# 手机店营业员年终工作总结报告【6篇】

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2025-05-02

*这份报告被广泛使用。根据上级的部署或工作计划，每完成一项任务，都要向上级报告，反映工作的基本情况、工作中的经验教训、存在的问题和今后的工作思路，以获得上级领导部门的指导。 以下是为大家整理的关于手机店营业员年终工作总结报告的文章6篇 ,欢迎...*

这份报告被广泛使用。根据上级的部署或工作计划，每完成一项任务，都要向上级报告，反映工作的基本情况、工作中的经验教训、存在的问题和今后的工作思路，以获得上级领导部门的指导。 以下是为大家整理的关于手机店营业员年终工作总结报告的文章6篇 ,欢迎品鉴！

**第1篇: 手机店营业员年终工作总结报告**

　　屈指算来，到公司已近一年的时间，回顾这一年里的工作，我在各位领导和同事的支持与帮助下，现在已基本上融入了公司这个大家庭，按照公司上级下达的要求和任务，认真做好自己的本职工作，通过这一年来的学习和工作，使我在工作模式上有了新的方法，技术和经验也得到了进一步的提升，而且在工作方式上也有了较大的改变。

　　首先在思想上，无论在什么情况下，我都遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地我都奉行严于律已的信条，并切实的遵守它，另外爱岗敬业是能做好工作的关键，做好了自己的本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间都抓牢，从我做起，从小事做起，从现在做起，才能每天都不同的进步。

　　这一年内我的岗位主要是在\_\_手机专区，我知道惟有积极的行动才能带来丰硕的成果。为了做好销售手机这项工作，我用心的做着领导交给我的每一项任务。\_\_手机专区直接面对的都是顾客，干好这份工作不仅需要熟悉每个手机产品的相关知识、流利的口才，更需要一份良好的心态，要有耐心、爱心、细心，认真对待每一位顾客，不管他来自何处、身处何职，都要对他们的要求做到认真负责，尽我所能，为他们做出贡献。对工作我现在充满了信心，不像刚来时那么手足无措。顾客少时耐心的跟顾客讲解，根据不同的顾客选择他们所需要的手机，让他们满意;顾客多时，做好兼顾工作对每位顾客都做好关怀服务，每个环节都不能松懈。

　　让客户等候时也感受到我的真诚，不断熟悉业务，这样才能提高服务效率，让客户知道我们也急。发放一些手机宣传页和指引他们去体验专区让他们在忙时也能自行体验和比较中意的机型。每次购回了新的机型我都会利用其它的时间了解这些新手机的各方面的功能与参数，这样面对顾客时也能够了如直掌地对用户介绍这些手机，才能从中不断提高自己的业务能力。厅内装修后\_\_手机专柜在厅的中间位置，顾客在办业务叫号等候时也会顺便来看看手机，这样我可以向顾客推荐\_\_手机的机会也多了，由于又兼顾发放礼品的工作，我要负责的事情多了，也让我更加积极起来，不过有时也会因为忙了而兼顾不到其它的顾客而感到着急。但我相信只要我业务更加的熟练介绍更加流畅，就能更快的提快我的工作效率，从而兼顾到所有的顾客。

　　由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。经过不断学习，不断积累，从容处理日常工作中出现的各类问题，保证了本岗位工作的正常进行，以正确态度对待工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去，积极提高自身素质，争取工作的主动性，从而具备了较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

　　有效的团队工作也可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间也相处融洽。在工作中除了互相学习，借签对方的长处，学为已用。经过工作的一年时间不断充实丰富学习，我也经常不断地总结思考，也获得了许多心得与体会。平时也不断自我学习自我完善。从中也不断自我总结，这样才能把生活与工作都改善得越来越好，因为工作中，总会接触到新东西，总结也很重要，下班时间，也会不断充电思考与总结，才能让自己业务工作有的了解与感悟。

　　20-已成为过去，展望20-新的一年里，我仍将不断完善自身的不足，将工作的不断进取作为我孜孜不倦追求的目标，以一个踏实勤奋的心态来迎接新的一年，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司做出的贡献。

**第2篇: 手机店营业员年终工作总结报告**

　　202\_年总部下达分公司全年回款任务指标8.65亿，较去年任务比较应是适当向下微调，平均下来每月完成0.72亿，将近是7\_\_\_\_台每月销量，这个指标与目前状况有相当大的距离。11年手机市场竞争还会继续加剧，继续恶化，还有大量的新进入者涌进这个竞争。浙江做为全国的金矿区，竞争会更加激烈。就目前形式，我们的市场地位和在一线的表现在很多区域非常危险。不努力、不进取，不可能完成今年的指标。但大家应看到我们今年的优势。万总的市场竞争论及竞争的产品策略指导下，今年总部产品力较去年大大提升，产品外观、品质、性价比在逐步加强，渠道利益链在得到补充，很多区域经销商的信心在高涨，所以在202\_年我们在精神、组织氛围上做好准备：

　　1、有雄心斗志，不怕竞争困难，勇于面对困难。气可不可泄，一线讲师必须要有不屈不挠的斗争精神，再次强调过往的成绩不应成为前进的包袱，这点严涛要特别注意。“兵熊熊一个、将熊熊一窝”，我们各级团队的主管要准备做好带头人;

　　2、“尽心尽力”兢兢业业的负责精神。万总倡导团队的：“民工心态”和天道酬勤，努力敬业是我们事业工作成功的基础;

　　3、培养培训营销工作的方法及对市场研究能力，成为智慧能动的市场操作者，pdca的工作方法一定灵活运用及贯彻，人事行政部和营销部做专题培训，到营销主管这一级，营销部建立一套研究市场分析市场的体系;

　　4、“小改进、大进步”工作从细作起，从小开始，倡导工作的细微点入手，发现问题、改进缺点。终端的任何改进，我们日常工作流程的细微提高，聚在一起，就是我们大进步。“小改进、大进步”成为我们工作的氛围，倡议大家“小改进、大进步”的工作及思维方式。

　　5、营销渠道网络、持续发展、“合纵联横，渠道分销”的渠道战略思想。以终端为中心，以适应市场竞争为导向，以金钻俱乐部、数码俱乐部为网络主线，大卖场、ka店、营运商专业终端为辅线的网络体系，加强\_\_公司凝聚力，持续提升客情关系，成为区域内最优秀的网络体系，提升渠道的战斗能力，通路的执行力及效率。分公司平台、办事处是二级建设网络体系的承担者，渠道疏通，通路为公司网络成为在市场竞争中的基础;

　　6、以ka攻略，推广期下沉为策略，展开202\_年精细化的市场营销工作。仔细研究市场，细化区域特性，客户类别，强化市场营销的精细化微观管理，仔细今年要有计划，有节奏的大幅提升，品牌在终端的形象，重塑红色堡垒，红色根据地。今年在一、二级市场及三、四级市场开拓，形成策略及战术取得成绩。

　　7、客户服务工作的持续发展，夯实基础，提升各区域客服网络的营后效率，为一线服务，为消费者负责，加销售工作的保驾护航。要在对ka及大卖场客服工作进一步的探索及进步，在今年切实开展有规模的服务推广、创服务美誉度。

　　在经过202\_年的转折后震荡，202\_年大家激情飞扬，必将再创辉煌。

**第3篇: 手机店营业员年终工作总结报告**

　　20-年总部下达分公司全年回款任务指标8.65亿，较去年任务比较应是适当向下微调，平均下来每月完成0.72亿，将近是7\_\_\_\_台每月销量，这个指标与目前状况有相当大的距离。-年手机市场竞争还会继续加剧，继续恶化，还有大量的新进入者涌进这个竞争。浙江做为全国的金矿区，竞争会更加激烈。就目前形式，我们的市场地位和在一线的表现在很多区域非常危险。不努力、不进取，不可能完成今年的指标。但大家应看到我们今年的优势。万总的市场竞争论及竞争的产品策略指导下，今年总部产品力较去年大大提升，产品外观、品质、性价比在逐步加强，渠道利益链在得到补充，很多区域经销商的信心在高涨，所以在20-年我们在精神、组织氛围上做好准备：

　　1、有雄心斗志，不怕竞争困难，勇于面对困难。气可不可泄，一线讲师必须要有不屈不挠的斗争精神，再次强调过往的成绩不应成为前进的包袱，这点严涛要特别注意。“兵熊熊一个、将熊熊一窝”，我们各级团队的主管要准备做好带头人;

　　2、“尽心尽力”兢兢业业的负责精神。万总倡导团队的：“民工心态”和天道酬勤，努力敬业是我们事业工作成功的基础;

　　3、培养培训营销工作的方法及对市场研究能力，成为智慧能动的市场操作者，pdca的工作方法一定灵活运用及贯彻，人事行政部和营销部做专题培训，到营销主管这一级，营销部建立一套研究市场分析市场的体系;

　　4、“小改进、大进步”工作从细作起，从小开始，倡导工作的细微点入手，发现问题、改进缺点。终端的任何改进，我们日常工作流程的细微提高，聚在一起，就是我们大进步。“小改进、大进步”成为我们工作的氛围，倡议大家“小改进、大进步”的工作及思维方式。

　　5、营销渠道网络、持续发展、“合纵联横，渠道分销”的渠道战略思想。以终端为中心，以适应市场竞争为导向，以金钻俱乐部、数码俱乐部为网络主线，大卖场、ka店、营运商专业终端为辅线的网络体系，加强\_\_公司凝聚力，持续提升客情关系，成为区域内最优秀的网络体系，提升渠道的战斗能力，通路的执行力及效率。分公司平台、办事处是二级建设网络体系的承担者，渠道疏通，通路为公司网络成为在市场竞争中的基础;

　　6、以ka攻略，推广期下沉为策略，展开202\_年精细化的市场营销工作。仔细研究市场，细化区域特性，客户类别，强化市场营销的精细化微观管理，仔细今年要有计划，有节奏的大幅提升，品牌在终端的形象，重塑红色堡垒，红色根据地。今年在一、二级市场及三、四级市场开拓，形成策略及战术取得成绩。

　　7、客户服务工作的持续发展，夯实基础，提升各区域客服网络的营后效率，为一线服务，为消费者负责，加销售工作的保驾护航。要在对ka及大卖场客服工作进一步的探索及进步，在今年切实开展有规模的服务推广、创服务美誉度。

　　在经过20-年的转折后震荡，20-年大家激情飞扬，必将再创辉煌。

**第4篇: 手机店营业员年终工作总结报告**

　　进入公司已经快2年了，不仅学习到了很多手机方面的知识和销售技巧，而且还积累了一些销售经验，为了能与大家一起进步，我把我在销售中的一些做法整理为以下几点：

　　世界级的管理大师彼得。杜拉克曾经说过“企业成立的目的是要创造顾客和保留顾客。”什么东西能创造顾客?就是销售。保留顾客的秘诀就是服务。好的开始是成功的一半，销售首先是从顾客的接触开始，顾客大多是因广告宣传进入卖场，很多门市销售人员并没有尽到销售的本职，只起到了解说的义务，但优秀的销售人员应该善于用微笑建立与顾客沟通的桥梁。

　　开场白的技巧

　　好的开场白能够很好地促成顾客开单。顾客在进入一家卖场后，销售人员是整个营业厅各个部门的代言人，为达到成功交易，销售人员应该掌握好开场白的技巧。开场白需要直接，快速切入正题

　　开场的第一个技巧是销售“新”的产品或特色，对于新产品顾客会产生好奇心，会有较强倾听的愿望，销售人员要不断将卖场的产品表达出“新”来，将所有表达的东西呈现出来，和顾客一起欣赏，促使顾客对新产品的认知。销售人员可为顾客设想，帮助顾客去想象自己所需的外观和内在功能。这点对于开单帮助很大。

　　营造热销气氛

　　营造热销的气氛是因为人都有趋向热闹的特点，对于热销都有充分的好奇心，这就是良好的销售时机，因此销售人员需要适当营造热销气氛。如何营造热销气氛?除了接待的顾客以外，销售还应利用好正在拍照、摄像、开单的顾客来制造话题，通过你的语言表达来实现热闹气氛。例如：这个价格是全县最低的价格的，质量很稳定，每天都有多少人来订够，并且反映都很好，有很多人购买之后还带朋友来买，等等。要通过语言设计开场白，突出卖点，好的开始是成功的一半，精心准备的开场语言可以成功地促成更多销售。

　　心态决定行动

　　优秀的销售人员要善于寻找自己卖场的优点，寻找会给顾客带来的好处，不成功的营销员往往会找到自己卖场的缺点来安慰自己，允许自己不断失败。进入卖场的每位顾客，都是销售人员的潜在顾客，都存在成交的可能性。有数据统计：每位消费者都有消费的潜能。如果顾客预算是1000元购买一部手机，当他的消费潜能被激发出来后，最后可能花费到1500元以上。销售人员如果能够把握住机会，除了正常销售外，完全有可能开发出顾客的消费潜能，购买部分配件，无形中产生附加利润。

　　运用人性的弱点

　　绝大部分人希望多赚，少花钱，还有一些人喜欢与众不同等等。聪明的销售人员要学会运用人性的弱点促成销售。多嫌的心态表现为希望花相同的钱赚取更多的利益。这样的顾客，在销售工作中随处可见，赠品可以很好地满足这种顾客多赚的心态。但在赠送之前，一些定要清楚顾客喜欢何种赠品，不然顾客往往会要求很多。销售人员要把握住一个尺度。尽管赠品的价格不一定很高，但是顾客并不愿意另外花钱购买。这就是赠品的魅力，人的弱点会认为获得的赠品是“不要白不要”，获得赠品就是多赚了。同时要尽量体现出赠品的价值感。

　　少花与多赠的心态是相互对应的，少花也是人性的弱点，利用促销、打折、免费都可以使顾客少花钱，从而极大地刺激顾客的消费欲望。

　　要学会询问

　　尽量先询问容易的\'问题，在一般的销售过程中，价格是最困难的问题，也是促成开单的关键之一，销售人员一定要从询问比较容易的问题开始，而将价格询问留在最后。当顾客对这部手机的所有价值充分认可了，再谈价格，就会减少很多很多阻力。过早的问及顾客的预算，还容易令顾客产生抵触心理。问到的预算往往都不是真话。

　　门市人员应学会在沟通中判断顾客的消费能力，然后为顾客设计预算。如果顾客及早地介入到价格中，门市人员可以运用一些像“没关系，价格一定会让您满意，先看看喜不喜欢这部手机，如果不喜欢的话，再便宜，你也不会购买的，是不是?”然后继续讲产品或与顾客沟通，刺激顾客的购买欲望。若顾客刚进门就询问价格，此时，顾客的购买欲望并不足，只是在参考各个卖场的销售，价格很难让顾客满意。遇到这样的顾客可以充分把握好，让我们的服务把顾客留下，而不是夸夸其谈的把价格挂在嘴边，这样很容易流失成交机会。

　　“第三者”是阻力也是助力

　　销售人员很多都很头疼顾客的陪同者，你若忽略了这个“第三者”的存在，成交就有了一定难度，销售人员要利用好“第三者”，关心得当。让“他”、“她”先认可你的态度，知道没有不一样的对待他们，他们得到同样的重视和关心。

　　帮助顾客做决定

　　在最后要订单的时候，门市人员的心态是很重要的，要实现成功的销售，态度比技巧更重要，不要害怕被拒绝，被拒绝是很正常的。当顾客犹豫不决时，门市人员切记不能失去耐性，帮助客户做决定是很好的一种技巧。

　　在销售法则中有一个二选一法则，销售人员可以给顾客价格套系，让顾客决定1或者2，适当的强迫顾客从1或2中作决定。

　　数量有限或限期是销售行业经常采用的方式，当门销售人员明确、诚恳地告知顾客时，会增加顾客在时间以及限量方面的销售，急迫感使顾客明确若现在不购买，就会错过极好的机会。销售人员要记住，不要轻易放走顾客，顾客出了这个门就不一定会是你的顾客。在谈判过程中，给顾客强大的压力。此时就是最好的机会。

**第5篇: 手机店营业员年终工作总结报告**

　　回顾一年来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20XX年一年工作总结如下：

　　自XX接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长23、1%，融合业务比去年同期增长15、3%，单装宽带比去年同比增长5、7%，2g、3g单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

　　当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

　　热爱本职工作，精通移动业务。

　　工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物;也可以结交很多的朋友;工作更可以使我们活的更精彩!要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

　　敢于管理，善于管理。

　　营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

　　知指标，明任务，求发展。

　　随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

　　严格遵章守纪，维护企业信誉。

　　团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

　　交通大街营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20XX年的工作计划如下：

　　第一，明确20XX年的工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

　　第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

　　第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

　　第四，正如“一年之计在于春”，真正将“明年”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

　　第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

　　总上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

**第6篇: 手机店营业员年终工作总结报告**

　　进入公司已经快2年了，不仅学习到了很多手机方面的知识和销售技巧，而且还积累了一些销售经验，为了能与大家一起进步，我把我在销售中的一些做法整理为以下几点：

　　世界级的管理大师彼得。杜拉克曾经说过“企业成立的目的是要创造顾客和保留顾客。”什么东西能创造顾客?就是销售。保留顾客的秘诀就是服务。好的开始是成功的一半，销售首先是从顾客的接触开始，顾客大多是因广告宣传进入卖场，很多门市销售人员并没有尽到销售的本职，只起到了解说的义务，但优秀的销售人员应该善于用微笑建立与顾客沟通的桥梁。

　　开场白的技巧

　　好的开场白能够很好地促成顾客开单。顾客在进入一家卖场后，销售人员是整个营业厅各个部门的代言人，为达到成功交易，销售人员应该掌握好开场白的技巧。开场白需要直接，快速切入正题

　　开场的第一个技巧是销售“新”的产品或特色，对于新产品顾客会产生好奇心，会有较强倾听的愿望，销售人员要不断将卖场的产品表达出“新”来，将所有表达的东西呈现出来，和顾客一起欣赏，促使顾客对新产品的认知。销售人员可为顾客设想，帮助顾客去想象自己所需的外观和内在功能。这点对于开单帮助很大。

　　营造热销气氛

　　营造热销的气氛是因为人都有趋向热闹的特点，对于热销都有充分的好奇心，这就是良好的销售时机，因此销售人员需要适当营造热销气氛。如何营造热销气氛?除了接待的顾客以外，销售还应利用好正在拍照、摄像、开单的顾客来制造话题，通过你的语言表达来实现热闹气氛。例如：这个价格是全县最低的价格的，质量很稳定，每天都有多少人来订够，并且反映都很好，有很多人购买之后还带朋友来买，等等。要通过语言设计开场白，突出卖点，好的开始是成功的一半，精心准备的开场语言可以成功地促成更多销售。

　　心态决定行动

　　优秀的销售人员要善于寻找自己卖场的优点，寻找会给顾客带来的好处，不成功的营销员往往会找到自己卖场的缺点来安慰自己，允许自己不断失败。进入卖场的每位顾客，都是销售人员的潜在顾客，都存在成交的可能性。有数据统计：每位消费者都有消费的潜能。如果顾客预算是1000元购买一部手机，当他的消费潜能被激发出来后，最后可能花费到1500元以上。销售人员如果能够把握住机会，除了正常销售外，完全有可能开发出顾客的消费潜能，购买部分配件，无形中产生附加利润。

　　运用人性的弱点

　　绝大部分人希望多赚，少花钱，还有一些人喜欢与众不同等等。聪明的销售人员要学会运用人性的弱点促成销售。多嫌的心态表现为希望花相同的钱赚取更多的利益。这样的顾客，在销售工作中随处可见，赠品可以很好地满足这种顾客多赚的心态。但在赠送之前，一些定要清楚顾客喜欢何种赠品，不然顾客往往会要求很多。销售人员要把握住一个尺度。尽管赠品的价格不一定很高，但是顾客并不愿意另外花钱购买。这就是赠品的魅力，人的弱点会认为获得的赠品是“不要白不要”，获得赠品就是多赚了。同时要尽量体现出赠品的价值感。

　　少花与多赠的心态是相互对应的，少花也是人性的弱点，利用促销、打折、免费都可以使顾客少花钱，从而极大地刺激顾客的消费欲望。

　　要学会询问

　　尽量先询问容易的问题，在一般的销售过程中，价格是最困难的问题，也是促成开单的关键之一，销售人员一定要从询问比较容易的问题开始，而将价格询问留在最后。当顾客对这部手机的所有价值充分认可了，再谈价格，就会减少很多很多阻力。过早的问及顾客的预算，还容易令顾客产生抵触心理。问到的预算往往都不是真话。

　　门市人员应学会在沟通中判断顾客的消费能力，然后为顾客设计预算。如果顾客及早地介入到价格中，门市人员可以运用一些像“没关系，价格一定会让您满意，先看看喜不喜欢这部手机，如果不喜欢的话，再便宜，你也不会购买的，是不是?”然后继续讲产品或与顾客沟通，刺激顾客的购买欲望。若顾客刚进门就询问价格，此时，顾客的购买欲望并不足，只是在参考各个卖场的销售，价格很难让顾客满意。遇到这样的顾客可以充分把握好，让我们的服务把顾客留下，而不是夸夸其谈的把价格挂在嘴边，这样很容易流失成交机会。

　　“第三者”是阻力也是助力

　　销售人员很多都很头疼顾客的陪同者，你若忽略了这个“第三者”的存在，成交就有了一定难度，销售人员要利用好“第三者”，关心得当。让“他”、“她”先认可你的态度，知道没有不一样的对待他们，他们得到同样的重视和关心。

　　帮助顾客做决定

　　在最后要订单的时候，门市人员的心态是很重要的，要实现成功的销售，态度比技巧更重要，不要害怕被拒绝，被拒绝是很正常的。当顾客犹豫不决时，门市人员切记不能失去耐性，帮助客户做决定是很好的一种技巧。

　　在销售法则中有一个二选一法则，销售人员可以给顾客价格套系，让顾客决定1或者2，适当的强迫顾客从1或2中作决定。

　　数量有限或限期是销售行业经常采用的方式，当门销售人员明确、诚恳地告知顾客时，会增加顾客在时间以及限量方面的销售，急迫感使顾客明确若现在不购买，就会错过极好的机会。销售人员要记住，不要轻易放走顾客，顾客出了这个门就不一定会是你的顾客。在谈判过程中，给顾客强大的压力。此时(今天)就是最好的机会。

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！