# 年度销售行业工作总结

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2025-01-18

*总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，是时候写一份总结了。总结怎么写才是正确的呢？下面是小编为大家收集的年度销售行业工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。...*

总结是事后对某一阶段的学习、工作或其完成情况加以回顾和分析的一种书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，是时候写一份总结了。总结怎么写才是正确的呢？下面是小编为大家收集的年度销售行业工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

**年度销售行业工作总结1**

XX年终工作总结XX年即将过去，我作为XX车间的一名员工，在公司领导的带领下，较好地完成了领导所交付的各项工作任务，个人的工作技能也有了明显的提高。

一、XX年主要工作内容如下

1、深入学习政治理论，坚定政治立场，爱岗敬业、拼搏奉献；在自身政治修养上，为了不辜负领导的信任，更好的履行好职责，就必须不断的学习。因此我始终把学习放在重要位置。在工作中，我按照发展要有新思路，改革要有新突破，开放要有新局面，各项工作要有新举措的要求，在工作中爱岗敬业、拼搏奉献，以建设先锋型炼化企业为目的，认真完成领导布置的任务。

使自己无论是在政治思想上，还是业务水平方面，都有了较大提高。

2、增强责任意识，落实岗位责任，认真执行规章制度，积极为公司发展建言献策，实现安全、平稳、均衡、高效生产；为实现建设先锋性炼化企业，我认真履行岗位职责，遵章守纪,一丝不苟，忠于职守，尽职尽责的工作，工作上踏实肯干，服从组织安排，积极为公司发展献计献策，主动利用自身的优势和特长，合理合法处理好一切工作，发现问题及时向领导汇报，认真做好基础工作，准确、及时、完整、定期向领导汇报工作任务执行完成情况，除按时完成本职工作之外还能完成一些临时性工作任务。

3、积极参与HSE体系试点建设，认真落实各项措施；我以“增强安全意识，加强安全教育，强力推行各种安全制度，加强各种安全检查，消除各种安全隐患，确保安全生产”的安全生产管理方针为指导思想，以以往各单位出现的典型事故为治理重点积极配合领导抓好安全生产，做好安全检查，重点治理、消除各类安全隐患，以确保安全生产。

积极进行安全经验分享，认真做好交通安全教育工作，认真检查施工现场安全，标注安全警示牌，利用领导给予的机会认真完成防火防爆消防安全知识的学习，针对本车间的安全制度、安全知识，提高自我防护意识。我也利用日常检查、值夜班等机会与主任、班长深入探讨，及时了解并学习经验丰富的老同志开展安全生产的办法。

4、自觉适应公司发展，加强岗位知识学习，刻苦钻研业务技术，不断提高自身素质，圆满完成岗位工作任务；为适应公司发展，建设先锋型炼化企业，应公司领导安排，我参加三级压力容器培训并取得从业资格证书，全面了解掌握装置的操作及问题处理方法，为正常生产做准备。无论平时工作是否繁忙，我都能保质、保量按时完成岗位任务，积极为公司发展贡献力量。

5、自觉遵守规章制度，自觉遵守职业道德；没有规矩不成方圆，完善的制度是保证安全的基础。我以XXX六大禁令以及企业规章制度手册为准则，认真贯彻遵守执行。

二、存在不足一年来的工作存在一些不足

主要是思想解放程度还不够，组织、沟通能力上还略有欠缺，和有经验的同事比较还有一定差距，需要时间学习，再有，工作中不够大胆，要在不断的学习过程中改变工作方法，不断创新完善。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

三、明年工作计划

1、认真学习，努力提高自身素质及工作能力，尽职、尽责、尽快地完成本职工作。

2、发扬吃苦耐劳精神。不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种环境，在复杂的工作中磨练意志，增长才干。

3、发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，在学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底和踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立良好的形象。

4、当好助手。对各项决策和出现的问题，及时提出合理化建议和解决办法供领导参考，配合部门领导完成公司下达的任务。

**年度销售行业工作总结2**

自己从二一年起开始从事销售工作，三年来在厂经营工作领导的带领和帮助下，加之全科职工的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止年月日，年完成销售额元，完成全年销售任务的 ％，货款回笼率为 ％，销售单价比去年下降了 ％，销售额和货款回笼率比去年同期下降了 ％和 ％。现将三年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作。

作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；努力完成销售管理办法中的各项要求；负责严格执行产品的出库手续；积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；严格遵守厂规厂纪及各项规章制度；对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，几年来，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过几年的实践证明作为业务员业务技能和业绩至关重要，是检验业务员工作得失的标准。今年由于陕北系统内电网检查验收迫使工程停止及农电系统资金不到位，加之自己业务知识欠缺、业务技能不高、市场的瞬息万变而导致业绩欠佳。

二、明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成。

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。例如：、今年九月份，蒲城分厂由于承租人中止租赁协议并停产，厂内堆积硅石估计约吨、重晶石吨，而承租

人已离开，出于安全方面的考虑，领导指示尽快运回分厂所存材料，接到任务后当天下午联系车辆并谈定运价，第二天便跟随车到蒲城分厂，按原计划三辆车分二次运输，在装车的过程中，由于估计重量不准，三辆车装车结束后，约剩吨左右，自己及时汇报领导并征得同意后从当地雇用两辆三轮车以同等的运价将剩余材料于当日运回，这样既节约了时间，又降低了费用。今年八月下旬，到陕北出差，恰逢神东电力多种产业有限公司材料招标，此次招标涉及以后材料的采购，事关重大，自己了解详细情况后及时汇报领导并尽快寄来有关资料，自己深知，此次招投标对我厂及自己至关重要，而自己因未参加过正式的招投标会而感到无从下手，于是自己深思熟虑后便从材料采购单位的涉及招标的相关部门入手，搜集相关投标企业的详细情况及产品供货价格以为招标铺路，通过自己的不懈努力，在招标的过程中顺利通过资质审定、商务答辩和答辩，终于功夫不负有心人，最后我厂生产的YHWS－／型氧化锌避雷器在此次招投标中中标，这样为产品以后的销售奠定了坚定的基础。

三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照厂制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定可代理的产品品种。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对厂生产的产品的用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、安装。

依据厂总体安排代理产品，通过自己对陕北区域的了解，代理的品种分为二类：一是科技含量高、附加值大的产品，如KV避雷器、熔断器及限流式熔断器等，此类产品售后服务存在问题；二是KV线路用铁附件、金具、包弓、横担等，此类产品用量大，但附加值低、生产厂家多导致销售难度较大。

**年度销售行业工作总结3**

20xx年已经过去，在这一年的时间中我通过努力的工作，也有了一些收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是去年9月份到公司工作的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏对汽车行业销售经验和产品知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教各品系经理和领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方发和对一些比较难缠的客户进行应对方针，取得了明显的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对我们现在处的市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也成功谈成了一些用户购买我们的产品，在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的流程应付一些突发事件。对于一整套流程可以完全的操作下来。

20xx年工作重点是二线兼销售，二线的工作环节是十分关键重要的，在我们\_\_\_\_销售的每台车都要经过二线的手。二线这个岗位是销售一线和用户之间的桥梁，一是，把一线的工作进行补充和完善，二是给用户进行指导和维系。在20xx年里我在二线的岗位上工作了一年，对我的全年工作满意度基本上是良好，我服务的用户，全年计算来可以说至少有一百多个！这么多用户是我感觉有些自豪感！8月底去总部进行模压训练，做一名合格的销售经理，10月份在我们的二级\_\_公司进行据点销售和市场考察，在\_\_我也学到了很多的竞品的业务知识，这对我们产品销售十分有利。

一、本年度存在的问题

在20xx年\_月\_日国家实施“\_\_”政策，被迫我们把库里的大部分车进行了提前上牌，我们根据上半年销售的车型，进行了总结。用到了提前上牌的车上。我们也可以预测到，上半年的车型在下半年消化肯定不是很好，因为上半年的车型基本接近饱和，所以提前上牌车型选择有误。

在\_月1日和\_月30日，一天只差车价相差一万，用户有些接受不了，导致我们的产品到下半年库存量比较大，资金压力也比较大。到\_月份又碰到金融危机，使市场一天比一天差，我们的日子更难过。

二、对20xx年工作中存在的问题进行改进的措施

对于车价差万元的情况我们在\_\_\_\_第三季度会议已经做了相应的调整，现在的产品价格，用户大部分都可以接受。还有一些提前上牌车型有误的，我们已经做好准备，赶在今年旺季把车消化一部分，看看市场，到底是什么情况，做一个准确的判断！减轻公司和部门的资金压力，让我们\_\_\_\_人轻松上阵，挑战下一个工作任务！

三、20xx年个人工作目标和计划

我在20xx年中坚持销售人员的三项基本原则，最守纪律，执行命令，完成任务，做好此岗位的工作。再希望公司多给我一些学习和受训的机会是自己的知识更加丰富和充实！

我希望在20xx年里我能更进，成为一个更优秀的销售人员，我在20xx年的全年中我已经熟练的掌握了一整套操作流程，再加上我从事销售工作一年多的经验，应对和处理一些突发事情有自己的一些办法，我相信自己能做好一名合格的销售人员，我会努力使自己的销量和利润化。

**年度销售行业工作总结4**

x年的XX月份，经过自我的不断学习、及同事的真诚帮忙下已经渐渐融入菲星数码这个大家庭。过去XX月份本人逐渐在工作中摸索并树立了销售信心。这一个月时间，公司教会了我很多东西，在同事的相处中也学会了不一样的做事的方式。经过这段时间的工作实践，现将这一年个人工作总结报告如下：

这一年信息情景如下：

1。贴子：41个，电话：25个，潜在客户：25个，网络代理：7个，

2。销量个人零售：10个

这个月的业绩算平稳，开始前三周都以hdv1000的出货为主。在第四周以hdv990为推荐给客人的首要产品，主要的原因有于库存机子断货，推荐产品转移型号让客户理性消费。其次在潜在客户方面主要是24~29有年轻消费人群，偏向于1000以上~3000以内的型号产品。目前客人的档案资料，本人采取是记录在笔记本上以及工作qq20xx版聊天软件中的备注功能上。以往qq上的客人比较多，日子长了，自然记性也不大好，很容易搞乱，聊天记录也会容易发生丢失。基于这种恶性的数据丢失造成工作上的不便，本人每一天谈过的客人也在统一的笔记本做纪录。这一小小的操作，也方便在家加班的时候能够及时跟进。另外，在系统上，提前操作客户基本资料填进系统，注册会员等。做好这几步，把客户建立档案并统一齐来管理，省时且方便。及时跟踪是每一天很重要的一步，不管是如何销售，及时跟踪，并把客人的基本情景了解清楚，这是首要。成功销售只是业务员的第二个核心。

这于客户，本人是十分重视。包括他们对我个人的评价，购买后的机子的使用情景。售前售后作了相应电话的回复，其中是有一些问题我是不会回答的。对于产品的（售后问题），本人比较欠缺的。由于平时不着重了解产品的专业知识，以致客人打进电话来，经常不能独立工作，麻烦很多的同事。分析一下我销售的情景，就客户源来讲，占90%是个人零售的，是本人平时上班，晚上加班的努力的成果。但我并不满足，我明白会做得更好的。每一次客人询问的时候都要珍惜，不得浪费一个机会。成功了一个机会就有戴来其他的小机会。如果把握不住这一个机会，就会失去了很多的小机会。这也是本人不愿意看到的。我期望在客服上的客人都能成为我的客人。沟通从心开始，我是采取朋友之心，以取他们的信任。我给他们承诺的，我都不会忘记，服务得对现承诺。成功的机会已接近一大步。

跟进客人是业务员十分重要的一课。这都是潜在客户发展下来的老客户。对于在挖掘新的客户。要人是采取发贴子、电话跟踪、老客户发展下线、网络代理等。我最常用是发贴子，从入职以来，我一向不停地发贴子，我统计一下，从贴子上来的客x概有五个。有电话打理的、也有加账号咨询的，也有邮件回复的。但一向没有成交，这个月有一个邮件的回复，需要定购sdv568。由于自我跟踪较慢，被同事接了单。内心本来是有一点的兴奋的，一是我发的贴子最终起到了作用。二是因同事接了这个定单而心境不好，因为想到自我也有一分的努力在里面的。之后经过调节，自我也明白了，在每一项工作当中，都是扣扣相环的，我相信只要你努力了，不在乎一次短暂的成功，你付出了的，不管在那一个角落，也会有客人找到你的。我对自我的思想观念又进一步升华了，格局需要宽大，把自我的所学到的运用到日常生活，工作当中，并利用这些知识创造你的目标，你所想要的利益。这是关键。

小结：

这一年的任务量为10个正产品，基本达标，可是还做得不够。目标量提高的同时也需要对售出产品金额进行控制，有针对性的销售。提高自我的本事与不间断地学习知识。今后需把工作做到位，做好个人工作计划，把握好时间，掌握好每一个潜在的客人，并不断地发展下线代理等。争取在下一个月到达15个目标量。

**年度销售行业工作总结5**

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如下：

一、XX年销售情况

XX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。XX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 98%。

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xx市xxxx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更多的专业知识，提升技术职能和自我增值。今年我学习了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、培育新市场、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xx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 XX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 XX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。

祥龙迎春，祝我们xxxx科技有限公司在XX年的销售业绩更上一层楼，走在电子行业的尖端，向我们的理想靠拢。

**年度销售行业工作总结6**

回忆起我20xx年XX月XX日进的公司一直到现在，已经工作有了半年多。工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有很多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备

每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位

看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理

对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性，那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少

今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且下半年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收

综合以上几点是我在今年的\'工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

**年度销售行业工作总结7**

时光转瞬即逝，20xx年已经结束了，下面是我个人的工作总结和感想。

有时候真的觉得做导购员很辛苦，特别是做家电的导购员。在日新月异的产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间，坐下来写点什么，此时此刻我提笔回顾我20xx年整个一年的历程，一种艰辛的感觉油然而生，虽然记忆中的自己总是忙忙碌碌的身影，但在我内心深处依然充满了浓浓的幸福和感激。在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用激情去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

作为一名导购员，我的职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立于不败之地。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀激情，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。家电行业产品换代很快，尤其是彩电，从普通显象管电视发展到数字纯平电视，再到数字高清时代，现在是平板电视逐步化，只有短短两年多时间，彩电品牌十多家，每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

我一直为我们这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领军人的作用，我从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此！大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是激情而主动的。

对于20xx年，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的家电行业里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成我明年的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

**年度销售行业工作总结8**

金融危机已经影响到了所有的实体经济，尤其是在欧美国家继续向纵深发展，目前还看不到底限，欧美市场呈现出前所未有的萧条，加上各国贸易保护政策，令我们的市场受到了极大的冲激。同时国内厂家的无序竞争，价格混乱，令我们失去了部分客户。在这种情况下，我们只有寻找新的出路，才能创出我们自己的发展道路。

自去年以来，集团公司就针对金融危机采取了一系列措施，今年在稳固原有措施的基础上，注重练好内功，积极自救。努力提升管理模式，开源节流、增收减支，降低成本；重新审视并合理调整费用预算，削减不必要开支，维持充足的现金，确保资金周转顺畅；在企业创新管理上，学习感恩，进行组织流程再造，调整组织机构；不断完善规章制度，加大考核力度，使之更贴近生产与市场实际；积极采取合理的激励机制，重新筛选客户，维护好老客户，拓展新客户，利用这次金融危机积累优质客户。同时，我们的广大干部职工团结一致，立足本职，不断创新，齐心协力与企业共渡难关。避免了集团公司经济的大起大落，保障了企业经济的正常运行，极大降低了经济危机的影响。

一、抓好市场开发，销售工作有序开展。

白酒方面，今年公司加大了对业务员的监督考核力度，优胜劣汰，逐步培养起了业务人员沟通、协调、团结、奋进的良好工作习惯，促使业务人员的集体观念、团队意识、爱岗敬业等整体素质得到了不断提高，对外不断缔造厂商合作新模式，调整产品结构，打造强势品牌，巩固核心市场，拓展新市常紧跟市场消费需求的脚步，围绕市场求发展。在危机影响逐步显现时，我们紧紧把握市场需求的脉搏，主动抢占市场优势，积极开发适销对路、价格适中的新产品，迎合广大消费者的消费需求。

生化产品销售方面，两酸产品受金融危机影响比较大，特别是葡萄糖酸钠，今年的竞争异常激烈，越来越多的生产企业来抢夺这块市场，令市场价格处于混乱无序的杂乱状态，无疑为我们的销售工作雪上加霜。我们提前主动与客户沟通协商，一方面提高产品销售价格，依靠集团公司的良好信誉、一流的产品质量、稳定的供货能力，与几个大的国际客户建立了长期稳定的合作关系，签订了长期合作协议；另一方面，我们加大了新客户、新领域的开发力度，主动出击，联系一切可以利用的力量，完善市场销售渠道，争取更大的市场份额，将对衣康酸和葡萄糖酸钠的销售影响降到了最低。上半年实现了公司新产品汽车尾汽净化液的出口，保障了利润空间。

二、突出抓好产品质量，以过硬的产品质量占领市常

产品质量永远是我们琅琊台品牌最有力的营销武器。无论是白酒，还是生化产品以及其他产品，我们始终把产品质量摆在工作的首要位置，坚实琅琊台品牌的发展基矗人品决定酒品，酒品代表人品。白酒方面，我们从提高大曲质量、加强窖池保养、改善酒的口感与风味、改进包装质量等多个方面，不断提高琅琊台酒的质量，努力做到风格突出、质量上乘、样式新颖，从产品质量上提高琅琊台品牌的市场竞争力。同时，我们结合市场变化加强新产品的开发力度，开发价格适中、适合不同消费群体、不同消费需求的新产品，满足广大消费者的需求。另外，上半年各级质监部门、卫生部门多次对公司产品进行抽检，合格率保持100%，产品出厂后没有发生大的质量问题和较严重的客户投诉，这对我们的产品质量也是一种肯定。

面对严峻的经济形势，生化产品更要树立牢固的产品质量观。科一、科二公司通过改进优化两酸的生产工艺、筛选优良菌株、提高产酸率与提纯率，降低生产成本，提高产品质量。用过硬的产品质量来赢得客户的信赖，用诚信来稳固与客户的合作关系、开拓新市常瑞民公司上半年已经逐步展开肥料产品的推广以及后续新产品的开发工作，今后瑞民公司要使生物肥料系列化、细致化，产量不断扩大，力争把全部有机酸下脚料处理掉，加大销售力度，使生物肥成为集团经济发展的一个新增长点。

**年度销售行业工作总结9**

在XX家具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，现将我的一些销售工作情况总结如下：

一、认真学习，努力提高

因为我毕业就是在家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，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，的方式就是加强学习。

二、脚踏实地，努力工作

作为一名家具销售员，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，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，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，但是也有一点的小遗憾，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家具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！

**年度销售行业工作总结10**

不知不觉，20xx年已悄然离去。时间的步伐带走了这一年的忙碌、烦恼、郁闷、挣扎、沉淀在心底的那份执着令我依然坚守岗位。20xx年项目业绩20xx年工作小结元月份忙于年度总结、年度报表的核算工作;

2月份接到公司新年度工作安排，做工作计划并准备9号楼的交房工作;3、4、5月份进行9号、12号楼的交房工作，并与策划部刘老师沟通项目尾房的销售方案，针对锦绣江南的尾房及未售出的车库、储藏间我也提出过自己的一些想法，在取得开发商同意后，6、7月份锦绣江南分别举办了“南昌县小学生书画比赛”和“南昌县中学生作文大赛”，

在县教育局的协助下，希望通过开展各项活动提高中磊房产的美誉度，充实锦绣江南的文化内涵，当然最终目的还是为销售起推波助澜的作用，遗憾的是在销售方面并没有实现预想中的效果，但值得欣慰的是活动本身还是受到了业主及社会各界的肯定。

20xx年工作中存在的问题：

1、锦绣江南一期产权证办理时间过长，延迟发放，致使业主不满;

2、二期虽已提前交付，但部分业主因房屋质量问题一直拖延至今，与工程部的协调虽然很好，可就是接受反映不解决问题;

3、年底的代理费拖欠情况严重;

4、销售人员培训(专业知识、销售技巧和现场应变)不够到位;

5、销售人员调动、更换过于频繁，对公司和销售人员双方都不利;在与开发商的沟通中存在不足，出现问题没能及时找开发商协商解决，尤其是与李总沟通较少，以致造成一度关系紧张。xx年工作计划新年的确有新的气象，公司在莲塘的商业项目——星云娱乐城，正在紧锣密鼓进行进场前的准备工作，我也在岁末年初之际接到了这个新的任务。\*因为前期一直是策划先行，而开发商也在先入为主的观点下更为信任策划师杨华;这在我介入该项目时遇到了些许的麻烦，不过我相信通过我的真诚沟通将会改善这种状况。

20xx年工作计划：

1、希望锦绣江南能顺利收盘并结清账目。

2、收集星云娱乐城的数据，为星云娱乐城培训销售人员，在新年期间做好星云娱乐城的客户积累、分析工作。

3、参与项目策划，在星云娱乐城这个项目打个漂亮的翻身仗。

4、争取能在今年通过经纪人执业资格考试。

**年度销售行业工作总结11**

来到我们公司去做化妆品的销售工作，已经是有一年多的时间，回顾过去的这一年化妆品销售，我从一名新人到现在能做到公司月销售冠军，我也是付出了特别多的努力，现在就这一年的工作做下总结。

一、学习进步

在来公司之前，我是做房地产的销售工作的，虽然做得不是特别的好，但是也是有一定的经验的，但是对化妆品其实还是不熟悉，我知道想要做好销售的工作，就必须了解自己手头的产品，如果产品都不了解，那么也是没办法和客户去沟通，去推销，把产品给销售出去的。所以这一年来，我也是去熟悉我们的产品，虽然刚进入公司的时候有了解一些，但是其实了解的并不是很细，而且对销售的帮助也是只有一些主推款了解多一些，但是如何的去组合销售，如何把产品更好的推荐给客户，我并不是很清楚，在这一年的工作当中，我也是积极的去了解，如何组合产品，如何根据不同的客户需求来推荐更合适客户的产品，以及在一些节庆日的时候，推荐哪一些套餐更好一些。同时我也是积极的去学习一些关于化妆品的销售技巧，毕竟和我之前的销售是有一些不同的。

二、工作方面

在工作中，刚开始由于对产品不够熟悉，所以销售业绩也是比较差的，可以说拖了我们销售团队的后腿，不过我知道，差并不代表未来会一直这样，所以我不断的学习，不断的在工作中改进方法，让自己对产品更熟悉，对我们的客户群体更加熟悉，通过不同的方式来提高自己的业绩，上半年结束时，我的业绩就已经有了一个大的跨越，在我们销售部门业绩名列前茅，不过我并不满足，我知道之前欠得太多了，所以下半年我也是继续的努力，超额完成当月的任务，并且把之前落下来的业绩补了上来。整年下来，我也是完成了领导布置的销售任务，同时在下半年的数月里一直都是部门销售业绩的。

而今一年结束了，在化妆品的销售中，我也是有了一些成绩，但是我知道这并不值得夸耀，我要学的还有很多，不单单是在我们销售部，在公司，在这个行业比我优秀的还有很多，我要继续的学习，提升自己，在来年能把销售的业绩进一步的提高，做得更加的好。

**年度销售行业工作总结12**

一年来，GOA系统、国外销售网站、软件、游戏网站、各收货商网站等等都是我们项目部的职能范围。20xx年项目部的主要绩效集中在自动囤取软件、自动收货软件、自动转货软件等一系列自动化软件的开发工作上，借助这些软件，公司的营运及管理效率得到了提升，为公司带来了效益!但是我们还有非常大的提升空间，需要大家共同努力去突破。

我们现在还存在以下几个需要解决的问题：

第一点：

部门人力配置不足，分工无法细化。一些岗位有经验的技术人员难招聘，是导致这个问题的主要原因。由于公司所在的地区为县级市，导致很多大城市有经验的技术人员不愿意来这边。我们以后可以从身边的同事和朋友方面着手拓展技术人员招聘这块，也希望在座的兄弟姐妹们一起帮帮忙，挖掘身边的合适资源。

第二点：

部分同事在处理一些相对繁琐的工作任务地时候，主动性和积极性方面有所欠缺，工作效率比较低。对于这点，接下来我们会借助绩效考核等管理工具，让那些能够为公司创造价值，付诸自身努力的同事，无论从物质上还是精神上都能够获取更大的利益。更重要的一点，就是沟通和合作也是创造效率必不可少的条件。

第三点：

一些项目型系统开发的延期，暴露出了我们缺乏项目管理方面的经验。接下来的工作我们需要有清晰的工作流程、责任更加明确、有序地去运作，还需要制定并逐步完善一些相关的开发规范。现在我们已经使用了Redmine对分配的任务进行跟进，不过还是无法满足我们实际的一些需求，这一块还需要作进一步的完善。

把以上提到的几点改善了，相信我们大家在工作当中都能够得到提升。我们深刻理解项目部门对于公司发展的意义及公司对项目团队的期待和要求!所以，团队的每一位兄弟姐妹们对于公司的价值不言而喻，要充分发挥出我们团队的战斗力，需要我们拧成一股绳，共同努力。有一点可以肯定，“世间自有公道，付出总有回报”，只要我们付出努力，无论是在个人职业素质，物质报酬，或是职务上都会得到提升。目前我们正在开发的CRM系统，工作室管理软件，游戏帐号管理系统，还有GOA1.0和其他一系列的维护工作，以及接下来要做的游戏麦网站的改版，我们都有信心做的更好。

我深信，只要我们能够齐心协力，就可以发挥出超强的团队战斗力，就能够跨越前进道路上的任何障碍。

**年度销售行业工作总结13**

工作目标和职责：

从之前的实习四个月到毕业后工作，十个月时间，回顾这十个月来的工作情况，扪心自问，从懵懂无知到对公司、产品和行业的了解，还有对工作职责的认识，对客户的了解，在领导和同事的大力帮助和支持下，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨。对客户的基本情况，如结构体系、决策权等等，有了大致的了解。

现将毕业以来从事销售工作中的目标和职责总结如下：

第一、作为一名销售人员，认清自己的职责，完成自己的本职工作，

第二、全力以赴完成自己所负责客户的订单;

第三、对客户的组织机构和决策体系掌握清楚，对客户的项目情况及内部情况及时整理上报领导;

第四、严格遵守公司的各项规章制度，完成领导交办的所有工作;

第五、积极广泛收集市场信息并总结，发掘新的销售机会;

第六、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，

牢记三项要务：客户、公司、自己。

明确了自己的职责，就能很好的衡量工作好坏。自己在从事业务以来，从工作中一点一滴做起，严格按照职责中的要求来执行。

首先，从商务礼仪方面入手，在拜访客户的过程中需注意和具备的基本素质，如电话礼仪，怎么去约见客户，怎么给客户送礼，在客户拒绝时怎么平和的去交流，还有在和客户见面的过程中注意的礼仪和说话方式方法，怎么快速了解客户的基本情况和我们所需要的项目信息等等。

其次，着手公司的产品，只有对产品了解了，才有坚实的后盾去和客户交流，有共同的话题，能很好的切入进去，产生共鸣。对于我司主要是风电变流器和光伏逆变器，对其结构和原理了解情况，当然还包括一些零部件情况，目前很多业主关心器件的选型这块。另外还有就是一些拓扑图，如我司在低压穿越、三相不平衡方面具有一定的优势，那么我们是怎么实现的呢?诸如类似较为深入的问题在后续都要加紧学习。

再次，分析客户信息并适时制定方案，针对该客户如何获得其支持。和领导及同事勤沟通、勤交流，请教遇到的困难，目前存在问题及应对方案，以求提高。

最后，在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过十个月来的实践让我认清楚了作为销售员获得客户的认可和拿下订单至关重要。

工作完成情况：

在执行的过程中，应该明确任务，主动积极，要求保质保量按时完成。积极拜访客户，了解情况客户内部情况，对决策链进行梳理，然后逐一搞定决策人和影响者，目前对于我而言主要的工作集中在决策链的梳理方面，在搞定决策人这块正在开始切入。

针对我工作以来做的工作进行梳理，主要有：

1、对自己目前所负责和新开发的客户都进行了接触，对其大部分的决策链和组织结构有了清晰的了解，如华能新能源、北太所、深能源、世纪易阳等;

2、对所接触的客户的基本情况和项目情况有了大体的了解，另外对部分项目客户之前运用过哪些厂家的设备和偏好的厂家有一定的了解。知道客户在招标过程中偏向哪些方面，如：客户是否看重业绩、注册资本、现场运行情况等方面，还是更在意价格方面;

3、对风电和光伏行业有大体的认识，这样在和客户沟通的时候有更多的话题，同时在平时整理的一些行业资讯发给相关客户，增加了与客户的互动，增进了彼此的认识;

4、增强了对信息的捕捉能力。在拜访客户的过程中，对客户的表情、语言进行把握，了解客户的基本信息，如哪儿的人，妻子儿女情况，生活方面，是否在北京安家，是否抽烟喝酒，在公司是否有话语权等等;

5、完成了大部分公司产品的学习，包括风电变流器、光伏逆变器，对基础的原理、结构和零部件有了全面的了解，一些具体的软件控制后期跟进学习;

不足和需要改进处：

销售是一种长期循序渐进的工作，青春有短暂的得与失，但我们在乎的是成长，常言道：知错能改，善莫大焉。

在工作中，每前进一步都会发现很多问题，会犯一些错误，会发现自己所欠缺的能力，在诸多方面还存在有不足。因此，要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高销售工作的方法技能与交际水平。以下整理了工作期间自己的不足和需要改进的地方：

1、在不足方面，从自身原因总结。总体来说自己的自身素质亟待提高，如说法方式方法，目前还不够正式;商务礼仪方面不够注重和细心，包括有一次和领导去某客户处。拜访完，拿喝了的水杯，一次性杯子外面套了一个胶壳，方便喝，结果我直接把杯子全仍垃圾桶了。

2、在公司产品方面，目前只是学习了较粗浅的知识，还不够深入。针对客户关心的问题，还不能完满的答复，譬如我司优势气温启机是如何实现的，为何别人不能;功率模块自行设计，有哪些方面的优势，如何实现的等等;

3、在拜访客户的中，与客户沟通欠缺说服力，如何让客户轻松的接纳自己，对自己不反感，并乐意见你;

4、在细节方面，表情比较僵硬，肢体语言还不和谐。这种情况下，针对某些客户，会引起对方的反感，对自身工作造成困扰和压力;

5、内心还不够强大。面对一些不容易接触的客户，给人的感觉就是心虚了似的，缺乏自信，这方面亟需改进和学习;

总之，通过在实践中不断发现自己的问题，一直在不断的努力改进和进步中。同时也为自己积累下了日后销售工作的经验，防止以前的错误不在发生。梳理了思路，明确了方向。在未来的工作中，我将更专注于如何切入和搞定一个客户。，将自己的工作能力和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛，辛勤肯干的优势，利用一切可利用的机会，学习产品知识，并提高销售意识。扎实进取，努力工作，为公司的发展尽自己绵薄之力!未来

工作目标和计划：

总结十个月来的工作，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领导和同事学习，从他们身上获得自身所缺少的品质，以期提高自己，在过去的工作得失基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

1、不断完善自我，让自己真正做到销售人员应有的品质和能力，如领导常说的艺术家的心等方面;

2、加强对公司产品的了解，做到和客户能大大方面，没有什么大的障碍交流;

3、深化自己的工作。每个自己所负责的公司，找到一个接口人，即内线，再针对重要部门和有话语权的领导逐一做关系，获得其对我司的认可和支持。不在将大部分工作停留在表面;

4、加强对客户信息的收集能力和沟通能力。通过见面交流、QQ、邮件、电话、短信等方式进行;

5、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。这种精神的有无，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，那么销售这个职业能不断丰富自己人生的经历。

6、重点关注明年能产单的客户，深刻理解二八原理，争取明年能拿下单子。

**年度销售行业工作总结14**

转眼间一年又快要过去了，对我个人来讲是学习的一年，是锻炼的一年，是成长的一年，在这一年里，我先后从事工程建设和基础维护工作，工作中有劳累，有委屈，有得到同事帮助时的感动，有工程按期完成和基站故障顺利排除时的喜悦，有刚开始接触维护工作时碰到基站故障时的慌乱，有后来遇到故障时积极想办法的泰然，有工作中被人误解时的郁闷，有被理解时的释然。现对09年工作总结如下，同时汇报工作计划：

一、工程建设：

09年是移动网建部忙碌的一年，2G工程建设和3G工程建设同时进行，3G一期工程开始阶段，我主要负责物资采购、机房改造、抱杆改造、天线单极化改双极化、设备安装调试、各种报表的报送。

3G工程，工期短任务重-不到三个月的时间要完成452个基站的工程勘察、工程设计、工程招投标、物资采购、机房改造、电源改造、塔桅改造、天线改造、基站业主协调、中兴主设备的送货和安装及调测开通等工作；人手紧张-部门基站建设岗人员9人，在承接W网工程的同时，还在做G14工程的冲刺工作；首次与中兴合作。中兴有四家分包商，四家分包商技术水平参差不齐，且大都是外地，对合肥市不熟悉，给工程质量和送货增加了麻烦。

为了保证该工程顺利完成，加班加点，差不多每天晚上回到家都到晚上10点左右，周末也到单位来加班，因需经常和施工队保持联系，手机话费那时每月都超公司报销额度。遇到基站改造进度快满足了中兴设备安装进度时，在朱经理指导下，制定了基站改造优先级大表，加速了基站改造速度，保证了供中兴队伍安装的具备施工条件的基站量。

二、基础维护：

基础维护工作相对于工程建设工作较为繁琐，每天有接不完的电话，5月份到10月份这几个月，高峰期一天打进打出的电话有230多个，平均每天接100多个电话：基站停电要发电、业主故意刁难想要好处不让维护人员进站、房租电费业主未收到、机房漏水、机房的日光灯坏、门窗坏、接地铜牌被人盗、电表被人砸、发现有人偷电、联系不上业主、机房温差导致业主房间发霉、大风天线松动、抱杆上的雪把居民的大棚砸烂、其它部门找借钥匙或问基站站址、转账时业

主不愿意提供委托书、施工队被业主锁在基站内，等等之类的电话，不管白天还是黑夜，不管工作日还是周末，电话就像雪花样随时随地向你飘来，甚至想把你淹没掉。有时候电话打到发烫，脑袋打到发涨，一听到电话响，头都疼，有时候都想把电话砸啦。但还是慢慢的一步步坚持走过来。评心而论做维护没功劳也有苦劳，但同时也感谢这个岗位，付出就有回报，个人能力也得到了锻炼，发现了自己的一些不足，为以后的提升，奠定了基础。工作主要有以下几方面：

1、房租、电费支付

组织人员建立房租、电费电子台帐，并督促按期支付，并向公司申请了“农网备用金”，对突发事件或偶尔的因公司内部电费支借流程慢导致不能从财务拿到费用时，起到了缓冲作用，至今农网备用金已救急30多次。并在与供电局协调如何解决电费银行托收不成功问题时，发现供电局有我公司不明的三笔转账电费合计70739.4元，分别为11月30日的2笔 25817.05元，32467.35元和4月20日的1笔12455元。供电局表示这三笔钱可以拿来支付现在的电费。

2、温度告警、停电告警处理

组织人员及代维单位做好温度、停电告警处理工作。在处理温度告警过程中，在刘主任任指导下，为了公司的利益，针对代维单位声称压缩机损坏无法更换需要更换新空调的情况认真审核，典型的是龙王村基站，在拿不准的情况下，另请其它单位工程师，仅更换了一个交流接触器，空调就正常运转了，至今仍正常运行。（顺便说下，更换交流接触器的钱还没给人家，当时就请两位工人吃了顿饭，对了饭钱也忘了报销，呵呵。）如此以来，代维单位在空调故障抢修过程中，不敢再弄虚作假。在处理停电告警过程中，和刘主任、徐刚一起在义城镇基站被蚊子咬，和朱经理、刘主任一起爬过青年公寓基站有积雪的楼顶，和方经理等一起拉过社科院基站12楼高的电缆。在此我想说的是维护人员更不容易，除个别同志工作责任心不强外，大部分同志在处理故障过程中，虽也有不足之处，都已经尽力了。有时他们正在吃中午饭，我一连几个电话过去，饭也吃不好，就急匆匆的去处理故障。夏天当别的同事们或许正在午休，维护人员们正在接发电电缆，当别的同事正在空调下乘凉，维护人员们正满头大汗的拉发电电缆或无聊的看着发电车。冬天当别的同事或许还在赖床，维护人员正到处找梯子爬楼推冰冷的空开，当别的同事或许已在暖气下睡觉，维护人员正在寒夜里发电。并且在处理故

障的过程中碰到难缠的业主，还要忍气受他们的白眼，敢怒不敢言，只为了能顺利进站早点处理故障。有时动作稍微迟缓，还要受我的训。看了他们的述职报告，没有人把这个辛苦的过程写出来，不知道是因为不善表达，还是早已习惯。维护组大都还是小青年，确实不容易。在此向被我训过的同志说声抱歉，忘理解，大家都是为了工作，为了联通公司的明天。全年处理故障过程中，停电、温度告警计430多次；更换空调82处，更换蓄电池92处，共出动发电车320余站次、发电近1800小时。

3、基站空调、铁塔巡检

组织人员及代维单位做好基站空调、铁塔巡检工作，并结合空调维护经验制定空调代维管理办法。

4、基站用电电费分析

电费分析工作，最早有部门经理朱经理提出，并给出具体的分析方法，现已对7、8、9、10、11五个月基站用电做电费分析，通过基站用电横向比较和纵向比较，先后发现了枞阳路小学、预备役师、滨湖合家福，安大行政楼等基站存在用电异常现象，安排维护人员积极与业主交涉沟通，现已追回直接经济损失数千元，纠正了安大行政楼基站物业错抄移动电表的情况，避免了一年几万元的电费损失。

5、2A达标检查

积极准备基站代维方面相关材料，较好的完成该项工作，受到总部检查工作组的表扬。

6、维护组内部组织管理及培训

（1）配置工器具

针对过去维护人员缺少抢修工器具的情况，为维护人员申请了常见抢修工器具：万用表，电表，螺丝刀，手电筒等。一方面有了工器具简单故障，基础维护人员就可以处理，避免以往发现问题无能无力只有通知相关组或部门来处理的现象。另一方面有了工器具对维护人员的人身安全起到了保护作用。比如基站标准化整改过程中，在贴配电箱内线路标签时，可以先断电，然后用手电筒照着贴标签，防止维护人员触电。

（2）制定组内、组间互助原则

针对故障抢修工程中遇到的问题，如在同一时段有的维护人员手上有多个基站故障，而另外可能一个没有，或者发电时，配电箱楼层高，发电电缆一个人拉不上去，组内将6位维护人员分成3组，每两人一组，当组内一个人忙不过来时，可以直接找组内另一人帮忙，当小组内都不忙过来时，可以让另一组人员来帮忙，这样节省了人员调度时间，提高了故障抢修效率。

（3）技能培训

先后联系艾默生、蓄电池厂家和空调代维单位对维护人员进行技能培训，提高了故障抢修能力和维护能力。

7、2G、3G网络测试，新大楼乔迁等网络重保

尤其是2G3G网络测试重点保障，这两次重保都基本上是持续一个多礼拜，为了不出意外，及第一时间处理故障，当时机房告警是24小时通知，即时发现即时通知，领导处于安全考虑，安排值班手机由我拿，当时测试阶段每天也就能睡两三个小时的安稳觉，白天还要正常上班，碰到紧急故障，还要上站处理，如合钢工业气体厂分布式基站7点多忽然断站，咨询供电局该点无故障停电，初步判断为空开跳闸，当时负责该站点的邵俊在其他基站处理故障，并邵骏说该点空开在楼顶，需用梯子两个人才能处理，就带着方玉琦紧急赶往现场，测试工作过后，安排施工队对该点空开进行整改。我本是大嗓门，喜欢大声说话的人，那段时间由于休息不足，每天昏昏沉沉的，听别人大声说话，都觉的刺耳。开玩笑的说往事不堪回首啊，但可喜的事，测试的结果非常好，能为测试工作尽自己的一份力，累点，但也值了。

8、部门信息员及行业动态编辑

在做维护工作的同事，还兼任了部门信息员和行业动态编辑的工作。行业动态已按期完成两期的编辑工作，部门投稿因自身精力有限，加上部门同事大家都忙，我部门遂每期坚持投稿，但投稿量还有欠缺。

三、不足之处

1、性格有点急躁，不够稳重

2、对维护人员管理不够，尤其培训不够，目前还没有让他们具备独挡一面的能力。

3、对领导布置的部分任务，不会拆解划分，一个人处理，没有发动大家一起干，造成领导布置的任务不能及时完成，自己很累，下属得不到锻炼。

4、对故障总结不够，对维护人员督促讲解不够，出现同一故障，两次或者多次发生的现象。

四、20xx年工作计划：

在20xx年工作中要继续发扬艰苦奋斗的优良作风，严格按照部门的职责要求，扎扎实实地工作，总结经验，不断创新，不断提高基础维护组整体网络维护能力，具体计划为：

1、持续加强对维护组的培训工作，改变目前维护组维护能力参差不齐的现象，达到每个人都能独挡一面的目标。

2、加强电费分析和故障质量分析工作。让每位维护人员都切实参与该项工作，发掘工作中的不足之处，达到电费分析和故障质量分析工作的预期效果。

3、加强零星工程管理工作。09年因各种原因，零星工程工作没有抓起来，造成工作中的被动局面，10年做好零星工程的招投标工作和后续管理工作。

4、加大对基站维护工作抽查频次。目标：每月至少抽查二十个基站。对维护工作的开展、落实、整改情况进行全过程监督管理。

展望20xx年，责任更重。本人将配合部门领导，团结部门同事，开拓创新，不畏艰难，扎实工作，为完成公司目标作出自己的努力！

再次感谢领导的关心和帮助，感谢各位同事的支持与配合！

**年度销售行业工作总结15**

XX年终工作总结XX年即将过去，我作为XX车间的一名员工，在公司领导的带领下，较好地完成了领导所交付的各项工作任务，个人的工作技能也有了明显的提升。

一、XX年主要工作内容如下

1深入学习政治理论，坚定政治立场，爱岗敬业、拼搏奉献；在自身政治修养上，为了不辜负领导的信任，更好的履行好职责，就必须不断的学习。所以我始终把学习放在重要位置。本人认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论。在工作中，我按照发展要有新思路，改革要有新突破，开放要有新局面，各项工作要有新举措的要求，在工作中爱岗敬业、拼搏奉献，以建设先锋型炼化企业为目的，认真完成领导布置的任务。使自己无论是在政治思想上，还是业务水平方面，都有了较大提升。

2增强责任意识，落实岗位责任，认真执行规章制度，积极为公司发展建言献策，实现安全、平稳、均衡、高效生产；为实现建设先锋性炼化企业，我认真履行岗位职责，遵章守纪,一丝不苟，忠于职守，尽职尽责的工作，工作上踏实肯干，服从组织安排，积极为公司发展献计献策，主动利用自身的优势和特长，合理合法处理好一切工作，发现问题及时向领导汇报，认真做好基础工作，准确、即时、完整、定期向领导汇报工作任务执行完成情况，除按时完成本职工作之外还能完成一些临时性工作任务。

3积极参与HSE体系试点建设，认真落实各项措施；我以“增强安全意识，增强安全教育，强力推行各种安全制度，增强各种安全检查，消除各种安全隐患，确保安全生产”的安全生产管理方针为指导思想，以以往各单位出现的典型事故为治理重点积极配合领导抓好安全生产，做好安全检查，重点治理、消除各类安全隐患，以确保安全生产。

积极实行安全经验分享，认真做好交通安全教育工作，认真检查施工现场安全，标注安全警示牌，利用领导给予的机会认真完成防火防爆消防安全知识的学习，针对本车间的安全制度、安全知识，提升自我防护意识。我也利用日常检查、值夜班等机会与主任、班长深入探讨，即时了解并学习经验丰富的老同志展开安全生产的办法。

4自觉适合公司发展，增强岗位知识学习，刻苦钻研业务技术，持续提升自身素质，圆满完成岗位工作任务；为适合公司发展，建设先锋型炼化企业，应公司领导安排，我参加三级压力容器培训并取得从业资格证书，全面了解掌握装置的操作及问题处理方法，为正常生产做准备。无论平时工作是否繁忙，我都能保质、保量按时完成岗位任务，积极为公司发展贡献力量。

5自觉遵守规章制度，自觉遵守职业道德；没有规矩不成方圆，完善的制度是保证安全的基础。我以XXX六大禁令以及企业规章制度手册为准则，认真贯彻遵守执行。

二、存有不足

一年来的工作存有一些不足，主要是思想解放水准还不够，组织、沟通水平上还略有欠缺，和有经验的同事比较还有一定差别，需要时间学习，再有，工作中不够大胆，要在持续的学习过程中改变工作方法，持续创新完善。在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

三、明年工作计划

1认真学习，努力提升自身素质及工作水平，尽职、尽责、尽快地完成本职工作。

2发扬吃苦耐劳精神。不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适合各种环境，在复杂的工作中磨练意志，增长才干。

3发扬孜孜不倦的进取精神。增强学习，勇于实践，在学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提升学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底和踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立良好的形象。

4当好助手。

对各项决策和出现的问题，即时提出合理化建议和解决办法供领导参考，配合部门领导完成公司下达的任务。

总之，一年来，我做了一些工作，也取得了一些成绩，但离要求有一定的差距，我将持续地总结经验，增强学习，更新观点，提升各方面的工作水平。紧紧围绕公司的中心工作，以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。

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！