# 有关销售本周工作总结范文1汇总(三篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2025-03-25

*有关销售本周工作总结范文1汇总一实习真的是一种经历，一种磨练，只有亲身体验才知其中滋味。课本上学的知识都是最基本的知识，不管现实情况怎样变化，抓住了最基本的就可以以不变应万变。这一句是抄的，我认为很不错就搬过来用了。终于写到最后一周了，该写...*

**有关销售本周工作总结范文1汇总一**

实习真的是一种经历，一种磨练，只有亲身体验才知其中滋味。课本上学的知识都是最基本的知识，不管现实情况怎样变化，抓住了最基本的就可以以不变应万变。这一句是抄的，我认为很不错就搬过来用了。终于写到最后一周了，该写的不该写的都写了，在学校时挺“过来人”说过，还是在学校好啊，到了社会上就明白在学校的好处了。现在我也终于体会到这句话的真谛在学校迟到是要扣分的，可在公司迟到是真扣钱啊

通过第一周的环境适应阶段，我也基本上跟的上单位的节奏了。但仍是对出纳岗位的工作感念有些模糊，之前，我以为出纳只是跑一下银行，算一下现金，认为只不过是些简单而琐碎的工作。在实习过程中的探索和工作后，我改变了原来的看法，即使琐碎的工作也是很不简单的。

这一周我的主要学习任务是“跑银行”。单位收付业务主要是通过银行完成的，所以这一周我的工作量突增，几乎一半的时间是在各个银行之间穿梭。挂号、排队、填写汇款单、取款单。回到单位后，还要打出银行对帐单，然后填写收款收据，加盖银行收讫章。最后便运用到在学校学到的知识了，那便是登日记账。把每一笔款项仔细认真的登记在账簿上。

这一周正好赶上月底，我在老师的带领下，对库存现金、银行对账单以及日记账进行了全面的清点，做出现金、银行存款月报表交到会计处。并除去企业必要的零星开支后的多余现金存到银行，当然这个任务一如既往的交到我手上。月初是财务科最忙的阶段，不但要结账还要填制凭证做做出报表并缴纳税金，虽然我不是会计人员但也非常忙碌，要把收到的收据、电汇单据、增值税发票、车票等等一系列的单据分门别类后交到不同职责的会计处。虽然紧张忙碌但我也感觉到从没有过的充实，在所有人都忙碌的时候我也身在其中，这让我感觉到我终于成为财务科的一员。

加上这一周，我在单位实习了差不多一月了，由于要写毕业设计的原因，我无时无刻盯紧财务科的一举一动，连套近乎带打听的，生怕哪些纰漏被忽视过去，被问起时也是含含糊糊一语带过。终于在老师的“逼”问下，我缴械投降道出实情。在老师的笑声中我有些尴尬。但老师还是帮我拟定题目并指出企业中存在的一些问题，但这些现象也是大多数单位常见的，虽然知道危害性但多数企业还是这么做，这也是不可避免的。这多数企业中自然也包括我在的单位。老师说着还拿出一个夹“白条”的文件夹给我看，文件夹中存放的都是被借用现金后打的白条。老师还开玩笑的说了一句，这正是体现了中国的国情，人情味儿浓重啊！面对老师话，我有些茫然，大的道理我也讲不出来，但总感觉有些气闷。

老师马上就要被调到总公司了，我也即将上任，但心里还有有些不确定，不确定能否胜任这项工作，不确定是否和能同事相处愉快，但“师傅领进门，修行在个人。”即使再忐忑，也终需一个人面对。老师走之前嘱咐我，掌管钱不是小事情，所有与钱有关的东西都必须仔细认真，一旦发生无误损失的不单是公司，我们自己的损失更严重，以后有什么问题三思而后行，遇到不懂或是不确定的要及时打电话问我。原来，一个好老师并不只是教会你业务而是让你明白自己肩负的责任。

老师走后，我便独立完成自己的工作。每天提前到单位，打扫完卫生，迎接一天的忙碌。单位的业务往来很频繁，所以即使的开出发票是必要的。进入发票管理系统，核实剩余发票张数，然后把购货方积攒的几笔销售认真核实后，开出发票。记得第一次开发票时，按照老师的要求先转换税额，把含税金额转换成不含税金额，输入购货方资料然后打上销售商品批号已经数量金额等，最后确定填制人审核人，完成这些后，拿出一张空白发票对齐，紧贴着打印机边缘放入。原本以为一切都很完美，谁知打出来后才发现打出的字体都不在本栏内，统一向上挪了一行。老师无奈，把这次的发票作废后又取出一张新的，并且很严肃的告诉我，这是本月作废的第三章发票了，这时我才知道一个月只能作废三张发票。现在自己开发票，依然如第一此时那般紧张，为了防止重蹈覆辙，我先把发票打印到一张废纸上，把发票那下一联附在上面，确认没问题后，才正式打印。现在想来无论何时，谨慎都是有必要的。

工作一如既往的进行着，除了每天完成自己的工作外，让我感触最深的便是接听公司的电话。刚开始接听电话时，单位的人都不认识，关于单位业务往来的事情也不熟悉，接起电话来问的第一句便是你好，你找哪位？第二句是对着财务处的人员说那位是xxx啊，有人找。还好经过时间的磨练，再接电话时已经没那么发怵了，但还是重复重复再重复的说哦，这个事情我不清楚，您稍等，我帮您联系一下xxx。

这一周过的挺愉快的，原因就是马上要发工资了。虽然只有很少的几百块，但对我来说还是很激动的。由于xx有限公司主要是生产服装生产业务，所以工作人员工资分成两部分来核算。第一部分是车间工人的工资，第二部分是管理人员工资。不知什么原因，大概是会计们太忙了，所以核算职工工资的任务也落到我的身上。领导对我还是不太放心，在核算完毕后，让我交给会计部的老师们核实一下，结果证明领导还是很有先见之明的，有几人的工资我果然算错了。教训啊...不过经过工资核算我发现，原来传达室的大爷也是管理部门的。

工作中，挨批是难免的，很不幸的是我在领导极度郁闷且无处发泄的时候去撞了枪口。这件事件的起因是一张传真件，在一般情况下，购货传真理应是传到销售部门的，但不知为何，这份资料传到了财务部。在收到传真后，财务部领导让我跑跑腿给销售部送过去，但当时我手上还有一件紧急的事情处理结果就把这件事给忘了，直到销售部接到购货方的急电风风火火的赶过来，我才记起还有这么件事。由于我的疏忽，导致货物晚发了一天。事情有多严重我是不知道，但看领导的脸色，我知道有我好看了。解释就是找理由，而对领导解释就是找死，所以我选择沉默。由于此事件，我深刻认识到自身的不足且积极的改过自新，以后遇到应急的事先找个便签记录下来。很多时候笔记比脑子管用。

工作照常进行中，还好上个星期的错误并没有在领导给领导留下深刻印象，见了面照常是和蔼可亲的笑笑。身在财务部，忙里偷闲的时候还是有的，只有不被领导看见就可以了，偶尔几个要好的同事还可以边工作边聊天，侃侃事实，聊聊八卦，什么富士康的“七连跳”啦，什么山木的头头辞职了，哪里哪里发生杀小孩事件啦，然后各抒己见统统发表感慨。这也使我感觉很放松，偶尔也跟着起起哄。我知道，我堕落了。

第一次一个人进行月底盘点，第一次一个人打现金、银行存款月报表。人生的很多第一次都会是终身难忘的。虽然跟老师月底盘点过一次，但当自己亲自干的时候还是有些没头绪。赶紧给老师打了个电话，详细询问可一下流程，然后就开始实干了。一般情况下，一个月的最后一天只要把自己掌管的现金跟日记账对起来就可以了，等月初的时候再跟专管账务往来的会计对回款总额和现金银行存款总账就可以了。账务跟现金的盘点比较好做，只要数额对起来就可以了，当然我是会把那些让我尴尬的“白条”作为现金之一的，没办法，总不能让我把这些欠款补上吧。我自己的帐是对起来了，可跟总账却怎么也对不起来了。无奈，我跟会计翻出这个月的单据，把所有关于现金收支的部分找出来，一张一张的核对，结果发现少了一张收款收据。我跟那位老会计急急忙忙的满世界找，我办公桌地下的犄角旮旯都没放过，结果还是没有。最后那张单据竟诡异的出现在老会计上个月的凭证中。对于这个结果，我只能依然保持沉默了。

这个月的凭证已经制完，并打印了出来，虽然我只是出纳，并不能参与到会计们的工作中，但作为一个有理想的出纳，我在帮忙打印凭证的时候仍不放弃学习的机会，一边整理刚打出来的凭证一边看上边的分录。言归正传，说到学习我是有切身体会的，学东西只有在工作中或是用到的时候才学的比较快，原因无他，随时用到的东西总是记得最牢固的。

到单位已经有一段时间了，但对单位的了解紧是片面，我本是个不善于交际的人，说的通俗一些就是闷骚，这也一直是我的障碍。所以我到单位这么长时间了，交际圈只限于财务部，出了财务部的门我就基本上不说话了，即使遇上面熟的同事也只是偶尔打个招呼，并不是我不想改善现下的状况，只是不知该如何开口，而且我也做过这方面的努力，只是效果不佳。比如在下班后我走在回家的路上，偶遇一面熟同事，但是是那种从没说过话的。同事之间碰到了，总不好扭头装作不认识走掉吧，所以我鼓起勇气冲他笑笑，结果他不知所以的愣了。为此我纠结了好长时间，该不会是他压根就不认识我这人？！

时间过的很快，刚闭眼就觉的天亮了，直到被清晨的凉风一吹，我才觉出我是醒着的。这种状态一直持续了很长时间。公司里是经常受到承兑汇票的，记得上课时老师将关于承兑汇票的内容，我怎么都不明白背书转让是怎么回事，可到实际中，不用仔细学就知道这些专用名词以及它代表的意义，这也正是理论与实践的差距，就好像我刚来单位时拿着电汇单都不知道这东西是什么。

通过紧张的面试，我终于如愿进入到xx有限公司出纳岗位实习，实习期为三个月。学财务近四载，但真正的接触实际的工作，这还是头一次，心里难免有些忐忑。好在单位给我安排的老师比较理解我现在的心情，马上带领我熟悉出纳的工作流程。xx有限公司是一家以服装生产加工销售为一体的中韩合资企业，往来款项主要以电汇和承兑汇票为主，现金的收付较少。但由于我初来乍到，对很多业务都不熟悉，老师给我讲的第一课便是现金收付时要需要注意的地方。比如收到现金要当面点清金额，还有学会辨别真币假币，虽然单位有验钞机，但机器只是辅助工具，验钞机检验过后必须在清点一遍。点清金额后，便要开出收款收据，详细写明付款单位的名称、认证填写大小写金额等，在审核无误后在收款收据上签字以及加盖现金收讫章。这一周学的内容不是很多，最主要的还是尽快适应单位的节奏以及熟悉各个部门的工作，以便在工作中能很好的协作。

**有关销售本周工作总结范文1汇总二**

通过一周的实习，感觉自己成长了很多，主要在以下四个方面有不少的进步：职业素养、电话销售、陌生拜访、时间调度，以下做详细总结：

1、衣着言行

每天穿西装、打领带，可以让我们的言谈举止合乎规范，尤其是对于我们这样的服务型企业，着正装能让我们产生一种精致服务的心理，形成一种心理暗示。

2、服务的心态

每天上班收拾桌面、擦擦桌椅，下班时拖地，既能不断在我心里强化服务的概念，又让我不断的将自己归零，从细处着手。在此事中，也暴露出了我做事粗线条的毛病。

3、学习的能力

这些天，一直在看《一分钟销售》，将书中所讲与自己的实际经历相结合，感觉获益很多，销售的目的、沟通的方式、销售前中后所应注意的问题，都让我受益匪浅。

1、电话销售的最终目的是约见。

2、感觉电话销售的最大难度还是在于如何在短时间内吸引别人注意、引起兴趣。

3、话术，也是我要解决的一个问题。

4、如何提问，把别人引入到我的销售目的上去，()尤其是在别人不太愿意接受这种推销电话时。

总结我这段时间电话销售中出现的问题，主要集中在：

1、电话一开始就喜欢暴露我打电话的目的，一上来就是直接介绍公司和个人，结果屡遭拒绝。

2、没有在开始时争取别人给予时间的意识，结果在中途导致别人不愿意继续听下去。

3、兴奋点的调节。前期总是没有找到打电话的兴奋感，直到最后一天才稍微有些感觉，如何把自己调节到最佳状态也是我下一个要提高的地方。

周五是我人生的第一次陌生拜访，感觉自己这次最大的问题就是：前期准备工作不足以及经验的缺乏。

1、准备工作不足，表现在对我们海点自身的认识上没有到达一个高度，导致客户提问时不能很快根据情形及时准确作答，同时，还表现在对客户反映的一种估计不足，出发前没有作出详尽的预计。还有，就是对路线的考虑不周，导致中间出现了很多的差错，结果延误了与客户见面的时间。

2、经验的缺乏，主要表现在一些礼仪的考虑不周上，如忘记同别人交换名片，敲门的高度上等。

主要是对我在工作与生活以及学习上的一种时间安排，如何平衡，如何让自己在工作时达到一种最佳状态，同时又能保持生活的愉快以及学习的动力。这个目前还在不断的学习与思考中。

今日事，今日毕，是我这一周工作在时间方面最大的体会。

总结一下，感觉最重要的还是一种工作的态度。要不断的自己归零，调整心态，愿意从细微之事不断成长，以及保持一种学习的心态，不断总结、归纳、成长！

最后，要感谢韦老师和路老师，还有杨老师、李老师这一周对我的关心与帮助，希望我们以后开心共事，合作愉快！

时间过的也很快，做这个岗位已经有一周的时间了。总体来说，现在的做出的业绩不是很好，但是也是可以说的过去的，当然，更不会骄傲。虽然，刚刚接触这个职位，但是网络销售相信每个人都在做，只不过行业不一样。之前的网络聊天也算是销售吧，ｑｑ聊天交友，是把自己推销给陌生人，然后就是友情的开始。这个其实也是网络销售的一种。因为销售产品，往往开始销售的是你自己。

所以上周的工作主要是开始调整自己，毕竟工作职位不一样了，销售方法也是不一样的。与见不着面的客户交流，其实是一个很大的调整的，因为你揣摩不透客户想的是什么。看到他的表情，也不知道他的心理变化，所以有时候能够揣摩的就是客户打过来的字，以及速度的快慢，然后开始了解他的内心变化，是否对这个产品感兴趣，是不是购买。

优秀的网络销售，是可以体会到客户的心理变化的。这方面我欠缺了太多。所以现在要摆正好心态，调整好自己的情绪，积极面对这个工作带来的一切挑战。

最近下了不少雨，也许是为了接下来的大暑小暑做准备吧。７月份的周工作总结是网络销售新的开始，接下来的工作更多挑战，更多面对。当然会有更多的收获。

绝大多数的业务员都有这样的错误观念：1、误以为在办公室内做业务员工作总结，不但令人感到无聊（无用）。也侵占了不少你在外面推销的时间。2、误以为公司规定必须按日填写的各种报表（例如：访问日报表、访问表、顾客卡、个人业绩记录表、扩大介绍网记录表、经费记录等，）与个人的推销活动以及成交率的提高扯不上任何关系。这是最错误的观念。事实上，这些记录表有它的目的与价值。

从今天起，你必须牢记：

各种活动的记录表不但对公司销售策略的拟定有着极大的价值，对改进你的业绩也大有作用。就营业部门的主管与各级干部而言，这些活动记录表，更有难以顶替的价值。

譬如，打算测验数种推销手段中的哪一种最有效，只要把使用各种推销手段的成果详加记录，就能实施有效的实验。

又如，翻阅各种记录表就能了解推销员为了解保已有的交易对象所做的访问次数是不是适当，以及有没有对某些准顾客加强访问次数等。诸如此类的问题，都能从活动记录表中发掘出来。

**有关销售本周工作总结范文1汇总三**

销售统计员实习周记4篇

销售是条漫长又艰辛的路，不但要保持冲劲十足的业务精神，更需秉持一贯的信念，自我激励。现在，就动笔写一下销售实习周记吧。你是否在找正准备撰写“销售统计员实习周记”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

一、电话营销实习时光：

20\_\_年6月23日到20\_\_年7月11日

二、电话营销实习地点：

江苏省\_\_\_科技有限公司广州分分公司

三、电话营销实习单位、部门及职位：

电话营销实习单位：江苏省\_\_\_科技有限公司广州分分公司

电话营销实习部门：商务一部

职位：商务代表

四、电话营销实习目的：

大学生大部分时光都在学校里学习，对于如何将学到的东西使用起来就成为了众多大学生的迷惑，学校里学习的是理论知识，而很少实践，我们还不能做到学以致用！在那里务必得提到的一点，公司所需的人才与学校培养的人才存在脱节，大学生在学校里学习的一些技能跟本就达不到公司所要求的程度，而且学生也对公司的要求了解不是深，所以在选学方面会出现必须的差错！

刚出来工作的大学生存在着一个严重的问题那就是没有工作经验！公司的根本目的都是以益利为目的的，它不是慈善机构，所以一般不会让你去它那里学习经验什么的，它要的人才是能为它创造价值的人才，就是立刻能见效的人才，不必再为培养人才而花多那些成本！对于刚进公司里面什么都不懂的大学生来说，如果不能在它规定的期限内为它创造价值，那么它就不会在乎你是专科生还是本科生，只有走人的份了。

其实也不用奇怪，想想就明白公司为什么这么做，第一：它想立刻见到投入的成本转变为价值。第二：此刻人才流动很频繁，谁也不愿意投入成本好好培养一个人才，当见到这个人能够为公司创造价值时，却跳槽了！第三：受这俩年的金融危机的影响，超多的人失业，劳动力市场供过于求，企业不怕找不到人！

基于上方的一些原因，我们大学生电话营销实习就成为了必然的课程了，透过电话营销实习能够让学生更好的认识公司与学校的不一样之处、认识到自我与公司的要求还差多少、认识到社会上所需要的人才类型是什么，从而更有针对性的去祢补自我的不足。透过电话营销实习把所学到的知识用于公司，为公司创造价值！如何去利用电子商务知识来解决公司所存在的问题以及如何运用电子商务来提高企业的效率成为我们的重中之重。

五、电话营销实习资料：

1)熟悉环境：

有人可能会觉得奇怪，熟悉环境属于哪门的电话营销实习呀，你是不是没东西写了？这样想的话就错了，我为什么要把熟悉环境作为电话营销实习的资料之一呢？原因在于每一个人当他到了一个新的环境时，他能否能够在最短的时光内熟悉所在的环境，那么他就掌握了主动权，他的适应环境的潜力是比别的人要强的，尤其是做商务的人。人人都说现代是信息时代了，这句话一点都没有错，一个人来到一个新的环境后能以最快的速度熟悉所在的环境后，他所对于当地的信息了解得就比较全面，比较快速。

来到常州后，发现那里也是很发达的，整齐的高楼大厦，给我的第一印象是那里的城市规划比广东那边还要好，楼房没有防盗网，看起来很舒服，心里在想会不会江苏治安比广东好？在之后的日子证明了江苏的治安确实比广东好。公司的同事带伙们来到我们住的地方，我们几个电话营销实习生都头痛了，虽然我对住房的要求不高，但这儿比我想象的要差，没有厕所、没有冲凉房，晚上小便是在楼下街道上的一个垃圾池里解决，若是大的就麻烦点，只能白天去离住处一百米外的公厕所(因为晚上是不开的)。

这些状况一点都不夸张，每个地方的生活习惯不一样，只能是自我去适应环境而没有环境去适应你的。同样的状况下，其它人为什么就能够在那里生活而我们就不行呢？谁能保证以后的状况会怎样样，有可能比那里差一百倍也说不定，我没有抱怨，抱怨于事无补的！电话营销实习的目的在于提高个人的整体潜力，去适应环境也是电话营销实习的一部分之一，遇到这种环境只有自我去调节，去改变，才能让自我成长得更快！

2)培训：

第一天上班的时候，我们明白了公司每一天都会开早会，公司里的同事用pk来激发斗志、以玩游戏来放松情绪，感觉上这公司还不错的，这就是我们常说的企业文化吧！第一天上班，公司里的马老师来给我们培训，这个是工作之前必要的。不管是从事销售工作，还是在工公司做其它的事务，公司里每个员工都必需清楚了解到自我公司的产品是什么？有什么作用？怎样去用？公司是怎样样的？等等一系列的问题。作为公司的一位员工，连自我公司是做什么的都不明白，他必须是不负责的人，也不会为工司带来多大的价值。

我们\_\_科技主要卖的产品是信息名址，以应用推广为铺！马老师给我们简单地讲了什么是信息名址，如何去用信息名址用一些成功的例子。你去了解信息名址的定义五分钟就足够了，但是要真正了解它的话就不是一件容易的事情，你了解什么是信息名址后，你还要了解解到它的卖点是什么，客户为什么要买你的信息名址呢？它又与我们这天息息相关的3g又有什么区别，信息名址跟\_\_合作后又会是怎样样的一个场景？这些都不是说培训一俩天就能够全部明白，当你明白后又怎样样去用这些你了解到的去跟客户讲清楚？看似简单的东西其实一点都不简单，要不然为什么\_\_科技怎样会用那么短短几所的时光就将一个几个人的公司发展到此刻200千多名员工，三十几个分公司的准备上市企业呢，这一点都不简单！所以虽然我们明白什么是信息名址，但更深层次的理解我还没有，有很多事情都不明白，但就是心里又说不上那里不明白！

3)找资料：

1、找资料：就是利用各种途径来获取企业负责人或总经理的电话号码及公司地址。在整个工作过程中，找资料是前提条件来的，如果说在找资料的那几天你没有较多、质量较高的资料，那么你就在邀约中处于被动，而邀约不好那就直接关系到你的到场客户，而到场客户的数量决定了你这次会议签单的机会，也就影响着你个人这个月的工资及整个公司的业绩，所以说找资料是整个会议的前提条件，没有了这个前提条件就什么也没得说的了。

2、找资料看起来是最简单的一件事情同样的也一点都不简单。第一次找资料是在刘经理给我们培训怎样去找资料的那一天。刘经理简单给我们讲了下客户资料如何收集：透过各地商会、不太出名的b2b网站、黄页、跟别人交换信息、绕前台、从别人手中取得等多种方式来获取资料。第一次的任务是每人100个老总的电话号码，这下可把我给难倒了，我要怎样去找，以前从来没有接触过这个活，心理十分没底，我们5个人走出公司后都很迷茫，但是有一个共同的方法去网吧查找，在网上黄页上很多公司的负责人，这样一来100个资料并不难，弄完后能够直接回宿舍了，多简单(以后的日子证明了，这个方法最不中用)。

3、老员工与新员工：老员工找资料的那几天是最简单的几天，因为他们都有一整套的找资料方法，有的因为关系方面能够去跟那些做名片店里买ps回来，有的跟其它公司的熟人交换资料、有的直接去扫名片(就是去偷名片)，他们所积累的资料几次会议都打不完，所以他们完全能够在公司看\_，上网或直接回家里睡觉也行，反正公司的销售模式是会议营销，对公司来说最重要的是你有客户到场并签单就行，所以他们过得是十分简单自在的，这就是老员工！我们新员工都有了一个错误的想法，就是他们在找资料时那么简单，我们也一样的简单，谁不明白我们是什么都不懂的新员工，也没有一点像样的资料，所以在找资料这几天中过得越舒服，往后的日子就过得越难，因为找资料直接决定了你这个月的会议的成绩。

4、我们找资料的几天：一开始找资料时确实比邀约简单，但是过不了俩天我们就陷入了困境。那是因为我们都还没有意识到问题的严重，我们根本就没有什么有效的方法去找到有质量的资料。方法大家都明白是透过各地商会、不太出名的b2b网站、黄页、跟别人交换信息、绕前台、从别人手中取得等多种方式来获取资料，但是网上的资料是最差的，不止你一个人在网上找，大把的人都在网上找，所以网上的资料都被别人打烂了，你很难能够在这些人中找到签单的客户。跟别人交换信息，在这儿人生地不熟的，去跟谁换资料，没有。从别人手中取得对于我们刚刚做的人来说也很难行得通！绕前台是能够的，但是一开始也因为不会说话而做得很难！我们几个有俩三天是跑出去抄路牌的，但是因为效率太底了，而且抄的资料质量都不好，我们陷入了困境了！我发现了，方法给你了也得靠你不断去尝试，不断去实践，才能构成自我的一套方法，而不是说方法给你了，你就立刻找资料就很厉害，打个比方说，给个药方你你就会给人看病了吗？答案是否定的，工作并不是想象的简单。

4)邀约：

1、邀约：就是以电话邀约为主，透过收集来的资料打电话给那些老总及负责人，邀约他们在指定的时光指定的会场来参与公司组织的有关3g及信息名址知识，来激发客户的\_从而使客户签单！找资料是整个会议的前提条件，而邀约则是重点，几天的资料收集也就是为了二到三天的邀约准备。而邀约是直接影响客户到场人数，总结出来，一场会议它的业绩有多少？直接跟到场人数有关，到场人数多，到场客户资质高那签单业绩就会很高，当一块会议人数少的话，直接影响到在场客户的情绪。

2、资料：前面说过，找资料是整个会议的基础来的，由于我在找资料方面存在了问题，找的资料质量不高、数量不多，直接地影响我的邀约，因为那些资料都被人打烂了，当客户听到是叫他去开什么会或推销什么的时候就立刻就挂了你的机，有些人还不给你说话的机会。他们总会想些理由来拒绝你，这些都是比较好的，最不好的人就是骂你是不是骗子、警告你不要再打电话过去烦他，态度是极不好的。这也很难怪的，每个人心里都会对陌生电话有所防备，他不认识你当然不会轻易地相信你。有些老总又比较忙，他们不对这些都很烦，所以不愿意去听你说什么。

3、胆怯：这个问题一向在困绕着我。因为对方都是一些企业的总经理及负责人来的，他们都是在商海打拼、了不起的人物，他们说话都比较有底气，而自我确实在底气方面做得很差，说话无力。那都是因为始终是自我的内心胆怯，又怕自我说得不好，又怕被他骂一顿，所以老是邀约的不是很自然。之后经理跟我说，邀约的时候不要胆怯，不管对方是谁，我们都是在平等的地位说聊电话的，我们只是负责通知他们去开个会议而已，有些话说来简单，但还是要自我去适应，去煅练。

4：普通话不标准：呵呵，这个问题让我哭笑不得的。来自广东的我们带有粤语口音，而常州人也带有他们的口音，所以在打电话交流时有必须的阻碍，最明显的就是那个g的读音，我们的广东与外省的发音是不一样的，然后每次都习惯性说成广东口音的g，别人都听不懂，有些人一听就听出来你不是本地人了，所以他们的防备心理更强了。

5、对于产品了解不深入：当我们说我们是3g组委会的工作人员，然后他们问题你什么是3g呢？因为自我对于这些都了解不深，只能大大概概地说，一开始时被问到不会回答的问题时，说话就会断断续续，那时心理就更胆怯了。所以电话营销务必自我得清楚了解自我产品及相关的事物，因为你无法确定他们有什么不懂的，他们会问你什么问题。

5)跟催：

1、跟催作为邀约的后续工作，你之前邀约的客户不必须会来，也不必须会记得有这样的一件事，有的还没有确定到底要不要来开会，所以跟催就是邀约的后续工作了，跟催比邀约更难，你能够每一天邀约10个人，但是你要是从你邀约的30个人中跟催来610个人的话，也就不错了，加上那610个人中是资质比较好的话，其中有俩个人签单，那么你的会议就没有白开，工资的话就要看你的客户签单的大小了，可能这个会议你只有一千块，也有可能拿到几万块钱，就算一次会议你只拿那一千多，一个月三次会议来算的话，你这个月也有四千多块钱的工资了，不算很高，但也不会说低！

2、我很无奈，一连串的连所反应，找资料工作没有做好，影响了邀约工作，邀约邀不到客户的话，跟催就没有自我的份了，好不容易才邀约了几一客户，但是却在跟催的时候都说不来了，内心很痛苦！此刻要做的就是调节好心态，等待下次会议的到来，把期望放在下次会议了。

6)会议：

1、找资料是前提，邀约是重点，那么会议就是重中之重了，能否签单，签多少单都看接下来的会议了，这是公司的根本目的，也是公司的利润所在，会议时我们是做引坐，就是客户来了之后就带他们到指定的位置上坐好就行，这个与我们上课时的礼义课息息相关，我们都要穿正装，打领带，怎样去引坐，怎样微笑都很有讲究。每一个员工都代表着公司的整体形象。

2、会议是透过讲师来为企业家们讲下此刻3g时代的好处、3g的发展前景、3g能为企业带来什么效果，让企业家了解到公司信息名址的重要性及好处，与\_\_合作后所带来的一系列变革。

六、电话营销实习总结

1、自身潜力：透过这次电话营销实习后，发现自我所存在的很多不足之处，而这些不足之处是你没去电话营销实习就无法发现的，自身的整体潜力不足，比如说沟通潜力、一些销售技巧、与同事与领导相处的技巧，因为公司就是公司，不是学校，在学校里，同学与同学之间同学与老师之间都是很好相处的，但是在外面的话就不必须了，你务必懂得一些相处的技巧。

2、专业技术：在学校里学校的专业知识都比较基础，要使这些知识用于公司还远远不够，不能满足公司的要求，所以还得自我去提升，继续去学习。还有学校里学的东西有时在外面不必须能够用得上，这要求我们快要毕业的同学去留意社会上的需求，因为学校学的东西与社会上需求的东西有个时光差在里面，学校里学的东西也不会去针对某某个公司来开设课程，所以每个公司都有自我的实际状况，要根据自已公司的要求来提高自我。

3、心理上的调整：此刻的学生不再是以前的天之娇子了，不管是专科生还是本科生甚至是研究生社会上都一大把，不要以为自我读那么一点读就觉得自我很了不起的样貌，其实一个有高文凭有时还比不上一个有经验的人，所以快要毕业的同学们要调整心态，不要高不成低不就的。

一、前言

时光飞逝，转眼间大学四年的时光就要过去，我们也要步入社会了。在毕业之前锻炼一下自己是必不可少的，也是学业的必备功课。思虑再三，我觉得此刻是一个市场经济时代，而当前的市场经济早已转到买方市场。怎样了解客户，把生产出来的产品卖给客户，并让客户满意，是当前最需要的一种工作。所以说，在当前，销售工作是必不可收的一种十分重要的工作。

从另一方面来讲，由于在当前世界，各种各样的产品满天飞，怎样让客户选取自己的产品，也是一种硬功夫，所以销售工作也是十分锻炼人的一种工作。销售不光是需要良好的口才的，同时要有缜密的思维，需要了解客户的思想。我虽然不是学习的销售专业，但是我是数学功底出身，我有着缜密的思维，平时又善于思考，所以我认为做销售工作我是有必须优势的。再者，销售也是一个很锻炼人的职位。如果能在这方面做得好的话，对以后的发展有很大的好处。于是我在20\_\_年\_月\_日走进了\_\_有限公司实习。

二、目的和要求

了解汽车销售模式与过程，普及一些平时缺乏的汽车方面的知识。同时，将理论知识应用于社会实践中，挑战自己的工作和实习潜力，养成良好的工作习惯，积累工作经验，理解社会的检阅，让自己尽快的适应这个日新月异的社会。另外，增强自身的劳动观点和社会主义事业心、职责感也是我此次实习的目的。同时，加强自身素质，学习更多的销售技巧，学会与顾客接触，交流;了解销售公司的管理模式，进一步加深对书本知识的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用;加深自己对汽车在国民生活中的地位和作用的认识，巩固思想，激发激情。

具体要求包括：

1.培养从事汽车销售人员工作的业务潜力，了解汽车销售中的日常业务和工作流程，学会怎样做好一个好员工，怎样和同事相处。

2.理论联系实际，运用平时所养成的素养去解决工作实践中的具体问题。

3.虚心学习，全面提高个人综合素质。在实习中虚心向广大工作人员请教，虚心学习他们的良好品质以及良好的工作作风，提高自己的综合素质，把自己培养成一名优秀的销售人员。

4.培养艰苦创业精神和社会职责感，构成爱岗敬业、热爱劳动的良好品德。

5.为就业做好铺垫，找出自身素质与社会实践之间的差距，并在以后的学习期间及时补充自己，武装自己，为求职与将来的工作做好充分的知识积累和潜力储备。

三、实习资料与过程

从20\_\_年\_月\_日开始在\_\_有限公司进行实习。我是信息与计算科学专业，与汽车没有什么关联，所以刚开始，我此刻公司做了一下简单的培训。了解了一下\_\_汽车与本公司的发展历史。与此同时，还要了解车型性能及优缺点。在销售经理\_经理的指导下，循序渐进的加深了对\_\_汽车的了解。又透过在售后维修部门的实习参观，对\_\_汽车的内部零件及构造有一个更深的认识。透过第一个星期的学习与实践，我从一个对汽车一无所知的门外汉变成了一个有必须功底的销售人员。

1.汽车销售专业流程

透过学习我明白了汽车销售的8个流程：

汽车销售流程图：

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——签约成交——交车——售后跟踪。

透过前期的公司简单培训以及对老员工的观摩、自己的亲身实践、师傅王经理的时常教导，我对汽车销售的流程很快就有了一个基本的了解。再之后，每一个环节我都亲身参与其中，对流程的基本形式、目的和要求了然于胸。

(1)接待：接待客户一般说的是展厅接待，有两种状况。一是完全陌生的客户拜访，而是已经预约的客户拜访。对于陌生的客户拜访，注重的是第一印象。为客户树立一个好的第一印象，由于客户通常对购车经历抱有负面的想法，因此殷勤有礼的专业人员的接待会消除客户的负面情绪，为购买过程奠定愉快和谐的基调。二对于已经预约好的客户，则根据流程来走就可。当然，也要在接待过程呈现出专业、礼貌的精神面貌。

(2)咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问务必耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

(3)车辆介绍：要点是针对客户的个性化需求进行产品介绍，以获得客户的信任感。销售人员务必向客户传达与其需求有关的相关产品特性，帮忙客户了解公司的产品是如何满足其需求的，只有这样客户才会认识产品的价值。直至销售人员获得客户认可，挑选到了合意的车，这一步骤才算完成。

(4)试乘试驾：这是客户获得有关车的第一手材料的最好机会。在试车过程中，销售人员应让客户集中精神对车进行体检，避免过多讲话。销售人员应针对客户的需求和购买动机进行解释说明，以建立客户的信任感。

(5)报价协商：为了避免在协商阶段引起客户的疑虑，对销售人员来说，重要的是要使客户感到他已了解到所有必要的信息并控制着这个重要步骤。如果销售人员已明了客户在价格和其他条件上的要求，然后提出销售议案，那么客户将会感到他是在和一位诚实和值得信赖的销售人员打交道，会全盘思考到他的财务需求和关心的问题。

(6)签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间思考和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造简单的签约气氛。

(7)交车：交车步骤是客户感到兴奋的时刻，如果客户有愉快的交车体验，那么就为长期关系奠定了用心的基础。在这一步骤中，按约定的日期和时间交付洁净、无缺陷的车是我们的宗旨和目标，这会使客户满意并加强他对经销商的信任感。重要的是此时需注意客户在交车时的时间有限，应抓紧时间回答任何问题。

(8)售后跟踪：最重要的是认识到，对于一位购买了新车的客户来说，第一次维修服务是他亲身体验经销商服务流程的第一次机会。跟踪步骤的要点是在客户

购买新车与第一次维修服务之间继续促进双方的关系，以保证客户会回到经销商处进行第一次维护保养。新车出售后对客户的跟踪是联系客户与服务部门的桥梁，因而这一跟踪动作十分重要，这是服务部门的职责。

2.汽车售后服务流程

汽车售后服务流程主要有10个步骤：预约、接待、咨询、派工、诊断、客户认可追加项目、维修、质检、交车、跟踪。在短短的1个月的实习中，汽车售后服务的每个流程都有有所了解，但是只参与了预约、接待、咨询这三个环节的工作，感触颇深。我深切的明白了有效的预约系统能保证客户在其需要的时候能获得服务，也可最大限度减少客户在理解服务前的等待时间。预约安排能够避开峰值时间，以便使服务接待有更多的时间与客户接触;在客户来访的最初时刻，最重要的是使他放心。

在客户到来时，接待人员应微笑示人，以舒缓客户的情绪，便于更好的和客户进行沟通并理解其要求，这就是接待的重要作用;咨询是整个服务流程种最重要的步骤之一，是建立客户对服务人员和服务部门的信心的良机。透过体现诚挚的服务态度，传达带给其所需服务的意愿以及对客户个性化需求的关注，服务人员会赢得客户的信任。这有助于消除客户的疑虑和不安，并能让他们更坦率地描述其爱车所遇到的问题。以上是我实际的感受，其实说起来短短百字，但是做起来却是难，想要做得好，那就得加倍努力。

3.汽车日常保养

对于汽车而言，日常保养是十分重要的。有些客户是第一次买车，第一次用车，不太懂得保养。这就需要我们向他们讲解。透过一个月的实习，我对汽车的保养知识有了一个初步的了解。汽车保养的目的：

(1)汽车如果长期不保养的话，很可能出现事故，经常保养的汽车能够避免一些事故。

(2)法规对汽车有必须的规定，保养能够不违规。

(3)延长汽车的寿命，持续较好的车况，这是我们普遍明白的。

所以汽车就像我们的皮肤一样，需要经常的保养。那么汽车怎样保养呢汽车保养需要做的几项工作：清洁汽车外表，检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液面高度是否贴合要求。

检查喇叭、灯光是否齐全、有效，安装是否牢固。检查转向机构各连接部位是否松旷，安装是否牢固。检查轮胎气压是否充足，并清除胎间及胎纹间杂物。检查转向盘、检查轮胎螺母、半轴螺栓、钢板弹簧骑马螺栓和形螺栓是否牢固可靠。起动发动机后，察看仪表工作是否正常，倾听发动机有无异响。检查车辆有无漏水、漏油、漏气、漏电等“四漏”现象。检查拖挂装置工作是否可靠。如果出现问题，能够找售后，当然自己能够解决的也能够自己解决。

4.实习心得与收获

实习单位在我的家乡，虽然我在乡下，但一个半小时的车程就把我送到了这个社会旅途开始的地方。以前的期盼，以前的害怕，在这一刻消失，迎接我的是这一个月的锤炼。

来到\_\_后，无论领导还是同事都比较热情。这让本以为社会会冷漠一点的我心里暖暖的。刚开始，我理解了公司的培训，了解一下公司的文化以及\_\_汽车的历史。培训下面，还会发给我一些书，是关于汽车的基础参数的，这些对我来说是很陌生的，只有努力的去记忆，去学习。除了基本的礼仪我还了解一些，其他的有关汽车销售的知识我几乎一无所知。但是同事们以及师傅都愿意帮忙我，我在学习中不断的完善自己。那里不比学校里简单的环境，但也是这种紧张的环境点燃了我的激情。

我渴望不断的学习，不断的进步。在那里我分到一个师傅：\_经理，但其实，那里每一个人都是我的师傅。每一天除了\_师傅的言传身教，还要靠自己去想、去问，只有这样才能得到更多的知识。在这一个月里，我基本上每一天白天跟在师傅后面学习怎样与客户交流，怎样让客户满意，在哪个阶段能够引导客户签订单。到了晚上就要背资料，因为白天的学习是不够的，也需要巩固与加深。

有时感觉自己真是个菜鸟，好多知识都不明白，个性是其他公司竞争车型的资料。所以在平时的学习中不仅仅要埋头了解自己，还要了解对手，了解市场。还记得刚跟师傅学习的时候，我只能给师傅打下手，做一些简单的工作。第一次开发票还要师傅逐条交代。但是师傅很好，当我学习不理想时，师傅不仅仅没有责备，而且给的更多的是鼓励。在师傅和同事们的帮忙下，我慢慢的成长起来，此刻还记得和一个同事谈成一个客户时的喜悦之情。

透过这一个月的实习，收获的不仅仅仅是汽车销售方面的知识，更多的是对学习的新的感悟，以及对社会的体验。在社会中的学习，学习的更快，而测验不再是一张张试卷，而是真正的成果。社会中的学习也不再是一个人的学习，而是大家共同的学习，每一个人都可能是自己的老师。在那里我要十分感谢实习期间的师傅以及同事们，谢谢他们的关照和教导。未来的我不必须会从事汽车销售方面的工作，但我相信：在那里一个月得到的知识会让我受用终生。

前面我在手机销售的岗位上实习里几个月，也有一点心得，现在跟大家分享一下我的收获吧。

一、实习时间

20\_\_年\_\_月——20\_\_年\_\_月

二、实习地点

\_\_省\_\_市\_\_手机卖场

三、实习岗位

手机销售员

四、实习体会

在这两个月的实习中，我学到了很多在书本上从未涉足的东西。同时，这也是我在面临大学毕业即将投身社会之前的一次热身。通过这次热身式的实习工作，我看到了很多来自生活与工作的无形压力。比如刚开始工作时的微薄收入，根本就是以自养的方式生存，并没有任何多余的可存资金。而在工作中又会碰到各种各样的问题，各式各样的麻烦，这一切的一切，都需要我这个刚出茅庐的新手来默默承担解决。无疑，这是我有生以来面临的比较严峻的考验，也是一个人生的转折点。

在这两个月的实习工作中，我学到了许多东西，也遇到了很多困难，同时还看到了自己本身存在着许多问题。整个实习过程，让我受益匪浅。我所在的岗位是台前销售，推销各种款式型号的手机，包括\_\_、\_\_、\_\_、\_\_等知名品牌。而对于这些款式的手机，尤其是整个行业的状况，我并不太清楚。因此，在刚开始阶段，我需要向店里的一些同事学习请教销售技巧。对于销售手机这个行业，不用说，需要的当然是较好的口才和具有亲合力的交际能力，用以说服消费者购买产品。而这本身对于像我这样腼腆的大学生来说，无疑是个很大的挑战。在起先短短的几个星期的适应阶段，我在这方面碰了很多灰，吃了不少失败的苦果。但俗话说的好，“吃一堑长一智”，“失败乃成功之母”。在一次次的失败中总结和锻炼，从中吸取教训增长见识，经过一段时间的学习和改进，我的销售业绩有了很大的提高。渐渐的，对于销售也变得得心应手，娴熟于心。

然而，在这手机销售的过程中，最让人头疼的就是需要记大量的各种款式手机的价格和特殊功能，以及了解产品相关的知识，用以在推销过程中更好地向顾客介绍产品。由于手机款式多种多样，顾客的选择并不只限于现有的展示手机行列，更多的手机款式依然受到顾客的青睐。因此很多产品的价格需要我们去了解，虽然我们本身就有一本价目表，但如此繁琐的查询工作很麻烦，对工作本身也有很大影响。当销售高峰期的时候，顾客增多，询价也越多，如果再一一查询，无疑是工作中的弊病。因此记忆产品价格和功能尤为重要。

在实习中推销手机会遇到各种各样的顾客，而对于不同的人，对产品的不同要求，需要我们有很强的应变能力，以尽量满足顾客的需求。俗话说“顾客就是上帝”，在这次实习中深有体会。而像我们这样一贯骄奢自傲的大学生，必须在工作中学会妥协，学会忍让，让一切尽可能的向成功交易的方向发展。然而，在销售完成后，又得面临售后服务的麻烦，很多消费者在购买手机后都会遇到产品质量上的问题。因此，有些顾客会直接向销售商找“麻烦”，这对我们的正常工作也起到了很大的影响。

整个实习期间，我拓宽了视野，增长了见识，也体验到社会竞争的残酷，而更多的是希望自己在工作中积累各方面的经验，为将来自己走创业之路做准备。从中，我也深深感到了自己的不足，专业理论知识和实践应用上的差距。在以后的工作学习中，我会更加努力，取长补短，虚心求教，不断提升自我，在社会上贡献出自己的一份力量。

大学毕业在即，马上就得面临严峻的就业压力，而对于当前的经济形势，毕业的前景不容乐观。因此只有加强自身的学习和提高文化知识技能，才能在将来有立足之地，做一个真正有用的人。

一、实习目的

1、结合实践，深化理论

本次实习的目的在于通过理论与实际的结合、个人与社会的沟通，进一步培养自己的业务水平、与人相处的技巧、团队协作精神、待人处事的能力等，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高自己的实践能力和综合素质，希望能帮助自己在以后更加顺利地融入社会，投入到工作当中。

2、体验实践，提高素养

一般来说，学校的生活环境和社会的工作环境存在很大的差距，学校主要专注于培养我们的学习能力和专业技能，社会主要专注于员工的专业知识和业务能力。要适应社会的生存要求，除了要加强课堂上的理论知识外，还必须要亲自接触社会参加工作实践，通过对社会工作的了解指导课堂学习。实际体会一般公司职员的基本素质要求，培养我们的适应能力、组织能力、协调能力和分析解决实际问题的工作能力。

二、实习内容

我在\_\_酒店做电话销售的工作，通过培训及亲身实践学习熟悉业务。公司首先让我们了解了公司里面的一些基本规章制度及产品，之后对我们进行基本的培训，主要针对如何和客户进行电话沟通及沟通时的技巧进行培训。负责培训的工作人员首先给我们讲解大概讲解了什么是电话销售，以及电话销售时所需要的一系列技巧。

三、实习收获与体会

在这短短的一个月里，虽然我的销售成绩不是很好，但却也收获很多，感触很深，主要有以下几个方面：

(一)提高技巧，领悟精髓

1、人们可以清楚理解到电话销售主要是通过电话进行的，而不是通过面谈，此为电话销售人员与其他销售人员的不同。与他相对用的就是行销人员，行销人员主要靠面访客户以获取订单。

2、人们重点强调的电话销售过程其实就是通过电话与客户建立信任关系的过程。任何生意的基础靠的就是双方建立起来的相互信任，人们经常会讲，他只与了解的、喜欢的和信任的人做生意，因此信任就是电话销售的基础。

3.最后还有一个重要概念：客户需求。客户的需求有两种：个人需求和商业需求，这就要求人们要想在电话中成功地完成销售，不单要求电话销售人员能把握到客户的商业需求，还要能把握到客户的个人需求。

4、之后经理给我们讲解了公司的一些基本情况以及产品的基本概况。包括公司的优势等等。最后，他给我们讲解了一些电话销售的主要流程。在培训之后，负责培训的工作人员让我们进行了一定的演练，让我们能够熟悉这个流程并能随时解答遇到的问题，我也深深体会到工作和上学的不同。

(二)自我激励，充满激情

通过不断地向客户的介绍推销过程中让我懂得这份工作是需要高度的激情和恒心的，这些天的电话销售工作提高了我的交际能力，锻炼了我们的口才。

在一个月的实习当中，我接待了很多客户，也不断的积累着自己的销售经验和技巧。真正认识到了销售其实是一门伟大的艺术。我也深深体会到销售行业必须遵循的第一原则，那就是顾客就是上帝，无论顾客多么刁钻，要求多高，都要尽量满足顾客。

在进行一段时间的电话销售工作后，我发现自己遇到了一个小问题，比如，打电话的效率不高，不能按期完成要打的电话目标，还有就是，有时候连续打了好几个电话，对方不是空号，就是直接拒绝你，要是碰上一个态度比较恶劣的人，可能还没说上一句话，就被对方给回绝了，那个时候我的心情会是非常糟，情绪也很低落，这样的情况，很多同事都碰到过。后来，我想出了解决问题的办法，每打十几个电话后，我都要停下来，调整一下自己的心情，如果碰上情绪低落的时候，会尽量激励自己，这样才能继续以饱满的热情进行工作。

(三)调整心态，从容应战

在营销业务领域，尤其是销售推销领域，很多人都期望通过电话的方式来成交业务。电话销售成为了他们的重要销售方式。在电话销售的过程同时也营销了自己。要营销好自己，当然离不开要调整和塑造自己的良好心态。其中三个方面的心态是比较重要的，至少这三个心态能为我们带来福气!

1、第一种心态：融入的心态。也就是说，只有共同努力，互相帮助，大家才会一起发展。你踩我我踩你，必然每况愈下。例如，在打电话的时候总是想：没有关系，你不买我的产品，自然有人买。那我们就是一个产品都卖不出去的电话销售人员。为什么呢?因为我们没有一颗融入的心。为什么不这样想：一定要让他买呵，有了我的产品，我的客户就会增加好多效益。他不买其实损失太大了，因为商场如战场，别人有了而我的客户却没有，损失会有多大啊?我一定要劝他买，一定不达目的死不罢休，他要是不买，我就找他们的主管领导，主管领导不管还有他老婆，不行还有丈母娘„„有了这个心态我们才能感染人同你合作，这就是融入的心。

2、第二种心态：舍得的心态。通过电话销售业务，我们会学到书本中学不到的东西：可以学到与人相处的能力;可以学到人际关系技能;可以学到怎样做一个受欢迎的人;可以学到说话的艺术和技巧;可以学到克服障碍，赢得谈判的技巧;可以学到怎么在电话中打扮自己，营销自己的技能„„做电话销售学到东西，不仅会在公司里有用，有一天，到了纵横四海的地步，这些与人谈话的技巧，依然是我们的立身之本。所以怎么算都不会亏，不会赔。因此要有舍得心。

3、第三种心态：实践心态。电话销售业务不是一种学问，而是一种经验事业。怎么说呢?也许你去听课学习电话销售，老师在台上讲，有些人会想，说些什么啊，全都是人云亦云，我上去也讲的出来，而且比他讲的还好呢，还用学?电话业务如果我们不拿起话筒，如果我们不逢遭几次很受伤的拒绝，我们就不容易放下架子来学习和实践这些看似小学常识一样的东西。什么是职业精神，就是职业者要潜心实践起技能，直至技艺超群。这也是职业经理人的精神本质所在。

(四)不懈奋斗，学无止境

打电话时我们要保持良好的心情，这样即使对方看不见你，但是从欢快的语调中也会被你感染，给对方留下极佳的印象，由于面部表情会影响声音的变化，所以即使在电话中，也要抱着“对方看着我”的心态去应对。即使看不见对方，也要当作对方就在眼前，尽可能注意自己的姿势。声音要温雅有礼，以恳切之话语表达。口与话筒间，应保持适当距离，适度控制音量，以免听不清楚、滋生误会。或因声音粗大，让人误解为盛气凌人。有效电话沟通上班时间打来的电话几乎都与工作有关，公司的每个电话都十分重要，不可敷衍，即使对方要找的人不在，切忌粗率答复：「他不在」即将电话挂断。接电话时也要尽可能问清事由，避免误事。

对方查询本部门其它单位电话号码时，应迅即查告，不能说不知道。我们首先应确认对方身份、了解对方来电的目的，如自己无法处理，也应认真记录下来，委婉地探求对方来电目的，就可不误事而且赢得对方的好感。对对方提出的问题应耐心倾听;表示意见时，应让他能适度地畅所欲言，除非不得已，否则不要插嘴。期间可以通过提问来探究对方的需求与问题。注重倾听与理解、抱有同理心、建立亲和力是有效电话沟通的关键。挂电话前的礼貌要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，应有明确的结束语，说一声“谢谢”“再见”，再轻轻挂上电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

(五)总结不足，认清方向

通过本次实习，我对公司的运作和业务有了更进一步的认识，积累了一定的经验，为我以后走上工作岗位奠定了基础。同时，我也认识到自身的不足，不如英语不太好，工作能力有待提高;也切实感受到：理论只有与实践相结合，才能发挥其应有的作用，从而更好地指导实践。把实践中的方法上升到理论的高度。书本上的东西是普遍使用的，并不能直接照搬。当面对现实的某一个特定的企业时，需要灵活处理，有针对性的开展销售工作。就我目前的知识的深度和广度而言，要做到这一点是远远不够的。有些工作看起来很简单，就有点眼高手低，但是做起来才知道并不是那么容易。

(六)夯实基础，力求专业

激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。在学校时，老师就跟我说，无论你想做什么，激情与耐心必不可少。在不断更新的世界里，需要你有激情去发现与创造，而你的耐心就要用到不断的学习新知识，提高自己的专业水平当中去。老师曾经对我们说过，无论在哪个实习岗位都要细心负责，具有基本的专业素养，因为细心负责是做好每一件事情所必备的基本条件，基本的专业素养是做好工作的前提。

(七)坚定信心，不断提升

在短短一个多月的实习工，确实让自己成长了许多。在实习期间，我学到了许多东西，遇到了一些困难，也看到了自己本身存在着许多问题。实习期间，我拓宽了事业，增长了见识，也体验到社会竞争的残酷。实习，是大学生活的结束，也是自己步入社会工作的开始。在这短暂的实习期间，我深深感到了自己的不足，专业理论知识和实践应用上的差距。在以后的工作学习中，我会更加努力，取长补短，虚心求教，不断提升自我，在社会上贡献出自己的一份力量。将来无论在什么工作岗位上，都会努力上进，都会做一个对自己，对工作负责的人!

四、理论与实践的差距

在学校里是通过老师的教导以及渗透，使我初步了解了销售这个行业是一个很有发展潜能的。但是在学校里只是单方面的听老师讲课并没有实质性的实践。通过在学校的学习和这次社会的实践实习让我懂得了理论与实践是有一定差距的，虽然所实践的内容需要以大量的理论知识为基础，但在学校所学的知识理论知识概括性强、抽象度高，而且具有一定的片面性，并不能全面的体现出销售所需要的各种知识技能。

五、建议

1、多增加一些各科的实践环节，并增设一些模拟课堂，以加强学生的各方面的实践能力。让学生的理论知识与实践都得到提升。

2、学校方面应该做到对学生认真负责、做好每一个毕业生的毕业工作。

3、学校方面的重要通知传达到系里后应该第一时间通知导员并且学生，不要造成学生更多的热议影响听课的效率。

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！