种办公桌，真的不错，不拒绝你，20xx年电话销售年终工作总结但一直挂着你，事实上大部分的电话销售不玩在过去的一个月后，因为没有时间帮助客户这次展览结束或好的展台设计。他们交易，说一个月后跟你，我们经理出去了，我不知道什么时候回来，很累，但也打个电话吗?许多人会问自己。玩，玩经理草草处理。不玩，那里甚至没有希望。曹操的思考“鸡肋”，玩，现在社会竞争比曹操恐怖的时代。但玩什么方法最好?女士们，先生们，通过朗读，与自己的不同的问题有不同的答案，但只有一个是相同的，在电话销售，每一个电话都是希望!

第四个问题，如果听到每个电话销售，因为你可以跟经理说，20xx年电话销售年终工作总结客户今天我传真，偶尔看到经理满意点头，朋友，这是一个错觉，错觉是什么?1，他不知道你的公司名称(电话，一般说，一个公司名称，90%的新客户，不记得的名字，但知道你是做什么工作的)。2、电话沟通不超过五个字。3、他没说他们需要。另一方面，如果朋友快乐，这是他们努力工作的结果或好运，但请记住，这只是开始。

好，我们讨论需要进一步沟通，是的，记住，客户不能支付他们的展台公司不擅长业务，和你代表公司，所有的过程很好地记住你的目的，让顾客花钱，最值。良好的沟通客户需要什么，与设计部门良好的沟通。但请记住，不要画蛇添足是著名的说，范了错误，要做，更不是更好。这是要负责是吃力不讨好的。

客户说任何单词，就把它放在心上。20xx年电话销售年终工作总结但有时也要有能力告诉客人是无关紧要的。良好的发挥他们的能力，一般会议电话销售，客户需要看一看我们的帮助他们的公司设计的展台，聚集在这里，他们公司的网站，包括一点点的新闻，也有帮助。设计部门，记住，公司做设计工作计划和实施总是最好的。

这是我今年的工作经验，希望领导可以更多!

销售年终工作总结10

一年的工作就要结束了，这是一个很好的一年，在这一年里，我们酒店的工作和业绩都较去年同期增幅很大，所以在新的一年里，我们一定要努力创新，继续在今年的基础上，加大努力，争创更好的业绩!

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

一、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四星级酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”;三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

二、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路：

一是努力实现“三创目标”。

二是齐心蓄积“三方优势”等。

总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对星级饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同星级饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

2、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

3、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四星级酒店的平均值。

4、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为x万元，经营利润率为x%，比去年分别增加x万元和x%。其中，人工成本为x万元，能源费用为x万元，物料消耗为x万元，分别占酒店总收入的x%、x%、x%。比年初预定指标分别降低了x%、x%、x%。

三、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

四、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(二)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

(三)以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(四)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训;下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名xx，第二名xx，第三名xx;前厅第一名xx，第二名xx，第三名xx;餐厅第一名xx，第二名xx，第三名xx;厨房第一名xx，第二名xx，第三名xx。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

(五)以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(六)以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次;登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

(八)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有最好，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的最大提升!

销售年终工作总结11

又是一年年终时，即将过去的xxxx年感受颇多，年初受金融海啸的影响，水暖卫浴、阀门等五金行业的市场竞争也更加白热化。浙江、广东的水暖卫浴行业以出口为主的企业在上半年几乎处于半停产状态，在上半年如何将企业平安过冬、生存下来?成了大家的首要问题，同时也影响了我们复合机系列产品的市场销售，总结xxxx年市场，大致有以下几点：国内五金行业从市场角度看，企业不像往年有大的采购行动，资本市场相对更显保守和理智。从技术角度看，更多的企业都在先保证生存下来的条件下进行新产品、新技术的完善和研发，这也减弱了部分市场，下半年国家的拉动内需政策与市场自发需求刺激，五金配件、汽车制造等行业的复苏，国产机床装备的地位在中国得到提升，释放出了更多的设备市场需求，在公司领导的经营方式指导下，销售有了较好的复苏，也取得了一定的销售额。

光阴荏苒，xxxx年已即将成为历史，我们仍然记得xxxx年市场的疲软与竞争。在公司全体仝仁的努力下xxxx年公司同样是不平凡的一年，公司也是大事、喜事多的一年：

1、我们宏茂工业园xxxx平方的厂房正式投产。

2、公司同时研发制造出了鼓轮式多工位复合机数控龙门铣床数控复合平面磨床系列设备。这一系列也是我们今年要去突破的方向。

3、公司接连荣获xxxx中国装备制造业年度最具成长性企业大奖、xxxx年6。18海峡两岸创新成果展金奖、第十八届中国发明协会银质奖章三项大奖。

下面对今年的销售工作做出总结报告如下：

1、xxxx年销售完成情况：

在上级领导的带领和各部门的大力配合下，在此感谢各部门的大力配合与上级领导的支持!同时将今年截止12月19日前定单并已完成交货的统计如下：

气动设备：zs4132\*2(a)系列383台。zs4150\*2(a、b、c、f)系列284台，液压两轴设备：zsb4150\*2(a)/z。zsb4180\*2(a)/z系列38台。液压三轴设备：zsb4180\*3/z系列18台。多轴滑座系列：zsb4932\*6/z1台。zsb4850\*4/z2台。转盘式复合机床：3台，七轴2台。六轴1台。平口钳622台。钻削头43台。

1、1接单未发货设备如下：

zsb4932\*61台ztb4850\*2a1台zxk4840\*5/r1台zsb4150\*8/r2台zs4150\*23台

zs4132\*25台zs4150\*2a3台zsb4950\*5/r3台zsb4150\*3/z2台zs4180\*2a2台

q511701台q51135l13台z62203\*22台

1、2常规产品比去年稍微有所增长，专用设备销售量下降，总的说来销售量没有提升，外贸方面在慢慢的摸索中较去年有一定的进步，在服务客户的同时也同时向客户推荐其他相关的设备，尽量利用公司的平台取得客户信任，多销售其他行业相关的设备，努力提高销售额。

2、作业中存在的问题：

这一年来，公司产品整体的质量有了较大的提升，但产品品质、服务和满足客户的实际需求才是我们赖以生存的关键，这几方面需要我们长期努力维护。这一年来我们的产品也还是存在了问题：

2、1、设备今年整体机械方面质量有提升，但新设备出厂后就需要服务情况较多。如电机、接近开关，一些部件的配置更改导致出现质量问题，设备出厂后存在不稳定因素等，虽都能及时处理解决但客户反映较大。

2、2、设备的配置工具，为应对金融风暴，我们今年的常规设备取消了工具配置，客户反映较大，虽然是小问题却会影响公司声誉，给客户造成不好的印象，建议公司来年恢复工具配置，以满足客户要求。

2、3、存在发货后产品撞损事件3次(均为发广东区域产品)：原因是今年公司产品没有外箱包装，批量发货时装车也没有很好的固定设备，也有运输公司因素造成的原因，(一样的包装其他区域均完好交货给客户)人员在发货和选择运输公司时要引起高度重视，同时加强培训作业人员的主人翁责任意识，为公司减少损失。

3、销售中存在的问题

经过近几年的磨合，所有销售人员也都务实，但没有在销售常规复合机床的基础上，去领会公司的发展计划，没有更多的去学习突破自己，去多接触机床装备行业相关的人脉及发展机电销售公司，没有得到新生力量为公司新研发的产品销售做好铺垫工作。

销售年终工作总结12

在这短短的一年中，也学到了一些知识，尽管做这个珠宝行业并没有很久，逐渐的开始喜欢上这个行业了，只有喜欢它了，才能把它做的更好，是吧。周老师说的很对，这是对个人的提升，品牌要发展的话应当往更高的水平方向发展，所以这是需要靠大家来认真学习才能达到这个效果的。

很高兴来到这个地方，让我又认识了好多同事，好都姐妹，来到这里就是一种缘，很希望能和你们把这个工作一起好好干好，不管走到那里，既然选择了这份工作，就要对它负责任。

首先作为一个导购员应能完全了解店里的所有货品，销售也是一门艺术，很能锻炼一个人的意志，作为珠宝销售员，讲求语言上的技巧，让顾客买到满意的珠宝是我们应该做倒的，我不能说我有好懂，但我会尽我的能力来为顾客解释，让他们选到更好更满意的商品。现在市场上的竞争很大，我们要以最的服务态度来对自已的‘上递’，让能进来选购的买主感受到这里的温暖感觉，感受这里的气氛，让他们明明白白消费，买到约意的款式。

之前在钻石方面不是很专业，只是朦朦胧胧懂点，听了课只后突然感觉钻石是很有财富和艺术的，又把人与人之间的那种爱情比喻的那么纯洁，简直是不可思议。没有接触过这行的时候，只知道不就是钻石吗，其实它的里面有好多知识的，需要慢慢体会，通过报纸、杂志、网络、书籍积极学习其中的东西。

这是我在一年中的感悟：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，不管做那一行，是不可少的，所以这也是对顾客的一种的礼貌，当他/她看到你的笑可以给他一种轻松购物的心情。

2、展示珠宝饰品

好多顾客都只是抱着逛街的心态来看看，我们作为营业员，就应该向他们介绍珠宝，顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足，哪怕是看看，也要做到我们的职责，这次不买不代表下次不买，他不买不代表他的亲戚朋友不买，接待好每一批顾客，我们更不能以貌取人。

3、促进成交

一般珠宝都是上千上万，也是一个比较大的开支，有些人可能正在犹豫的时候，往往在最后成交前的压力，担心这个，担心那个，我们就要为他做出决定，促进他的意向，不然他的一句在转转再看看，就可能一去不返，这样的话就少卖了一单，那步是很可惜了。

4、售后服务

当顾客决定购买并付款后我们的工作并未结束，还有最重要的要向顾客详细介绍佩戴与保养知识，比如说钻石比较轻油性，做家务的时候尽量取下来，不佩戴时不要和其它首饰放在一起等，再说一些祝福的话啊，顾客听了心里会更舒服。

5、工作中的不足和努力方向

经过培训，尽管有了一点点的进步，但在一些方面还存在着不足，只要有一颗上进的心，我相信我会做的很好，为公司的发展做出更大的贡献。关于如何多卖珠宝，如何对待客人，如何更好的提高自己的业务水平。这些都还需要在以后的过程中慢慢实践，最后祝愿本公司越走越好!

总体感觉还有很大的改善空间，但目标就只有一个，让我能表现的更好，再一次的公司里同事和上司的帮助。

销售年终工作总结13

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、下面，是我这一年工作的总结，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

信息是企业决策的生命、业务员身处市场一线，最了解市场动向，消费者的需求特点、竞争对手的变化等等，这些信息及时地反馈给公司，对决策有着重要的意义，另一方面，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、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、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、

销售年终工作总结14

开拓市场，对内狠抓生产管理、保证质量，以市场为导向，面对今年全球性金融危机的挑战，抢抓机遇，销售部全体人员团结拼搏，齐心协力完成了20xx年度的销售工作任务，现将20xx年度年终工作总结报告如下：

一、20xx年销售情况

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

二、构建营销网络，培育销售典型

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场、培育新市场、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\_\_本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局。

三、加强业务培训，提高综合素质

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x市x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更多的专业知识，提升技术职能和自我增值。20\_\_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。

四、关注行业动态，把握市场信息

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。

五、再接再厉，迎接新的挑战

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。

销售年终工作总结15

20\_\_年即将结束，感谢这一年公司领导的照顾和栽培，接下来是我对今年工作做一个总结：

一、汽车销售情况

为提高公司的知名度，树立良好的企业形象，在我们和客户搭建一个相互交流、沟通、联谊平台的同时，把更多的客户吸引到展厅来，搜集更多的销售线索。

20\_\_年本部门举行大小规模车展和试乘试驾活动10次，刊登报纸硬广告15篇、软文2篇、报花4次、电台广播5多次并组织汽车销售顾问对已经购车用户进行积极的回访，通过回访让客户感觉到我们的关怀。

二、信息报表工作

报表是一项周而复始重复循环的工作，岗位重要，关系到公司日后对本公司的审计的验收，为能很好的完成此项工作，20\_\_年x月任命\_\_\_为信息报表员，进行对公司的报表工作，在工作期间\_\_\_任劳任怨按时准确的完成了公司交付的各项报表，每日核对库存情况，对车辆销售工作作出了贡献。

三、档案管理

20\_\_年为完善档案管理工作，特安排\_\_\_为档案管理员，主要工作有收集购车用户档案、车辆进销登记、合格证的收发以及用户档案汇总上报公司等，工作期间刘同志按照公司规定，圆满完成了公司交代的工作任务。

最近一段时间公司安排下我在\_\_进行了长时间的咨询学习汽车销售工作，俗话说的好三人行必有我师，在学习后本人结合以往工作经验，取长补短，现对于20xx年的工作计划做如下安排：

1、详细了解学习公司的商务政策，并合理运用，为车辆的销售在价格方面创造有利条件。

2、协调与公司各部门的工作，争取优惠政策、加强我们的市场竞争力。

3、每日召开晨会，了解车辆销售情况，安排日常工作，接受销售人员的不同见解，相互学习。

4、汽车销售顾问的培训，每月定期4个课时的培训学习，以提高销售人员的销售技能、服务技能、团对意识、礼仪等。

5、增设和发展二级销售网点，制定完整的二级网点销售政策，并派驻本公司汽车销售顾问，实现行销工作的突破发展，使我们的销售工作更上一层楼。

最后，在新春到来之际，请允许我代表专卖店全体汽车销售顾问，感谢公司领导和全体同事，在20\_\_年一年的工作中对我们工作的大力支持与帮助。在此表示深深的谢意。在20\_\_年新的一年当中我们将继续努力工作，虚心学习，以更好的成绩来感谢领导和各位的支持!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！