# 黄金销售员工作总结（精选5篇）

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2025-03-05

*小编为大家整理了黄金销售员工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名...*

小编为大家整理了黄金销售员工作总结(精选5篇)，仅供大家参考学习，希望对大家有所帮助!!!为大家提供工作总结范文，工作计划范文，优秀作文，合同范文等等范文学习平台，使学员可以在获取广泛信息的基础上做出更好的写作决定，帮助大家在学习上榜上有名!!!

黄金销售员工作总结(精选5篇)由整理。

第1篇： 黄金销售员工作总结

黄金销售员工作总结

南非黄金销售方式王燕彤译陈莉达校南非黄金交易管理条例规定，所有新采出的黄金必须在产出后30天内交售给储备银行，今天给大家整理了黄金销售员工作总结，谢谢大家对小编的支持。 黄金销售员工作总结篇1

一、认真坚持党内民主生活会制度，开展批评与自我批评，加强党风廉政建设。一年来，自己能认真落实\\\"三个代表\\\"重要思想，在思想上、政治上与党中央保持高度一致，能够围绕市里确定的\\\"中原崛起第一梯队\\\"的奋斗目标，以经济建设为中心，树立全心全意为职工服务的思想，结合单位实际，积极努力开展各项工作。按照xx大对党风廉政建设的要求，充分认识开展党风廉政建设的重要性和必要性，认真学习了《\*\*\*\*\*党内监督条例》和《\*\*\*\*\*纪律处分条例》，并自觉贯彻落实于自己的日常工作中。能够积极参加市里的有关会议，落实局党委的组织安排，做到反腐倡廉，廉政勤政。能按照有关要求落实好领导干部个人重大事项审报制度，总结一年来的情况，工作均取得了较好成绩。

二、按照局党委分工，自己分管生产科、安全科、设计院和总工办。在工作中，能够严格按照上级和局党委廉政建设责任制的要求，按照承诺书的各项条款，认真履行自己分管范围内的工作职责。在下矿山进行生产、安全检查时，严格按照政策办事，没有大吃大喝现象，没有超出接待标准;在设计院日常接待事务中，严格执行有关标准，没有超出接待标准，没有突破接待标准的事例;在签订技术业务协议时，经过反复协商、反复讨论，再进行签字，做到办事公开、公正。在外出考察、学习等重大活动中，先拿出合理方案，由大家讨论确定项目、学习内容、时间、费用等，报局领导批准后，再行实施。

三、能够从思想上充分认识反腐倡廉的重要性。能够积极参加有关学习和局党委组织的学习讨论，严格按照与局长卫月胜同志签订的《领导干部党风廉政建设承诺书》的各项条款要求自己，做到反腐倡廉、廉政从政。总结回顾半年来自己所分管的各项工作，认为是符合廉政勤政要求的，是健康正常的。

四、按照廉政准则，自己做到严格要求身边工作人员、配偶、子女，要求他们不经商。不参加开办企业;对身边工作人员要求他们严格按照规章制度办事，率先垂范，不谋私利。要求他们兢兢业业为党工作，提高工作效率，勤政为民，而不能凭借手中权利谋取私利。

五、对照《领导干部党风廉政建设承诺书》，半年来自己没有超标准用车和超标准配备通讯工具。没有接受单位和个人赠送的礼品和有价证券，在工作中坚决按照《廉政准则》的要求和制止奢侈浪费八项规定，严格要求自己。 本文章

六、回顾总结一年来党风廉政建设责任制落实情况。自己认为是做的好的，但还存在一些问题，主要是对党风廉政建设的重要性认识上还有待于进一步提高，要加强学习，理论联系实际，要时刻牢记自己是一名共产党员，牢记自己是一名党的领导干部，时时刻刻要以共产党员的标准严格要求自己，使自己保持清醒头脑。在今后工作中，一定要认真学习、贯彻党的xx届四中全会精神，充分认识反腐倡廉工作的重大意义，把党风廉政建设和反腐败斗争进行到底。要深刻认识反腐工作的长期性、艰巨性和复杂性，既要树立持久的作战思想，又要抓紧当前的工作，坚持标本兼治，综合治理的方针，从思想上筑牢拒腐防变的堤坝。自己一定要努力工作，认真履行职责，把党风廉政建设工作做好。 黄金销售员工作总结篇2

一年来，在市纪委和局党委的正确领导下，自己圆满完成了年度各项工作任务，较好地履行了纪委书记职责。现将一年来履行岗位职责、落实党风廉政建设责任制和廉洁自律规定的情况报告如下：

一、思想作风方面

1、认真贯彻十x大精神，深入学习科学发展观，积极参加市委和局党委组织的党员学习教育活动，加强党风廉

政建设，提高党员干部的政治觉悟和政治素质。

2、保持了政治上的坚定性，能不断改造世界观，严格地执行党的路线、方针和政策，自觉地同党中央保持一致。带头遵守党的各项纪律，尤其是作为纪委书记在廉洁自律方面能严格要求自己，起到表率作用。

3、有大局意识、服从领导，维护领导班子团结，全力支持\\\"一把手\\\"的工作，保持了进取向上的精神。3.较好地履行了职责，完成了市纪委、局党委下达的

各项工作任务，在工作实践中提高了能力和水平。

二、业务工作方面

1、按照局党委分工，20xx年我主要分管局党办和纪检监察室、工会、宣传、计生及省级文明单位创建等工作，已于3月份分别与党办和纪检监察室签订了领导干部分管科室党风廉政建设责任书，3月底向市纪委签订了领导干部廉政建设承诺书。随后我们还组织局广大党员干部学习党的理论和政策，党委多次开会研究单位党风廉政建设工作，带头学习党风党纪和廉政方面的法律法规，学习两个《条例》和廉政准则，认真履行《中共中央、国务院关于实行党风廉政建设责任制的规定》，并按第六条之规定规范自己的言行，做到重大事情及时向组织报告，时刻置于党组织的关心与监督之下。观看反腐倡廉教育录像片，做好内务政务公开工作，及时传达贯彻市党风廉政建设的有关精神，落实公车使用，集资住房等项规定工作，把市委、市纪委关于党风廉政建设的各项规定落到实处。 黄金销售员工作总结篇3

一、理清工作思路，落实目标责任。今年以来，我们按照市委市政府确定的全市经济工作方针，进一步强化黄金工业在全市经济中所占据的位置，坚持\\\"效益第一、地质领先、规模经营和稳中求进\\\"的行业指导方针，明确了今年的奋斗目标，提出了：\\\"高举中国特色社会主义伟大旗帜，以党的xx大精神为指导，深入落实科学发展观，以奋发有为的精神状态和求真务实的工作作风，坚持抓好工作创新、科学发展观的落实、资源储备、企业升级和安全生产五个工作重点，扎实推进各项工作，开创我市黄金工业又好又快发展的新局面。\\\"的指导思想。在年初黄金工作会议上，把目标任务层层分解，落实到各县(市)黄金局和黄金企业，认真开展\\\"矿山地质、选厂金属平衡、安全环保、科技创新\\\"四项技术指标考核以及\\\"生产统计\\\"工作考核和\\\"增产增效\\\"活动，以制度作保证，向管理要效益。

二、加强行业作风建设，进一步提升了服务水平。工作中，我们围绕市委市政府提出的\\\"项目建设年\\\"和\\\"企业服务年\\\"活动的要求，切实转变工作作风，着力在狠抓落实和优质服务上下功夫，求实效。为确保项目建设年活动在我市黄金行业顺利开展，承担的项目得以顺利实施，局领导和各科室工作人员经常深入到黄金企业和生产一线，对黄金行业重点项目的建设情况和企业经济运行情况进行调研，了解项目进度情况，强化项目督查管理，及时为企业提供技术支持和管理服务，保证了项目建设的顺利实施。而这些项目的逐渐建成投产将为我市黄金工业的发展起到巨大的推动作用。今年我们还结合\\\"企业服务年\\\"活动的开展，我们立足全市黄金产业的可持续发展，充分利用上海黄金交易所灵宝交易中心、桐辉交易所、黄金股份公司交易所三个平台，组织专门人员收集、预测黄金交易走势，总结规律规避市场风险，利用价格杠杆增收增效，全市黄金企业的市场价格预测水平得到了进一步的提升。同时，我们充分利用网络、黄金生产信息等手段，及时向企业分析、预测、发布国际和国内黄金市场行情，指导企业按市场行情售金，增加产品销售效益。

三、坚持科技兴金战略，进一步发展了循环经济。今年，黄金企业在生产过程中，进一步增强了技术创新能力，加大了科技攻关力度，逐步解决了生产过程中的技术难题，尾矿的综合回收等项技术得以应用。灵宝金源矿业有限责任公司成立了研发中心和博士后科研工作站，金渠集团成立了中心实验室。灵宝黄金股份有限公司与中钢集团天津地质研究院合作成立了灵宝黄金天津地院研发中心，同时选送一批优秀青年到黄金武警学校进行岗位培训。各企业通过引进高科技人才，开展职业培训、岗位培训等措施，初步建立起了一支懂管理、善经营、技术水平过硬的干部职工队伍。同时，在发展循环经济方面，黄金企业利用当前黄金价格一路走高的大好时机，坚持做好废渣坡、老矿柱、老尾矿的重新利用和钼、铜、银、硫等伴生元素的综合利用。在工艺创新方面，积极开展选矿工艺技术改造，积极研究探矿、采矿方面的各项新工艺和新方法，在难选矿和矿石多金属综合回收方面取得了一定的效果。灵宝金源矿业有限责任公司自主研发、自行设计的选冶联合工艺技术，实现了对金矿及伴生的银、铜、钼、铅、硫等资源的联合回收利用。自主研发、自行设计的铜硫分离技术，实现了对硫铁矿中硫、铁、金、银、铜、锌的综合回收利用，产业链条不断拉长，实现资源价值的最大化。目前银、钼、硫、铜、铁等伴生元素均得以综合回收;过去的废弃低品位矿石、老尾矿得以二次回收，进一步提高了黄金资源的利用率。

四、抓好节能减排工作，实现节约发展。目前党中央国务院对节能减排工作非常重视，三门峡市人民政府在年初下发了《三门峡市节能减排实施方案》。我局也成立了\\\"节能减排工作领导小组\\\"，一年来，通过宣传发动，使各企业充分认识了节能减排工作的重要性和紧迫性，我们一方面做好了高耗能设备的更新换代。另一方面通过多碎少磨等技术改造挖潜和加强成本管理、修旧利废等活动，努力降低生产消耗，从现有生产管理中实现节能降耗。第三是采取有效措施实现回水的综合利用，减少废水的外排量。通过处理节能减排与经济增长的关系，实现了节约发展。

五、狠抓安全管理，确保安全生产。紧紧围绕全市\\\"加快发展，维护稳定，狠抓落实\\\"的工作大局，坚持\\\"安全第一、预防为主、综合治理\\\"的安全生产方针，狠抓安全生产各项方针、政策和措施的贯彻落实，保证了黄金企业生产经营工作的顺利开展。一是强化安全生产责任制的落实。二是加大黄金安全生产督查工作力度。三是认真整改重大隐患，突出安全工作重点。四是认真扎实做好黄金矿山的防汛工作。五是认真开展了黄金矿山施工企业安全专项整治工作，通过整治摸清了底数，完善了手续，规范了行为，取缔了不合格坑口，有效遏制了矿山安全事故的发生。六是贯彻落实了三门峡市百日安全大检查及尾矿库安全生产专项检查活动，促进了黄金矿山及尾矿库的安全管理。

六、能按党风廉政建设责任制的要求，认真贯彻落实中央、省、市各级党委政府关于党风廉政

建设的部署和要求，分析研究职责范围内的党风廉政状况，研究制定党风廉政建设工作计划，并组织实施。

七、坚持标本兼治、综合治理的原则。努力完善职责范围内单位的管理机制，监督机制，注重从源头上预防和治理腐败。今年从班子成员到内部科室以及二级单位，都层层签订了党风廉政建设责任目标。

八、经常组织党员、干部学习\*\*\*关于党风廉政重要思想，学习中纪委三次全会、省纪委四次全会和市纪委四次全会精神，学习党风廉政法规，对党员、干部进行党性、党风、党纪和廉政教育。全年召开以党风廉政建设为主要内容的党委会4次，其它会议上讲党风廉政工作多次。为了引导党员干部坚定共产主义理想和中国特色社会主义信念，牢固树立正确的人生观和价值观，打造一支清正廉洁，无私奉献的干部队伍，我局从\\\"条例法规、惩防体系、典型案例、先进事迹\\\"四个方面内容，建立了廉政教育室，对干部职工进行教育，以做到警钟长鸣。

九、履行监督职责，对班子成员和机关干部廉政情况实施了有效监督，并定期检查和考核。

第2篇：黄金珠宝销售员的技巧

黄金珠宝销售员技巧

商场如战场，谁败谁受伤，在激烈的竞争环境中，机会稍纵即逝，企业要不断地提高员工的全方位能力和服务水平，才能时刻抓住机遇，保持领先地位。其中掌握销售技巧特别重要。

提高服务质量，首先就要了解服务对象的需求是随着消费形态改变而改变的。我们注意到，随着时代的变迁，在消费者的购买行为中，感性的成分在逐渐增加,理性的成分在逐渐减少。尤其是在珠宝首饰行业，消费者从重视产品的真假，转变为喜欢不喜欢、满意不满意,从购买产品的直观性转变为购买的感觉性。要想满足消费者不断变化的趋势，就应创造更多的附加值，提高专业服务水平就是创造附加值的一部分。

如果想要成功的经营珠宝，首先就应具备一些基本的销售观念：

一、销售观念

当柜台销售员面对一位有潜力的购买顾客时，每一位营业员都应该做到如下四点：

1、面带笑容：

2、仪表整洁：

3、注意倾听对方的话：

4、推荐商品附加值：

5、寻找消费者最时尚、最关心的话题拉拢消费者。

二、了解商品的特点

作为销售员，了解商品基本知识的目的是为了帮助顾客建立购买信心，以促进销售。

1、就商品的品质向顾客说明珠宝玉器的价值、全球第一家买卖包回收的保障性;

2、就商品的特别之处作为对顾客有价值的优点进行说明。

三、了解顾客

1、顾客购买的主要障碍：(1)对珠宝首饰缺乏信心;(2)对珠宝商缺乏信心。

2、顾客的类型：了解顾客是什么类型的人，是与顾客做成生意的基础。要了解顾客，可以从这几方面着手。 (1)认真观察： (2)交谈与聆听：

3、顾客的购买动机：

4、顾客的购买过程：

(1)产生欲望： (2)收集信息： (3)选择货品： (4)购买决策： (5)购后评价：

四、销售常用语

作为珠宝行的员工，使用规范、专业的销售常用语，不但可以树立品牌形象，能够建立顾客的购买信心。因此，要求每一位营业员使用以下常用语。

1、顾客进店时的招呼用语：“您好!”“您早!”“欢迎光临!”“您需要些什么?(我能为您做些什么?)”“请随便看看。”“请您稍侯。”“对不起，让您久等了。”“欢迎您下次光临，再见。”

2、展示货品时的专业用语：

(1)介绍珠宝的专业用语： ABC货等等谁才能增值。 (2)鼓励顾客试戴的销售常用语

(a)这块玉佩是天然A货，这个价位特别合适。 (b)这几件是本店新到的款式，您请看看。

(c)这几款是经典的结婚龙凤双喜佩，您可以试试看。 (d)这种款式非常适合您。

(e)您的品位真不错，这是本季最流行的款式。您不妨试试看。 (f)本店销售的玉器全是真玉，假一赔二十。

(g)本店有上百种款式，只要您耐心挑选，一定会有一款适合您。 (3)款台的礼貌用语

(a)这是一件精美的礼品，我给您包装一下。 (b)这是您的发票，请收好。

(c)收您××××元，找您×××元，谢谢! (4)顾客走时的礼貌用语

(a)真遗憾，这次没有您满意的货品，欢迎下次再来。 (b)新货到了(指圈改好后)，我们会马上给您打电话。

(c)这里是一份介绍珠宝知识和珠宝保养的小册子，送给您。为了避免你不会买假买贵请上黄金珠宝网。

五、售中服务

1、顾客进店：不管手头有任何工作，都应马上放下手中任何工作。面带微笑，亲切问候：“您好(早晨好，中午好，下午好)您选点什么，请随便看喜欢可以试一下。”

2、当顾客显示兴趣，要做到对货品熟悉能马上拿出顾客所感兴趣的货品。表现为：

(1)走动时突然停住;(2)眼睛紧盯某一款;(3)寻问新款或某一款

3、展示推荐：

(1)轻拿轻放：可显示出货品的贵重和导购的素质，也可让顾客试戴时比较小心注意。

(2)观察顾客：脸型、手型、皮肤颜色、着装习惯，有助于向顾客介绍款式并可以显示出导购专业性。

(3)推荐时要以顾客喜欢款式为主，不能强行改变顾客意愿这样很容易导致交易失败，可以在交易过程当中适当提出一些自己的见解和意见。 (4)推荐新款：重点介绍特点和创意，尽量让顾客试戴。

4、试戴

通常大部分顾客走进店内时，尚不清楚自己要买什么样的货品，作为销售员，任务就是要了解顾客的需求，帮助寻找最合适他们佩戴的首饰，不能一开始就问顾客的预算，要运用销售技巧，充分展示货品，让顾客动心。为了让货品达到最佳效果，建议注意以下几个步骤：

(1)在玻璃柜台上准备一个软垫或一个小托盘，供摆放首饰。 (2)在同一个价格范围和款式系列中，挑选2-3件货品展示。 (3)首先展示价格高的货品。

(4)让顾客试戴货品，保证饰品清洁，每件货品递给前应先擦一下，耳钉要用酒精消毒再给顾客

(5)柜台上常备一面镜子。 (6)协助顾客作适当比较。

(7)介绍货品主要特点及顾客购买此货品可以带来的好处(所带来的心理满足)。 (8)让顾客慢慢挑选，不要催促他们。 (9)在适当时候保持沉默，让顾客渐渐“爱上”手中之物。 (10)令顾客感到货品象是专为自己而设计的。 (11)以“您的ⅩⅩ”来称呼顾客手中的货品。

(12)让顾客在两者之间作出选择，而不要给他们一大堆货品。 (13)留心达成交易的讯号。

5、提出和解答疑问：(1)专业知识;(2)保养方法。 注意事项：不能所答非所问，解答问题要简单明了。

6、成交(成交标志)：

(1)询问折扣及赠品;(2)询问售后服务; (3)询问付款方式;(4)直接示意开票

注意事项：不能代顾客交款，小票要双手递送，其它货品收好并清点数目。

7、包装：

(1)准备好包装用品：顾客交款同时准备好包装用品及赠品。

(2)包装：顾客交回小票后再包装，饰品放入包装盒后顾客确认后再封口。 (3)填写顾客登记表。

注意事项：准备包装用品时要把货品收好，手袋要封口，双手递送货品。

8、送客：

(1)语言：“欢迎下次光临”，“您慢走”，“有什么需要您再来”，“再见”。 (2)表情：微笑目送顾客。

注意事项：成交货品后不能表现过分兴奋。

9、售后服务：如出现问题不能处理，及时请示店长，解决不了请示经理，不应擅自做主，更不能与顾客发生争执

六、如何面对顾客的抱怨或意见

作为销售人员，经常会面对各种不同类型的顾客，几乎所有顾客都会对货品有一些不满或抱怨。遇到这种情况，首先要有耐心，尽量不要与顾客正面对峙，更不可争吵。面对顾客的生气、抱怨要认真倾听。若遵循下述三点，大多数情况不会难以解决。 (1)不要提高嗓门。 (2)不作负面反应或负面设想。

(3)顾客总是认为他们是正确的，要让他们认识到是他们自己错了。 其次，与顾客一起找出问题的关键所在。

只要顾客有意见，就让他提出来，这是改进服务质量的重要手段。面对顾客的抱怨或意见时，请把握以下原则“理解顾客、换位思考”。

很多营销人员的经验

1、任何时候都应让顾客体会到你的认真态度，并且对顾客的抱怨进行调查。

2、顾客并不总是正确的，但有时为了让顾客冷静下来，“让顾客正确”是有必要的，也是值得的。

3、一定范围内，顾客的抱怨是难以避免的，但作为营销人员要意识到，这种抱怨并不是对自己的指责。

4、为了能正确判断顾客的抱怨，营销人员应该站在顾客的立场上来思考问题，看待顾客的抱怨，通常来说顾客的抱怨是由一些微不足道的原因引起的。

5、顾客在发怒时，情绪一般是很激动的，这时顾客对销售员流露的不信任、不重视或轻率的态度特别敏感。因此，销售员应保持冷静。

6、在你未认识到顾客说的话不真实之前，不要轻易下结论，即使顾客是错的，也不要直接责备顾客，等顾客自己意识到了，问题就可以迎刃而解了。

7、在处理顾客的无理抱怨时，不管顾客的态度是否有道理，都应保持真诚合作的态度。这并不意味着你已接受了顾客的抱怨，而是表示他的抱怨已引起了你的足够的重视。即使顾客言语粗鲁，你仍表现出友好的态度，这样可以避免争执。

8、不要向顾客提出不能或难以兑现的承诺，以免引起进一步的纠纷。

七、销售员自我表现检查项目

作为一名优秀的销售员，掌握良好的销售技巧，会给你的销售带来意想不到的成效，还能给自己找到工作中的乐趣，给自己树立信心。下面是一些自我表现检查项目，有助于销售技巧的提高。

1、有提出问题的能力。

2、接待顾客态度积极、主动、热心、诚恳。

3、从与顾客交谈中抓住推荐更高价货品的机会。

4、能妥善处理顾客的不满与抱怨。

5、会推销“钻石对于顾客的优点”。

6、能不带成见地接待顾客。

7、能机动灵活，随机应变。

8、能提供顾客所需的相应货品知识。

9、有良好的交际能力和说服能力。

10、抱有从失败中学习的态度。

11、真正关心顾客，并能在态度中表现出来。

12、能以对钻石充满自信的态度接待顾客。

13、能将丰富的经验用于将来的销售。

14、能对新到的商品、商店的服务做出介绍。

15、就成功和失败的例子，能经常与同事交换意见。

将这些自我表现检查项目，作为自己的一个目标，每天制定计划，认真学习，经常总结，一定会成为一名符合标准的优秀销售人员。

八、陈列展示要领

吸引顾客走进商店，外部标识很重要;让顾客消费，内部陈列又显得关键。首饰店内、店外布置灯箱广告画，是吸引顾客较佳的广告形式，在柜台上摆放展示架等宣传资料，会具有非常好的效果。

为此，我们将介绍陈列一些基本的展示原则及一些创意的货品陈列展示指导原则，希望可以从中吸取创新意念，让您的店内陈列展示更具吸引力，从而成功推广产品以达到提高销售的效果。

1、货品陈列的基本观念

(1)、基本货品线：a、依其货品类别陈列;b、利用它来带动角落的视线。

2、畅销货品：通常也是基本货品，但不绝对是。 (1)依其所属商品陈列;(2)陈列在重要的位置; (3)切勿将畅销品摆在门口，远离其它货品类别。

3、高价位的珠宝要耐心推销。 (1)强而有力的展示陈列;

(2)清楚指出它的用途、特性或品质对顾客有什么(利益)，顾客付钱买到了什么(价值);

(3)应选摆在靠近畅销品近或醒目的陈列位置; (4)成为橱窗展示或墙面展示的重点; (5)应和同类货品放在一起。

4、辅助货品及主导货品

应和主导货品按照逻辑顺序陈列，以方便顾客选购。

5、促销货品及广告货品

(1)必须清楚标示，并且容易找到。(2)展示位置会直接影响该货品销售业绩。 (3)明显易见及美化的展示会有意想不到的效果

(4)利用此类货品带动店内采购视线。(5)按其商品类别陈列。

6、滞销货品

(1)依其货品类别排列，(2)不要占用留给畅销品的重要位置。 (3)适时调整陈列的位置，以达到一个良好的效果。

7、陈列要素

货品陈列的最大原则就是尽量使每一款珠宝首饰展现它的独特魅力，使顾客感受商品

的美丽、璀璨，觉得店内商品极为丰富。陈列的基本要素有：

(1)注意顾客流动型态：(2)最有利的分配：(3)注意辅助陈设：(4)清新整洁：

根据这些陈列要素，尽可能向顾客展现钻石的美和价值，以增强顾客拥有珠宝首饰的欲望和对珠宝首饰的仰慕，因此，店内的货品陈列、橱窗布置、灯光同样也是非常重要的。

第二章消费者心理

一、消费心理

指消费者在社会总体消费环境的影响下，调节控制自身消费行为的心理现象。这里指的消费行为主要是消费者在购买、使用及消耗各种消费品过程中的表现。

二、导购人员研究(了解)消费心理学的意义

在消费者购物活动中，存在两个基本选择要素：一是商品，二是销售人员的服务。

因此，在商品销售地点、时间基本相同的条件下，服务质量和水平显得特别重要。所以，了解消费者的心理现象，掌握消费者心理活动的一般规律，就可以为提高服务质量和服务水平提供科学的根据。实践证明，优秀的导购人员之所以能给消费者以满意的服务，不仅仅是有着为顾客服务、树立“顾客是上帝”的信念以及娴熟的服务技巧与技能,而且有着善于分析消费者购买行为、揣摩消费者心理，按照各种不同消费者心理特征，有针对性和预见性地进行接待的经验。

在销售服务过程中，不只是一买一卖的简单交换关系，即消费者掏钱、导购人员给商品。导购人员要细心观察消费者言谈举止和内心表情，了解他们的心理与愿望，如偏爱、欲求、顾虑等，有意识地采取恰如其分的心理接待把消费者的购物过程变为一种心情舒畅、气氛和谐的交际活动。所以，导购人员研究(了解)消费心理学具有很大的必要与现实意义。

三、消费心理学的基本理论

普通心理学原理认为，人的心理是人脑对客观现实的反映。由于客观世界纷繁多样，决定了人的心理活动方式的错综复杂。但一般来说，任何心理活动都有其产生、发展和完成的过程。这个过程是客观存在的。它包括认识过程、情感过程和意志过程。

当然消费者是有差异的，每个消费者都有其特定的心理活动方式：不同消费者对相同的商品也会有不同认识，从而形成不同的态度、情感和意志。

1.认识过程：2.情感过程：3.意志过程：

四、消费者的气质类型

1.习惯型： 2.理智型：3.经济型：4.冲动型：5.想象型：6.不定型：

五、消费者的态度划分

1.节俭型： 2.自由型： 3.保守型： 4.怪僻型： 5.顺应型;

六、需求

1、需求概念：需求指在一定的生活条件下，人们对客观事物的需要。顾客的需求，是指在现行社会生活中，对延续、发展生命进行社会活动所发生的要求和欲望。

2、顾客需求的内容：一般来说，顾客的需求可以分为生理需求和心理需求两部分：

(1)生理需求： (2)心理需求：

a、受到尊重 b、得到美感 c、要求得到周到的服务

七、顾客的心理活动

顾客的心理活动是主观与客观的统一，是顾客对客观事物和主观需要的综合反映。心理活动影响或支配顾客的行为。

顾客的心理状况一般呈现“七步递进”，即七个步骤：

第一步：感觉阶段 第二步：认知阶段 第三步：判定阶段 第四步：认同阶段

第五步：行为阶段 第六步：体验阶段 第七步：反馈阶段

顾客在购买商品或接受服务过程中心理状态的变化步骤，是顾客心理现象不同形式对客观事物的动态反映。这七个步骤，可以划分为三个心理过程，即认识过程、情感过程和意志过程、这些不同的心理过程，相互联系，相互区别，又相互影响，相互促进。

八、顾客的分类技术

企业在经营和服务中，面对的是具体的顾客。对这些顾客进行客观、科学的分析，是做好顾客工作的重要方面。

对顾客做大致的分类，有助于企业根据市场情况来认识、辨别自己的顾客，对顾客进行分类的工作是CS实务中的基础工作之一。 顾客分类，其分类标准多种多样，通常有这样一些标准：

(1)按生理年龄划分;(2)按性别划分;(3)按民族划分;(4)按宗教信仰划分;

(5)按经济能力划分;(6)按从事的职业划分;(7)按受教育的程度划分;(8)按居住区域划分;

(9)按兴趣、嗜好划分;(10)按消费习惯划分;

(11)按消费节奏和消费量划分;(12)按对本企业的产品或服务的依赖程度划分等等。

从企业CS实务操作的角度看，任何企业不可能也没有必要按照所有划分标准对顾客做如此大量的分类工作。一般企业的做法是根据自身产品或服务的市场开发需要对顾客做必要的划分工作。

九、顾客的决策性

销售人员和服务接待人员总是希望顾客做出购买商品或接受服务的决策，现在我们就来分析一下顾客做出决策的心理过程。

顾客消费决策的动机是消费决策行为发生的原因和条件。由于顾客消费需求的多样性以及外界对顾客刺激因素的多样性，顾客的消费动机也是极为繁杂的。CS操作实务中常把顾客的消费动机分成生理性消费动机和心理性消费动机两大类。

1.生理性消费决策动机：

2.理性消费决策动机：

(1)顾客的社会性心理动机。(2)顾客的个体性心理动机。

综上所述，顾客的购买动机，不论是生理性消费决策动机，还是心理性消费决策动机，都是顾客的某种欲望的表现。

十、顾客消费决策行为分类

顾客的消费决策行为复杂而各具特点。我们将顾客的消费决策行为作一个归纳分类，根据顾客在决策过程中的行为表现，可以将其分为：

1.专一型 2.保守型 3.理智型 4.模仿型 5.冲动型 6.犹豫型 7.随意型 十

一、需求层次理论

英国著名心理学家马斯洛于1943年提出的，他把人们的需求由低级到高级分成若干个层次，即：

自我实现的需求 尊重的需求 爱和归属的需求 安全的需求 生理需求

当低层次需求得到满足以后，人们就开始追求高层次需求，首先应当满足生理需求，然后依次满足更高层次的需求，以至最终满足自我实现的需求。 十

二、商标与消费心理

商品仅仅有品名是不够的，为了区别与其它经营者的商品在质量、价格、特点、服务等方面的区别并在必要时诉诸法律的保护。

商标是商品的一种特定的标志，通常用文字、图像或二者的结合来表示，经过向工商管理部门注册登记，商标具有使用专利并受法律保护。 商标的心理功能：

1.识别功能(在珠宝上标志厂家珠宝代号);

2.保护功能(商标一经在工商总局管理部门登记后，便取得使用专利，受国家法律的保护);

3.促销功能;4.标准功能(商标的确定有利于企业市场全方位实行管理); 5.传播功能;6.服务功能。 十

三、商品包装与消费心理

1.刺激与促销功能;2.显示与宣传功能;3.美感与享受功能。 十

四、价格的心理功能

1.衡量商品价格的功能;2.自我比拟的功能;3.需求调节的功能

文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!文档附件上传成功，但与已有文档重复，只能自己阅读!

第3篇：销售员工作总结

销售是一个非常讲究责任心的岗位，一笔销售从报价到确认签合同到出货，到货款收回一系列程序，都严格遵守公司制度。下面小编给大家带来的是销售员工作总结范文，欢迎大家阅读参考!

销售员工作总结范文1

对于我来说是艰辛的一年，也是收获的一年，是生命改变的一年，也是心满意足的一年。有压力困难，有低谷煎熬，有拼搏奋战，有皆大欢喜，这一年的工作纠结辗转而又硕果累累，这一年的生活也是精彩纷呈而又收获匪浅。总结反思自己的202\_年，更多的是成长、收获、幸福、感恩、淡定。

一年来，xxx保险公司在省市公司正确领导下，依靠我公司全体员工的不懈努力，公司业务取得了突破性进展。今年各项工作健康顺利发展。下面结合我的具体分管工作，谈谈这一年来的成绩与不足。

一、工作思想

积极贯彻省市公司关于公司发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流，进一步转变观念、改革创新，面对竞争日趋激烈的xx保险市场，强化核心竞争力，开展多元化经营，经过努力和拼搏，公司保持了较好的发展态势，为xxx保险公司的持续发展，做出了应有的贡献。全方面加强学习，努力提高自身业务素质水平和管理水平。

二、业务管理

1、根据市公司下达给我们的全年销售任务，制定各个周、月、季度、年销售计划。制定计划时本着实事求是、根据各个险种特点、客户特点，可实现的目标。在目标确定之后，我本着“事事落实，事事督导”的方针，通过加强过程的管理和监控，来确保目标计划的顺利完成。

三、工作中的不足

由于业务较多，有时难免忙中出错。例如有时服务不及时，统计数据出现偏差等。有时工作有急躁情绪，有时工作急于求成，反而影响了工作的进度和质量;处理一些工作关系时还不能得心应手。

总之，一年来，我严于律己、克己奉公，在思想上提高职工的认识，行动上用严格的制度规范，公司员工以不断发展建设为己任，锐意改革，不断创新，规范运作，取得了很大成绩。新的一年即将到来，保险市场的竞争将更加激烈，公司要想继续保持较好的发展态势，必须进一步解放思想，更新观念，突破自我，逐渐加大市场营销力度。新的一年我将以饱满的激情、以百倍的信心，迎接未来的挑战，使本职工作再上新台阶。我相信，在上级公司的正确领导下，在全体员工的共同努力下，上下一心，艰苦奋斗，同舟共济，全力拼搏，我们公司一定能够创造出更加辉煌的业绩!

销售员工作总结范文2

自从转到销售部至今已经半年了，回想自己这半年来所走过的路，所经历的事情，已经没有了刚来时那么多的感慨，也没有了那么多的惊喜，而是罕见的多了一份镇定，多了一份从容的心态。这半年来在公司领导的带领下，加之部门同事的鼎力协助下，我一直立足本职工作，使得销售工作顺利进行着。

虽然销售情况不错，但是回款率依旧不是太乐观，原因在于集团总部款不及时。20xx年的下半年我会尽量克服这方面的因素，及时与公司协商回馈问题解决回款问题。

现将销售工作的内容和感受总如下：

①将有些电话业务或者需要送货的业务分配给业务经理，并辅助他们抓住定单;

②经常同业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高;

③合同的执行情况：协助业务经理并督促合同的完成;

公司上门业务的处理，对产品销售过程中出现的问题进行处理，与各部门之前进行友好的沟通;、与集团总部清理往年应付款情况，由于往年帐目不是我经手的，加上有些单据遗失及价格或等等问题，给现在的工作带来许多麻烦;、对每一款新产品进行推广，与各经销商进行密切联系，并根据地区、行业、受众的不同进行分析;、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。

总半年来的工作，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，下半年自己计划在去前期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)确保完成全年销售任务，平时积极搜集信息并及时汇总;

(二)努力协助业务经理的销售工作，从产品的价格，数量，质量以及自身的服务态度方面，细心的与客户沟通;

(三)销售报表的精确度，仔细审核;

(四)借物还货的及时处理;

(五)客户关系的维系，并不断开发新的客户。

(六)努力做好每一件事情，坚持再坚持!

最后，想对销售过程中出现的问题归纳如下：

(一)仓库的库存量不够。虽然库存表上标注了每款产品最低库存量，但是实际却不相符，有许多产品甚至已经断货。在库存不多的情况下，建议仓库及时与生产联系下单，或者与销售联系提醒下单，飞单的情况大多于库存量不足有关。

(二)采购回货不及时。回货时间总会延迟，对于这种现象，采购人员的态度大多都是事不关已，很少会想着怎么去与供应商解决，而是希望销售人员与客户沟通延缓时间。这样会让客户对我们的信誉度降低。(这种现象非常严重)

(三)质检与采购对供应商退货的处理。很多不合格的产品，由于时间拖延，最后在逼不得已的情况下一挑再挑，并当成合格产品销售，这样对我们“追求高品质”的信念是非常不吻合的。经常有拿出去的东西因为质量问题让销售人员非常难堪。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步;感谢每位同事在这一年来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信xxx公司明天会更好!

销售员工作总结范文3

时间一晃而过，20xx年已经悄悄的从我们的指间溜走了。转眼间，我在XXXXX工作已经两年零七个月了。可以说，每年都有不同的感受，不同的感慨。

但是20xx年对我来说是非常有意义的，从自己熟悉的采购工作岗位调到完全陌生，富有挑战性销售助理工作岗位，由于工作性质的不同，工作内容的不同，以及没有这一方面的工作经验等诸多因素，使得刚接手销售内勤这份工作很吃力，有时一件事情不知从何开始下手去做，不知道工作如何开展，但是慢慢的从一个完全陌生的过程到一个慢慢熟悉的过程到自己能够得心应手的去处理一件事情的时候，觉得自己成长了，也逐渐成熟了。

现就这一年来的具体工作情况总结如下。

第一：以踏实的工作态度，适应销售助理的工作特点

我们公司是以销售为主的公司，一切工作都是围绕销售在运转，而作为销售助理，是公司内外联接的一根纽带。对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了销售内勤的工作繁杂的特点。每天除了计划内的工作外，还经常有计划外的事情需要处理，而且通常都是非常紧急，让我不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了大部分工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做，但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他的工作需要去处理，因此，我经常只能把一些计划的工作(标书、档案建立归类、资料、文档工作)利用休息时间来进行“补课”。

销售部门内勤人员少，工作压力大，特别是公司业务繁忙时，这就需要部门员工团结协作。在这一年里，我都积极配合各部门做好各种工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把各项工作做的圆满，顺利。

20xx年，是XXXXXX的效益与服务年，而销售助理最重要的工作职责就是服务职责，服务于客户，服务于销售经理。我认真做好服务工作，以保障工作的正常开展，以一颗真诚的心去为大家服务。

第二：完成本职工作

销售助理是一个非常讲究责任心的岗位。一笔销售从报价到确认签合同到出货，到货款收回一系列程序，都严格遵守公司制度。珍惜每一次与客户接触交流的机会，认真处理每一位客户的来电，来函，积极配合销售经理工作，做到报价及时，发货及时，以最大程度保证公司的信誉，在这一年中，完成200多份合同的制订，800多笔货物的销售手续，尽最大能力没有出现工作失误。

文档的建立及制度的制订;由于刚开始接手销售助理这份工作，没有做好交接手续，销售文档资料及工作流程都是乱的，经过几个月的工作实践和熟悉，逐渐将客户合同按年分类整理归档，电脑资料分门别类整理归档，销售单据按单位归档。协助副总经理修订完善公司制度及工作流程。

第三：一年来，无论在思想认识上还是工作能力上都有了很大的进步，但是自身的差距和不足还是有的。

1、工作总体思路不清晰，不能积极主动发挥自身特长，而是被动适应工作需要，公司交办的事能够完成，但自己不会主动牵着工作走，缺乏认真钻研，开拓进取的精神，忙碌于日常工作，工作没有上升到一定高度，造成工作上的一些被动状态。

2、业务知识的贫乏，给平时的工作带来了很大的障碍。

最后，非常感谢XXXXX在20xx年给了自己这么大的一个工作空间和发展平台，感谢同事、领导在过去一年工作中给予的支持与帮助。

20xx年是我们公司“二五”计划的最后一年，是给我们要以扎实的脚步迈向“三五”计划的最后一年，是让我们每位员工迈向小康生活，实现价值的一年。希望在20xx年大家更好的合作，以新的气象，面对新的任务新的压力，以新的面貌，更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在工作岗位上发挥更大的作用，为公司的发展尽一份力。谢谢!

销售员工作总结范文4

时间一晃而过，20xx年已经悄悄的从我们的指间溜走了。

转眼间，我在xx工作已经x年了。可以说，每年都有不同的感受，不同的感慨。但是20xx年对我来说是非常有意义的，从自己熟悉的采购工作岗位调到完全陌生，富有挑战性销售助理工作岗位，由于工作性质的不同，工作内容的不同，以及没有这一方面的工作经验等诸多因素，使得刚接手销售内勤这份工作很吃力，有时一件事情不知从何开始下手去做，不知道工作如何开展，但是慢慢的从一个完全陌生的过程到一个慢慢熟悉的过程到自己能够得心应手的去处理一件事情的时候，觉得自己成长了，也逐渐成熟了。

现就这一年来的具体工作情况总结如下：

一、以踏实的工作态度

适应销售助理的工作特点;我们公司是以销售为主的公司，一切工作都是围绕销售在运转，而作为销售助理，是公司内外联接的一根纽带。对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上情下达，这就决定了销售内勤的工作繁杂的特点。

每天除了计划内的工作外，还经常有计划外的事情需要处理，而且通常都是非常紧急，让我不得不放下手头的工作先去解决，因此这些临时性的事务占用了大部分工作时间，经常是忙忙碌碌的一天下来，原本计划要完成的却没有做，但手头的工作也不能耽误，今天欠了帐，明天还会有其他的工作需要去处理，因此，我经常只能把一些计划的工作(标书、档案建立归类、资料、文档工作)利用休息时间来进行“补课”。

销售部门内勤人员少，工作压力大，特别是公司业务繁忙时，这就需要部门员工团结协作。在这一年里，我都积极配合各部门做好各种工作，与部门同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把各项工作做的圆满，顺利。

而销售助理最重要的工作职责就是服务职责，服务于客户，服务于销售经理。我认真做好服务工作，以保障工作的正常开展，以一颗真诚的心去为大家服务。

二、完成本职工作

销售助理是一个非常讲究责任心的岗位。一笔销售从报价到确认签合同到出货，到货款收回一系列程序，都严格遵守公司制度。珍惜每一次与客户接触交流的机会，认真处理每一位客户的来电，来函，积极配合销售经理工作，做到报价及时，发货及时，以程度保证公司的信誉，尽能力没有出现工作失误。

文档的建立及制度的制订;由于刚开始接手销售助理这份工作，没有做好交接手续，销售文档资料及工作流程都是乱的，经过几个月的工作实践和熟悉，逐渐将客户合同按年分类整理归档，电脑资料分门别类整理归档，销售单据按单位归档。协助副总经理修订完善公司制度及工作流程。

三、一年来，无论在思想认识上还是工作能力上都有了很大的进步，但是自身的差距和不足还是有的。

1、工作总体思路不清晰，不能积极主动发挥自身特长，而是被动适应工作需要，公司交办的事能够完成，但自己不会主动牵着工作走，缺乏认真钻研，开拓进取的精神，忙碌于日常工作，工作没有上升到一定高度，造成工作上的一些被动状态。

2、业务知识的贫乏，给平时的工作带来了很大的障碍。

最后，非常感谢在20xx年给了自己这么大的一个工作空间和发展平台，感谢同事、领导在过去一年工作中给予的支持与帮助。

是让我们每位员工迈向小康生活，实现价值的一年。

希望在20xx年大家更好的合作，以新的气象，面对新的任务新的压力，以新的面貌，更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在工作岗位上发挥更大的作用，为公司的发展尽一份力。

在今后的工作中，我会努力配合好与上面的领导之间的工作关系;我得到了很多，也失去了很多，但是我却从未后悔过，因为我知道，我一直在进步，我一直在前进，我相信只要我能够安下心来，不断的努力，我就可以做的更好，只是暂时的困难，不会难倒我，我会一直不断的努力下去的!

第4篇：销售员工作总结

销售员工作总结

(一)

开拓市场，对内狠抓企业管理、保证质量，以市场为导向，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、20\*\*年销售情况

20\*\*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。20\*\*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。20\*\*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，利用我公司的品牌着名度带动产品销售，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20\*\*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20\*\*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。

销售员工作总结

(二)

不经意间，xx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。

xx年项目业绩

从元月至12月末的十二个月里，销售业绩并不理想，[某项目名称]共销售住房80套，车库及储藏间57间，累计合同金额15637000元，已结代理费金额计仅218899元整。

xx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[某项目名称]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[某项目名称]分别举办了“某某县小学生书画比赛”和“某某县中学生作文大赛”，在县教育局的协助下，希望通过开展各项活动提高某某房产的美誉度，充实[某项目名称]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。

8、9月份接到公司的调令，在整理[某项目名称]收盘资料的同时，将接手[另一项目名称]的销售工作。当我听说这个消息时真是欣喜若狂，初进公司就是[另一项目名称]招聘销售人员，第一个接触的项目也是[另一项目名称]，而在公司的整体考虑后我却被分配到[某项目名称]。没能留在[另一项目名称]做销售一直是我心中的遗憾，现在我终于能在[另一某项目名称]的续篇——\*\*\*\*项目工作，我觉得公司给我一个圆梦的机会，那段时间我是心是飞扬的，多么令人不愉快的人，在我眼中都会变得亲切起来;为了能在规定时间内将[某项目名称]的收盘账目整理出来，我放弃休假，甚至通宵工作，可收盘的计划在开发商的坚持下还是无疾而终。10月份我游走在\*\*\*\*\*项目和[某项目名称]之间：[a项目名称]的尾房销售、[b项目名称]的客户积累、[c项目名称]的二期交付„„我竭尽全力做好两边的工作，虽然辛苦但我觉得一切都那么令人愉快。我不知道该说意想不到，还是该说意料之中，项目另换他人的变化令我从峰顶跌到谷底，总之我花了许多时间来调整自己的状态，来接受这个事实。

11、12月份持续尾房销售工作，培训员工，与开发商协商收盘，解决客户投诉。

xx年工作中存在的问题

1、[某项目名称]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。

希望明年我能有更好的发展，能为公司带来更大的贡献!

①公司提出市场费用承包政策之后，最大限度防止了费用陷阱，费用超支现象得以控制。

②公司调整并制定了销售人员新的待遇方案，公司的固定风险降低了，人员的竞争意识和挑战性加强。

2、负面因素：

①营销部没有数据统计的支持，对费用的控制较为盲目。

②市场支持费用和人员费用报销等，营销部存在“知情难，无审批”的歧形现象，管理无法加强。

③个别人员管理观念陈旧、保守，不能主动遵从层级化管理，因此整个管理缺乏科学的流程。

④老板“一笔笔签”的现象依然存在。

三、营销团队的建设回顾及分析：

(一)团队建设业绩回顾：

1、销售人员的“放牧式”现象基本消除，营销团队的管理加强。

2、待待遇方面，基本消费了“大锅饭现象”，薪资待遇的挑战性增强，标准更科学合理。

3、团队的执行力有所增强。

4、提问题不提解决方案的现象减少，销售人员的工作能动性增强。

5、销售人员工作主动性有所增强，工作实效提高。

(二)团队建设分析：

1、正面因素分析：

①采取每日电话报到和每月工作汇报的管理形式，一定程度上可以了解销售人员在做什么?做得怎样?

②降低了销售人员底薪，并将提成比例随着回款额度的增加而提高，增强了销售人员的工作挑战性。

③通过“提醒式”的罚款和个人管理信用的树立，从制度要求和心理印象上让销售人员感觉到公司管理的严肃性，因此执行力随之增强。

④管理要求每一个销售人员必须提出问题的解决办法，从而“逼迫”销售人员遇到问题时首先联想解决问题的办法。同时树立了销售人员的责任心，遇到问题找借口、找理由的现象降低，逐步树立了“解决问题是职责”的职业操守。

⑤在管理实践中，不断地给销售人员心理压力和工作危机感，从而使得销售人员的主动性不断增强。“居安思危”的心理利于工作能动性和工作实效的提升。

2、负面因素分析：

①公司内部的辅助管理配合不到位，团队管理实效降低。

②公司部份管理人员管理意识保守，团队管理实效降低。

③销售人员长期适应了“放任式”的管理，从观念上、心理上和行为上有一定适应期去接受较为实效的管理。

④部分人存在“老油条”观念，有一定优越感，因此对于公司加强管理有“和稀泥”的想法存在。

⑤部分人心存不轨，希望钻公司管理的漏洞。所以希望公司管理的漏洞一直存

在，甚至增加。

⑥人性特点的普遍反映：被管理者希望公司管理的能见度、透明度一致较低。因此对能见度逐渐增强的管理有一定抵触心理。

⑦公司管理高层调整，久经事故的销售人员见风使舵，左右逢缘，趁机蒙混过关，不遵从公司的管理，重新回到“放任状态”。

⑧谁都想做好人，缺乏主动做“恶人”的管理人员，管理原则不能坚持，等于一纸空文。

四、内部管理运作的回顾及分析：

(一)运作回顾：

1、基本解决了不按客户定单发货的现象。

2、公司制定工衣，并规定着装时间，公司人员有了较统一的形象。

3、文员工作有了一定分工，工作程序、方法和责任逐步明确。

4、制定并实施了新的行政管理制度，逐步规范了员工行为，出勤等管理一视同仁，趋于规范化。

5、客户档案基本建立。

6、周一和周六有开例会，工作有了积极明确的氛围。

(二)存在的负面因素分析：

1、部门协作性不强，都喜欢围着老板转，喜欢把老板推到“工作前线”。一方面不能形成管理层面;另一方面促成了“一笔签”现象，并让老板处于被动境界。停留于小公司的思想、观念、模式和行为，是阻碍公司科学化管理进程的最大障碍。

2、客户管理能力较弱，有待进一步的能力提高和完善。

五、存在的主要问题：

1、销售管理无数据：

一份正规地年度工作总结报告，应该用数据来说话，可是„„真正的销售管理必须包含两部份内容：1)销售回款的管理;2)销售费用的管理。从而成为真正的经营。管理需要数据支持，就相当于打靶需要有望远镜帮助看靶心一样。每次放枪，都应当检查结果，以便于不断调整而尽量达到最高目标准确度。而公司现时的销售管理，就等于闭着眼睛瞎放枪，只知道靶子的方向在哪里，至于每一枪的结果，只能凭着经验去判断，去调整射击位置。所以目标的命中率可想而知!所以我认为，正确地管理应当是每半个月，财务部门应当向销售部门提供详尽的数据，帮助销售管理的判断和调整，以达到最高管理实效!

2、管理无层级：

公司的员工常挂到嘴边的一句“我要请示老板„„”。本意没错，老板才是最终决策者!但是我认为老板花钱雇用我们，最少应当有三个目的：

一、为公司创造剩余价值;()

二、为公司解决问题;

三、帮老板分解、承担责任。所以应当是员工主动帮老板分析问题，解决问题，把老板“藏到幕后”。否则的话，做好人做恶人的都是老板!——例如，某客户要申请某项支持，若公司给予了支持，客户会认为“老板不错”!若由于其他原因公司未给支持，客户自然会认为“老板太精了”!正确在做法，我认为是永远让老板是“好人”，时刻维护老板的正面形象。

身为公司的管理人员，是判断和处理一般问题的责任人，是帮老板做事的。如果大事小事都让老板判断和处理，那就等于是老板在做事!既然老板自己在做事，多请些文员就行了，哪需要那么多经理呀、老总呀!另外老板“一笔签”绝对正确!——正确的前提在于各级管理人员有责任帮助老板判断，确保老板每一笔都签得正确!

而且，从管理的角度来分析公司的管理。《a管理模式》一直强调管理的层级和跨度(事实上，无论任何组织或群体，成功的管理结构都是呈“a”形状)。管理的扁平化，适合小的组织。当组织不断壮大之后，人的精力和能力很难再直接适应不断膨胀的管理层和面，如果可以的话，各朝帝王都完全没必要设那么多部门，养那么多大臣!就相当于，如果公司大事小事都是老板处理，相信老板一天48个小时都不够用!老板雇用管理人员就等于养着一群光拿钱不做事的“闲人”，——老板不是在做生意做企业，而是在做“慈善事业”!

我一直的观点，公司的管理应当是一条自动化地生产线，老板就只是掌握开关的自动化操作员。当然，“生产线”要真正实现自动化，对每一个“部件”的品质要求都比较高，我想作为操作员(老板)来讲，最担心的还是“部件”的品质!——因为“部件”品质不稳定，一方面操作员心理压力和警惕性会加大，比较累。第二方面操作员会时常扮演更换“部件”的“机械维修工”;第三方面，生产出的“产品”很难达到“预期品质”;第四方面，品质不稳定的如果是“重要部件”，有可能会毁掉整条“生产线”!

3、管理无流程：

生产洗发水，需要配料——搅拌——灌装的基本流程。在配料一定的情况下，搅拌的过程决定了洗发水的品质!管理也一样，中间的管理流程直接影响着管理的结果。倘若省去中间流程，把配料直接装进洗发水瓶，就等于把原料变成垃圾，最多也只能算是半成品洗发水，并没有达到预期的结果，或者说结果的品质没有达到最佳!

当然，以上是从结果方面来分析。

第5篇：销售员工作总结

工作总结

一转眼来到XX股份有限公司晋北办事处已有四个多月了，在这四个多月的时间里，我在领导和同事的帮助下学习到了很多销售方面的知识，并且对公司的销售流程有了一定的认识;对于自己销售岗位的工作也有了一定的了解，下面是我这几个月来的一点工作心得，不足之处希望领导指正，以便得以更好的学习和进步。

对于不同产品的销售，首先要了解工作流程。初次面对这项工作时我觉得摸不到头脑，不知从哪入手;但是在X总的指导下这四个月里我对销售流程有了深入的认识，包括合同的签订，挂帐及催回款等。通过对XX这两个公司的业务往来，尤其是X公司从合同的签订到送货以及挂帐等全套工作流程在X总的指导下由我单独完成，虽然中途由于公司领导出差等原因耽搁了些时间，但是确实学习到了很多东西，了解到了销售流程。X总还经常传授些经验给我，并且会带我一起去拜访一些客户及领导，回公司后仔细的分析讲解，这些都对我的工作起到了很大的帮助做用。其次就是专业知识的学习。由于我进入公司时恰巧公司的新进员工培训刚刚结束，所以很遗憾的错过了。而公司产品种类多类型广，但是做为一名销售人员专业知识的学习是不可欠缺的，如果对自己销售的产品的性能、特点用应用情况都不了解，就无法好好的向客户介绍自己的产品，甚至在客户咨询时无法使客户更深入的了解产品而错失机会。所以在有空闲时我就会学习公司产品的一些资料，以便于更好的了解自己所销售的产品。另外重要的一点也就是观念的转变。我原来也做过一些其它产品的销售，但

是由于销售产品类型不同，所以与现在的工作还是有很大的差别。原来的销售方法在这里已经不实用，所以要改变自己的观念，适应现在的工作。经过这四个多月的锻炼，我将目前的销售工作归纳为首先一定要勤奋踏实，对于已有我们公司产品的地方应当多去了解一下产品的使用情况，在了解情况的同时也就能顺便摸清一些项目信息，看看是否需要我们公司其它产品。对于周边没有我们公司产品的地方就应当带足资料多去介绍我们的产品，使他们了解我们的产品以达到以后销售的目的。除了多去跑另外还要经常看一些招投标网站，扩大自己的信息来源。这些网站上往往会有一些大项目的招标信息，虽然不一定整个项目都能用到我们的产品，但是里面有一些小项目也许我们能做。要做好销售光是勤奋还是远远不够的，另外还需要有良好的沟通技巧。做为一名销售人员除了签合同销售东西外，还要挂帐催回款。而这催回款一项就特别需要良好的沟通能力。眼下我最主要的努力方向就是改进自己的工作方法、深入学习公司产品知识、将被动的销售模式逐渐转化为主动的销售来提高销售水平。

过去的几个月里在领导和同事的帮助下我学习到了很多知识，对销售这个岗位的工作有了一定的体会和认识，我要以更饱满的精神和充沛的精力投入到以后的工作和学习中去，努力成为一名合格的销售人员。

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！