# 2025年终总结(四篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2025-02-02

*20\_年终总结一回顾总结要客观，即有成绩，也有问题，要用事实与数据说明，成功的原因在哪里，不足的问题在哪里，总结是为了更好地前进。展望是面对当前形势下，对新一年要有计划，既要将计划任务分解落实，还要有可行的方法解决存在的问题，并且找到其中的...*

**20\_年终总结一**

回顾总结要客观，即有成绩，也有问题，要用事实与数据说明，成功的原因在哪里，不足的问题在哪里，总结是为了更好地前进。

展望是面对当前形势下，对新一年要有计划，既要将计划任务分解落实，还要有可行的方法解决存在的问题，并且找到其中的增长点。

客观地表述任务完成情况,取得的成绩,要用数据说话。

今年销售目标是否完成，差额是多少;

案场来电量、到访量、成交量;客户地域、特征等数据;

客户来源分析、渠道建设及实现的成果数据;

各项经用开支多少，完成利润多少;

项目所在区域整体市场成交数据及成交结构如何，竞品项目成交数量及结构如何

只报大账和特别需要说明的数据，不需报细账，否则成了数据分析报表。

针对上述的事实(数据)，简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

若是成功的经验，对公司有指导意义的，需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验, 可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。若是运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，如渠道构建问题、销售队伍问题、产品包装推广问题、公司工程配合方面问题等，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

将总体的目标任务分解成各个阶段、各个区域的子目标。将任务落实到人，对各种资源进行合理的配置。最好用表格、数据说明，力求仔细、认真、全面、准确。或者可以用附件的形式详细说明，但是年终总结一定是少不了明年的打算，如果公司的习惯是单独行文的，那么在报告里只要把简要的打算、主要的思路表现出来就可以了。

目标需要有措施的支持，通过什么措施、配置什么资源，达成什么目标。先落实有把握的目标，期望达到的目标要另行说明，不能混为一谈，否则就会让领导感到不踏实、不到位、不放心的感觉，自己也容易搞糊涂，误将理想当现实。

突破，一般可以从今年存在的主要问题着手，今年的主要问题已经在总结中分析清楚了，公司领导也早已看在眼里，要集中精力抓一个问题，虽然一个市场问题可能是成千上万，但是只要解决了一个主要矛盾其它矛盾就会迎刃而解。通过正确的方法、严密思维、准确有效的措施努力在突破中创造出新的销售增长点和亮点。

总结报告要着眼于根本本质问题。实效性的报告，是领导最愿意看到的报告。第二年你再写这样的报告，领导就相信你，就能得到应有的支持。

**20\_年终总结二**

回顾这一月来，自己的工作情况，扪心自问，在诸多方面还存在有不足。

因此，更要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高专卖销售工作的方法技能与业务水平。

一、提高强化说服顾客的能力

我认为自己还一定程度的存在有欠缺强力说服顾客，打动其购买心理的技巧。作为我们一名销售人员，我们的首要目标就是架起一座连接我们的商品与顾客的桥梁。为公司创造商业效绩。在这个方向的指导下，怎样用销售的技巧与语言来打动顾客的心，激发起购买欲望，就显得尤为重要。

因此，在以后的销售工作中，我必须努力提高强化说服顾客，打动其购买心理的技巧。同时做到理论与实践相结合，不断为下一阶段工作积累宝贵经验。

二、注意自己销售工作中的细节

谨记销售理论中顾客就是上帝这一至理名言。俗话说，细节决定成败，每一句话，每一个动作消费者都听在心里，看在眼里。这会影响消费者对我们销售员和我们品牌的评价，以致影响销售结果。

所以要用自己真诚的微笑，清晰的语言，细致的推介，体贴的服务去征服和打动消费者的心。让所有来到我们专柜的顾客都乘兴而来，满意而去。树立起我们工作人员的优质精神风貌，更树立起我们优质服务品牌。

三、业务熟练程度的问题

如果自己都不熟悉每一款机子的功能，怎么可能向消费者讲解，怎能打动消费者的芳心，也不会获得销售的成功。所以要熟悉每一款手机的型号，配置，功能，价位。做到烂熟于心。学会面对不同的顾客，采用不同的推介技巧。力争让每一位顾客都能买到自己称心如意的商品，更力争增加销售数量，提高销售业绩。

四、心态问题

心态可以决定一个人日后事业上的成功或失败，而我们的销售工作中更是如此。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动，努力的精神来工作，那么无论在怎样的销售岗位上都能丰富自己人生的经历。端正好自己心态。其心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务必竭尽全力。

五、心得体会

经过这一个月的努力还是有收获的：首先是和整个二区的销售员们建立了良好的关系，以后我会慢慢培养她们的团队意识，使她们认识到团队的重要性。

在销售方面懂得了要想卖出去一部手机，应该对顾客意图的充分把握，要先经过一系列的询问了解顾客的基本需求。然后就是良好的销售态度，一切以顾客为主导，满足顾客的要求，不要有那种你们爱买不买的心理，也不要向顾客喋喋不休的推荐。

还有就是和顾客差不多年纪大的我更容易和顾客亲近，把握顾客的心理，能充分和他们互动，从他们的角度出发，激发他们的兴趣。把手机的主要性能优势说出，能够给他们更好的介绍，让他们更详细的了解自己要购买的手机。

六、下一步工作计划

继续对每一款机型加强了解，更加熟悉一些常用的功能，摸索其他一些不太常用的功能，在以后的销售过程中要做到让顾客在体验中了解我们的机子，把每一款手机出色的地方总结出来以此吸引顾客的注意力。

加强销售技巧的学习，由于经验的欠缺在这方面一直做的不怎么好，这也是今后重点努力的方向，在下班之后多去网上找一些关于销售的案例、资料来学习。然后在销售过程中渐渐把握住顾客的心理，了解顾客的心理活动。调整好自己的心态，既然选择了销售行业，就应该把心沉在当前的工作中，调整好以前浮躁的心态。

​

在过去的20xx年上半年，作为销售，我超额完成了上级在年初安排的工作任务，在这半年的销售工作当中，有一些成就，但更多的是以一种虚心学习的心态在做事。向老同事学习，向领导学习，也发现了自身有不足的地方，需要改进，也希望在下半年把工作继续做好，销售业绩再创新高。

一、工作成绩

我们公司做的是护肤品，作为大客户销售渠道的一员，我去年七月份进入公司，在老同事的带领下，熟悉了我们销售的方式和方法，了解了我们公司的产品。在今年上半年的销售过程中也没有遇到太大的阻碍，目标超额完成。我们的护肤品在国内是数一数二的品牌，原本并不愁销路，但是大部分都是自己开立的专卖店，在线上渠道这一块并没有什么业绩，所以销售部门特意成立了渠道销售这一个小组，主要针对的就是线上那些大型的护肤化妆品商家，希望我们的产品可以入驻他们的店铺，打开渠道，促进产品更多的销售。在半年的时间里，我开发了5家专营店，谈成了4家专卖店，客户下单打款都是没有拖欠，合同签订也很爽快。在单品方面，最新款的爽肤水更是在年中的大促活动中得到热卖。让更多的消费者了解了我们的产品。知道了我们的品牌，更是加深了刚刚合作的店铺他们的信心。

二、不足之处

有成绩，有学习，也有不足的地方，虽然业绩是好的，但是在货品的选择上面，我和商家谈判的时候总是会用热卖的产品或者利润率较高的产品来吸引他们。而客单较低，或者库存较多的产品反而没有有效的利用起来。清理库存一直都是一个难题，作为我们销售，更是要有义务并技巧性的把这些库存产品推出去，即使利润少点，如果能一次性清出去，也是可以的。主管在每周的销售会议上都会拿出库存数据来告诉我们，哪些产品是需要我们努力去推的，但是半年的时间下来，我却没推出多少这些库存产品。

领导说过，没有卖不出去的产品，只有不会推销的销售人员，这些产品其实无论是价格或者品质都是没有问题的，一些是因为包装显得老套了点，一些是新品，但是消费者并不了解，所以那些线上专营店和专卖店并不怎么敢接手这些产品。这时候就需要我们利用技巧，价格或者组合包装的形式，把这些库存产品推出去。在下半年的工作当中，我要着重在这一块，尽量减少公司的库存量，使用尽可能多的方式或者技巧推出这些产品。在完成目标任务的同时，尽量为公司解决这个难点。

**20\_年终总结三**

不知不觉，在工作已经足月有余，在这个把月里，工作量不大，要学的却不少，尽管自己原来也是从事房地产销售，可是销售知识永远是个无底深渊。也正因为如此，我才乐此不彼，越来越喜欢这份工作。以前常听说也遭遇过销售员之间为了比拼业绩，争夺提成，经常是不择手段，诡计迭出。幸运的是目前的拥有一个和谐的销售氛围，同事之间既有竞争更有互相帮助，每次分歧总能在沟通中消除，每次难题也常常在集思广益中(即便我们只有4人)化解。正因为有这样浓厚的企业氛围和团队精神，才给了我在成长所需的养分。

但是通过工作，还是发现自身仍存在许多缺点急待解决。首先，刚进入，对xx地产的企业文化及这个项目的相关情况还没能够了然于心，跟客户介绍的时候不足为企业和项目展示很好的口碑与形象，致使客户对我们的企业品牌与项目一知半解。我想作为一个大企业的置业顾问，不仅要精通卖房业务，更要让客户感觉无论是从企业品牌，社区环境，物业质量以及员工素质各方面都比其他楼盘有优势，坚定客户购买的信心。针对这个问题，我已经与同事小沈深刻讨论过，多学习，多讨教，从自身做起树立对本企业品牌的绝对信心与优越感，以此感染每个客户。

其次，由于进入时所有的住房已基本售罄，唯有两套170平大户型以及商铺在售，所以对于商铺销售基本可以说是毫无经验。我想，相对于住宅，商铺客户这类高收入投资群体的购房心态及个人气质各方面肯定也有所不同，因此对于这两类客户的销售方式也必须有相应的变化。比如商铺客户考虑的更多的是收益回报率问题，那么我们就应该着重介绍周边的发展趋势与发展前景，坚定客户购买的信心，让其买得开心，买得放心。以前总以为一个优秀的销售员必须有自己的个性，没有个性的销售员不过是个服务员而已。但是通过实践工作我才发现，一个真正成功的销售员除了必须有能够感染客户的个性外，更应该具备能够随时适应不同消费者心态的应变能力，同时牢记，专业、礼貌、主动服务、给予客户比他想象的更多，并坚持公司利益至上的职业操守。所以，为了做好商铺的销售工作，我急待提高自身修养，无论从个人气质和专业能力方面都要把自己打造成一个适合xx地产大气之风的置业顾问。

另外，由于进入时间不长，所以自己对公司的一些规章制度和流程方面还没有机会完全了解，偶尔犯下一些低级错误。虽然在主管的帮助下已经改善了许多，但肯定还有很多地方不够清楚，这方面也急待在今后的工作生活中得到改进，一方面自己会多学多问，另一方面也希望领导的鞭策，同事的提点。

我深知个人的发展离不开企业的发展，而热爱则是做好每件工作所必不可缺的。所以，在这充满希望的企业里，我必将全力服务公司，热爱岗位，勤奋工作，严于律己，认真专研，继续学习，用使命般的激情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司创造利润!

​

时光转瞬即逝，不知不觉地度过了20xx年。但是我依然清晰的记得，当初产品刚刚打入海南市场，要让在海南扎根落脚，经历了多么艰辛的过程。压力空前的大，要克服很多问题，需要付出比以往更多的劳动。公司安排我在海口最大的超市，面对激烈的挑战，我有些彷徨，自已是否有能力挑起这幅重担。

看到产品包装新颖，品种齐全等特点，心想既来之则安之。放下包袱，一心投入工作中，尽自已所能完成公司所交给的任务。就这样拼搏完成了一个月，又接着挑战新的一个月。半年后，看到越来越多的顾客认可了，使我特别开心。让我看到了会有很好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

这一年来，经过坚持不懈地努力工作，成绩突出有两个月，在一月和十月份分别完成了x万元销量。除五月份外，其它月份销量均在4500~8500元之间。要做好促销工作，我体会深刻有三点：

第一、始终保持良好的心态。比如说，工作中会碰到顾客流量少或者一连向几个顾客介绍产品均没有成功，我们很容易泄气，情绪不好，老想着今天太倒霉等等。这样注意力会不集中，再看到顾客也会反映慢，信心不足，影响销售。反过来，稍微想一下为什么一连推荐失败，即刻调整心态，如去超市外边呼吸几口新鲜空气等，再继续努力。

第二、察言观色，因人而异，对不同顾客使用不同促销技巧。例如，学生类顾客比较喜欢潮流的广告性强的名牌产品。所以让其很快接受我们所推荐的产品较为困难，我们则需要有耐心。可先简单介绍一下产品，然后可对她讲学生为什么容易长痘痘和黑头，需要注意些什么问题等。讲这些使她觉得你比较专业。再着询问她学什么专业等，可增强她对你的信任度。最后快速针对其推荐产品，如此成功率较高。

第三、抓到顾客后，切记不要一味的说产品。现在品牌多，促销员更多，促销语言大同小异。所以介绍产品时一味说产品如何好，容易让顾客觉得我们就想着单单推销产品出去，使自己不能很快被顾客信任。事实上，顾客只有信任了你，接受了你这个人，才会接受你所介绍的产品。如果简单扼要针对性介绍完产品，在顾客考虑时可将产品话题引入人的话题，比如赞美顾客两句或问问顾客平时是怎样护理的。

在工作中我发现自己也有不少缺点，如耐心不够，销售技巧和美容知识欠佳等。在以后的工作中，不断学习，取长补短，做出更好的成绩。

20xx年让我有点依依不舍，曾流过辛勤的汗水，也流过激动的泪水，正因为经历了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长着，进步着。所以，我热爱这份工作，希望自己今后能快乐着工作，同时也能在工作中找到更多的快乐!

**20\_年终总结四**

关于物业客服的个人年终总结怎么写下面是中国人才网小编给大家分享的一篇范文，希望对大家有所帮助。

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年我部门提出首问负责制的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在首问负责制方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如微笑、问候、规范等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门您好，天元物业×号×人为您服务。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说你好，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0。3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，

通过一次次的活动，体现了\*\*小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式

收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2。0元/吨上调到2。8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454。7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排，20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62 %。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善\*\*物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为\*\*\*物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

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！