# crm软件销售工作总结(实用7篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-01-05

*crm软件销售工作总结1自从我20xx年X月从事销售工作以来，在上级领导部门的正确领导下，在同事的关心和帮助下，同事在自我的努力奋斗下，截止20xx年XX月，我总共完成了XX万元的销售额，完成了全年度销售额的XX%。现将一年以来的销售工作总...*

**crm软件销售工作总结1**

自从我20xx年X月从事销售工作以来，在上级领导部门的正确领导下，在同事的关心和帮助下，同事在自我的努力奋斗下，截止20xx年XX月，我总共完成了XX万元的销售额，完成了全年度销售额的XX%。现将一年以来的销售工作总结如下：

>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：

1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；

2、努力完成销售管理办法中的各项要求；

3、负责严格执行产品的出库手续；

4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；

5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度；

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；

7、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，在了解技术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XX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，XX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XX吨、重晶石XX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XX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10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。

>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、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XX区域的了解，代理的品种分为二类：一是技术含量高、附加值大的产品，如35KV避雷器、35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10KV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。

>五、20xx年区域工作设想

总结一年来的工作，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其他业务员和同行学习，20xx年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

（一）依据20xx年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在XX区域，一是主要做好各县局自购工作，挑选几个用量较大且经济条件好的县局如：XX电力局、XX电力局做为重点，同时XX供电局已改造结束三年之久，应做其所属的二县一区自购工作；二是做好XX油矿的电气材料采购，三是在XX区域采用代理的形式，让利给代理商以展开县局的销售工作。

（二）针对XX地区县局无权力采购的状况，计划对XX供电局继续工作不能松懈，在及时得到确切消息后做到有的放矢，同进应及时向领导汇报该局情况以便做省招标局工作。同时计划在大柳塔寻找有实力、关系的代理商，主要做XX有限公司的工作，以扩大销售渠道。

（三）自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

（四）为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

>六、对销售管理办法的几点建议

（一）20xx年销售管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模凌两可的条款予以删除，年底对业务员考核后按办法如数兑现。

（二）20xx年应在厂、业务员共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的销售管理办法，使其适应范围广且因地制宜，每年根据市场变化只需调整出厂价格。

（三）20xx年应在情况允许的前提下对业务员松散管理，解除固定八小时工作制，采用定期汇报总结的形式，业务员可每周到厂1-2天办理其他事务，如出差应向领导汇报目的地及返回时间，在接领导通知后按时到厂，以便让业务员有充足的时间进行销售策划。

（四）由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，20xx年领导应认真考察并综合市场行情及业务员的信息反馈，制定出合乎厂情、市场行情的出厂价格，以激发业务员的销售热情。

**crm软件销售工作总结2**

一年来，第一届新媒人舍不得彼此。这一年我们从一开始只有微博微信两个工作小组的13个人发展到今天的五个部门31个人。中心的组织架构在一步步的探索中建立和调整，秘书部、创作部、运作部、联络部、^v^，五个部门的工作内容和分工的摸索、人员的安排。当初的13个人挤在华青的办公室里进行投票、分配各部门人员，当初的部长例会上大家对于运作部、创作部的工作内容分工争执不下。在微信运作推送上确定主题、推送内容等问题一直是例会的主要讨论的问题，而且也是每次讨论每次改但是还是一直得不出最好的解决办法，很多时候大家都争的面红耳赤、即使受了委屈也更多的是回去后悄悄地抹着眼泪，然后继续坚强地挺了下来。

就这样，最初的新媒人带领着10月底新加入进来的小伙伴，怀着满腔的热情投身于新媒体中心的建设和发展中，一路的摸爬滚打，从军训流水账、国庆、校庆、活动、圣诞节、元旦、春节、雷锋月、挑战杯创意论坛等线上线下活动，到春、五月天、盛夏光年等每月主题活动，再到每月生日会、节日庆祝、圣诞节喊楼、煮汤圆、包寿司、部门出游、中心出游等中心内部活动，在大家的共同努力下我们新媒体中心现在的部门分工明确、工作思路清晰高效、团队协作程度高、专业化水平高、集体凝聚力强。

此外，大家的辛苦付出所获得的成果从微博微信的数据变化上就可以看出。这一年，我们的微信粉丝量翻了一翻，阅读量也呈现快速增长的趋势，微博粉丝量增长近20xx人，互动量也提升很多。数字变化的背后凝结了我们这一代新媒人这一年来的心酸血泪。

**crm软件销售工作总结3**

1、坚持项目强所，抓好新上检定项目的建设。

省局20XX年已批建的项目出租车计价器、玻璃量具、水表检定装置已经申请考核验收，同时做好了标准镜片组检定装置、气体流量计检定装置、大衡检定装置的调研工作，大衡检定装置已于9月购置，标准镜片组检定装置、气体流量计检定装置11月底购置，明年四月申请考核验收。同时，根据社会需求和所工作实际,对X光机、压力表、三表项目拟于20XX年进行技改。

2、加强人员的培训，打造学习型技术机构，全面推行一专多能，提高从业人员的业务素质，培养学科技术带头人，准备迎接计量授权考核工作；同时上报了专业技术人才引进工作，提高计量技术机构的核心竞争力。今年共有29人次参加水表、加油机检、出租车计价器、玻璃量具、天平、X光机检定员培训，有11人次取得了新上项目检测资格证书。

3、对现有体系进一步完善、改进、保持，确保各项检测工作切实按《质量手册》及《程序文件》运行，使各项工作不断地规范有序。在四月份对体系进行了内审和评审。针对存在的设备更新送检等问题也进行逐项改进和落实。确保新上项目考核验收通过。

4、进一步细化所内各项工作制度的考核办法，使各项考核工作落到实处，真正达到人人各司其职、各负其责，责权利相互挂钩的管理机制。所里根据局考核方案制定了所内考核办法，细化了考核内容，高度体现了贡献与收入、权利和义务的合理利益分配原则。明确各自的职责，增强了工作责任感。

5、营造一个和谐的浓厚的文明创建氛围，全面促进文明单位创建工作。抓好宣传工作及文明创建工作。按时报送信息稿件，见报30篇。

**crm软件销售工作总结4**

这与营销的理念是一样的，营销就是A为B创造对方想要的价值，建立与维持关系，以获得回报的思维过程。我们需要先了解客户的需求。

我们考虑建立小样会员体系，以增加非小样入驻企业的智能硬件团队对小样青年社区的粘度。在去拜访前，我们设想与一些媒体、供应链、产品设计等第三方平台建立合作，谈取针对小样会员的优惠价格，再将优惠价格提供给我们的会员。但以上仅是我们的假设。通过亲自上门拜访，了解到智能硬件团队对于“市场渠道”的需求较强烈。在进行调研以前，我们常常在意淫着客户的需求。

由于售楼处/样板间智能家居展活动开展的需要，我前去拜访了几家智能家居产品团队。听到我们这个活动，所访的产品方都表示兴趣很大，他们也没有尝试过房地产这条市场渠道，而我们有开发商的资源。包括我们拿着活动方案向开发商推介的时候，开发商也表示出浓厚的兴趣。摒弃传统的开盘活动，开发商也希望引入科技的元素，提高楼盘的品质、客户的满意度。三方均可获益，这个局就做起来了。

**crm软件销售工作总结5**

一年来，第一届新媒人一起参与新媒的发展，新媒的今天离不开在座的每一位。中心组织架构建设，部门分工、人员确定等为新媒各项工作开展奠定基石；中心团队建设，纳新、组织培训、开展中心内部活动等为新媒各项工作的成功开展、活动的成功举办提供坚实保障；团宣工作、多种形式的线上线下活动的开展，为新媒体的业务水平提高、专业化宣传能力提升、团委宣传工作改进、华园青年思想引领、青春正能量传播等方面提供原动力。

新媒的一路走来，离不开第一届全体新媒人共同的努力，离不开大宣传每一位伙伴的相互扶持，更离不开校团委领导、老师和同仁们的支持。

**crm软件销售工作总结6**

福建省电信 CRM项目

用户操作手册

目 录 功能描述....................................................................................................................................................7 操作步骤....................................................................................................................................................7 操作流程....................................................................................................................................................7 操作步骤....................................................................................................................................................8 查询客户...........................................................................................................................................8

进入受理页面............................................................................................................................................8 查询客户....................................................................................................................................................9 竞争信息..................................................................................................................................................22 商机信息..................................................................................................................................................30 家属信息...................................................................................................................错误！未定义书签。 客户全视图..............................................................................................................................................32

操作政企客户关键人员管理 必须满足的工号条件

受理这个关键人必须满足两个条件：1 这个工号是这个团队的负责人，2这个工号是这个客户的客户经理。如果不是，则禁止操作。因此在操作政企客户关键人员管理时必须补充完整以上两个条件。团对负责人的授权。

进入页面，勾选自己工号所对应的团队。

在弹出的页面上勾选对应的工号。

但是，请大家注意，这个团队负责人的权限是很大的，受理完这个关键联系人操作后，请把数据恢复，不要把自己的工号做成团队负责人。2 政企客户经理的修改

进入页面

选择对应的目标客户经理，做变更即可。

如果这个客户本身未被划配，则再做次客户经理认领即可。

**crm软件销售工作总结7**

>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，在了解技术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、商务答辩和技术答辩，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。

第一、积极参加公司开展的各项活动。

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的的压力而组织了多次出外旅游的节目，3月8日，是三八妇女节，公司组织了两厂之间的办公室文员去长隆欢乐世界一日游；5月1日前一个晚上，公司组织了番禺的全部管理人员去K歌；7月29日，和番禺办公室的同事们去清远黄腾峡漂流，28日入住清远新银盏温泉酒店泡温泉；9月29日，国庆前的两天，和办公室的同事去长隆水上乐园一日游。加上每个月都有不同的活动，都积极参与，这是自己进公司三年来，最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步，不断强大，关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

第二、认认真真，做好本职工作。

1、责任心和奉献精神。这是我们华迅公司中很重要的一点，可以说是精髓之一。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跟单工作的第一要求，也是业务跟单员应该具备的最基本素质。

2、勤快，团结互助。跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作，特别是外贸跟单工作，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。我操作过的1个单子就曾经存在过这样的情况，由于出厂前板材没有经过硬度的测试，以置到货到了台湾后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况，到12月底都还不能够从海关那里取出来，造成了公司人工和财物的损失。回过头来想想，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。我觉得作为我们业务跟单员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，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是最大的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4、吃苦精神。做跟单员一定要有吃苦精神，对于我们跟单员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

第三、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、加强产品知识、生产工艺、加工过程知识上的学习。这是目前我们业务跟单员普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名跟单员，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。

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！