# 销售的职员年终总结报告10篇

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-01-01

*20\_销售的职员年终总结报告10篇通过总结报告，深知过去工作的成绩与失误及其原因，吸取经验教训，如何做好今年的工作总结和来年的规划很重要。下面小编给大家带来关于销售的职员年终总结报告，希望会对大家的工作与学习有所帮助。销售的职员年终总结报告...*

20\_销售的职员年终总结报告10篇

通过总结报告，深知过去工作的成绩与失误及其原因，吸取经验教训，如何做好今年的工作总结和来年的规划很重要。下面小编给大家带来关于销售的职员年终总结报告，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**销售的职员年终总结报告篇1**

今年的工作即将成为历史，一年的忙碌就要在此告一段落了。我对于彩妆的专业知识已大部分掌握，化妆技术也得到了很好的提升，回顾这一年的工作，有太多的感慨、太多的感触在里面。以下是今年的化妆品销售工作总结。

我进入公司后，在公司内部理解到了彩妆的专业知识培训，在公司的直营店亲身体验到了优良的销售氛围。在经过一个多月的培训后，我对产品的卖点已基本掌握了，根据代理商的需求，公司决定让我去和代理商接触，我也就开始了我的出差生活。

一、年终答谢会

初到，我的心境期待而忐忑。我到达时，代理商已经开始了年终答谢会的会前准备工作，我也迅速地投身其中。在听了不一样讲师讲课后，感受到了不一样的讲课风格，对于我的讲课水平有很大的帮忙。晚上请到了专业的演出团队，为新老客户带来了精彩的表演，我荣欣的担任主持人，很好的.锻炼了我上台讲话的胆量以及主持本事。会议结束整理过后，取得了较梦想的成绩，会后客户也能很迅速的的汇款，比其他的品牌回款的速度高出很多。

二、市场服务

以价格来区分，彩妆相对来说都是高价位的。我的工作安排以协助市场销售和培训店员为主，培训工作成果较梦想，能够很好的鼓励店员的学习进取性，帮忙掌握彩妆的专业知识以及娴熟的化妆技巧，促进店员专业带动销售，服务产生业绩。因年关和天气寒冷等原因，销售成绩不是很梦想，但基本还是能够坚持每个店家元以上的销售业绩。出差对于我个人来说，总体效益还是不错的，又上了一个新的台阶。

三、工作感想

在这份工作，并不是我踏入社会大学的第一份工作，我换过好几份工作。能走进公司，天生就是缘份，我和公司是有缘的。可是更重要的是公司的氛围、公司里的每个人、包括公司的领导给我留下了不一样的感觉。在和大家的相处中，我感觉很受益。和公司的领导人沟通也一向很愉快，让我对公司和我自我充满信心。这是一个温馨的大家庭，那里的人都很好相处，没有尔虞我诈，没有人际斗争。那里的氛围我很喜欢！

在过去的这一年里，我学到了很多新的人生经验，销售是一门永远也学不完的课程，这一年里，我学会了慢慢的去剖析顾客的心理，为其选择适合的产品。彩妆形象丰富，在和顾客交谈的过程中，学会了去了解顾客的消费本事，从而为其选择适当价格的产品。慢慢的认识到了要提高自身的影响力，才能够做好循环销售和离开店家后的店家持续销售。

从公司完善的会员制度中，我也清楚地明白了会员对于店家的重要性。这些都将成为我实现梦想的垫脚石，让我的人生更加丰富。

**销售的职员年终总结报告篇2**

岁月荏苒，时光如梭，旧的一年即将过去，新的一年就要来临。我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，基本完成了自己的本职工作。在企业不断改革的推动下，我认识到不被淘汰就要不断学习，更新理念，提高自我的素质和业务技术水平，以适应新的形势的需要。

现就个人20\_\_年一年来的工作情况做以下总结：

一、工作思想

积极贯彻公司领导关于公司发展的一系列重要指示，忠于公司、忠于股东、诚实守信、爱岗敬业、团结进取，进一步转变观念，改革创新，面对竞争日趋激烈的房地产市场，强化核心竞争力，开展多元化经营经过努力和拼搏，使公司持续的发展。

全面加强学习，努力提高自身业务素质水平。作为一名宣传销售人员肩负着上级领导和同事赋予的重要职责与使命，公司的销售计划及宣传方案需要我去制定并实施。因此，我十分注重房产销售理论的学习和管理能力的培养。注意用科学的方法指导自己的工作，规范自己的言行，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力和管理能力。

二、日常工作

我于年初进入公司以来，在公司销售部工作。在公司领导，主管领导及各位同事及各位同事的帮助下，我对公司各项规章制度和办事流程有了清楚地了解，也从部门领导和其他同事身上学到了很多新的知识，我的工作能力也由此得到很大提高。

进入公司的这段时间里，我主要负责销售楼盘，在师傅的带领下我很快适应了工作，并取得不错的成绩。

在这期间我主要做了以下工作：

1、根据公司各月的会议精神，制定销售的月销售计划。

2、策划\_\_小区的宣传工作，制定出宣传方案，报领导审批后实施。

3、办理售房合同，负责开发公司的文件文字处理，保管资料的收发登记。

4、参加\_\_拆迁工作及合同的管理。

5、进行社会调查，接待客户，对客户保持联系。

三、工作中的不足

第一，售房销售对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

第三，自己的专业知识及理论水平十分有限不能很好完成自己的工作任务。

**销售的职员年终总结报告篇3**

时代在进步，社会在发展。公司要快速发展，销售是其中的重点环节。我在卫浴任职已经年，在这年来，我深深体会到了这份工作的的光荣与艰巨，自己也获得了空前的成长，我只有以更加吃苦耐劳和诚信感恩的心专注与自己的本职工作，在已经过去的，是我在工作业绩上极具突破、快速发展的一年。在公司各级领导真切的指导和关心下，在所有同仁诚挚的帮助和支持下，我以积极向上的态度，勤勉务实的工作，训练有素的业务，爱岗敬业，开拓创新，不断进取，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，较顺利的完成了销售任务。现将我本年度的工作简单地总结如下：

一、工作总结

我全年完成销售任务\_\_万，公司下达的个人销售任务指标\_\_万，而在我的不断努力下，我全年实际完成销售任务\_\_万，在圆满完成预定指标的基础上还超额完成\_\_万，同比增加\_\_万元，对于这样的超额成绩，离不开完善的公司制度、开拓的销售市场、广泛的领导支持，当然也少不了我自己行之有效的工作策略和多年累积的销售经验。

一方面由于销售人员直接与顾客接触，只有首先赢得顾客的信任，才能成功地开展工作，所以我一直具备良好的修养，做到仪表大方、衣着得体。销售不是把产品卖给客户就完事，还需要做好售后服务，在售后工作方面我坚持做到接到客户投诉的信息，就及时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。完成销售后我会到生产车间做好跟单发货服务，努力做到每一张订单都让客户满意，时时刻刻考虑的客户的利益，通过强烈的服务意识让客户免除后顾之忧。

二方面做销售工作要时时刻刻充满高昂的干劲和激情，具有不怕苦、不怕累的精神，有不为艰辛、敢为人先的勇气。我习惯在开展工作前为自己制定一个详细的计划，大到整一年的目标，小到一个阶段的步骤。有了计划之后，才能有条不紊地开展工作。我始终相信机会是留给有准备的人，所以我坚持做到主动销售，而不是被动地等待商机。在日常的工作里，不论销售过程是顺利而是波折，我都会定期地总结经验，发现自己的优势和不足，力争在下一阶段得到补充和发展。

二、20\_\_年工作计划

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，20\_\_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：

一方面自己计划在确定产品品种后努力学习产品知识及性能、用途。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，为公司的再发展奠定人力资源基础。

二方面为确保完成全年销售任务，平时就要极搜集信息并及时汇总，力争在20\_\_年创造出更好的业绩。

取得的销售成绩，是对于我辛勤工作的极大肯定，这也将鞭策我在日后的工作中，更加勤勤恳恳、踏实严谨，创造新的销售亮点。希望在新的一年里，我能通过不断的努力和拼搏，增长自己的销售空间，也为公司赢取更大的利益，以报答公司和公司领导的厚爱！

**销售的职员年终总结报告篇4**

20\_\_年已经走到了末端了，在这一年之中，我们销售人员历经起起伏伏，经历了不少的挑战和磨难，但最终还是以一个不错的成绩收尾，这是一件很开心的事情，也代表着我们在这一年的工作中努力了、进步了，因此，我在这一年的结束之时也为自己的工作做一次总结，希望能够引导着自己走向一个更好的未来，步入一个更好的阶段。

销售工作是一件让人感到疲惫的工作，平时有很多打击我们的地方，但这些打击都不会让我堕落，反而让我崛起，让我知道，或许只有往前走去，才有可能克服这些我们现在无法克服的困难。一个人如果总是停在原地，又要怎么去提升自己呢？所以这一年，当我遇到了困难时，我就把它带上，一直往前走，不管走多远，我相信在这一段路上，我都能够渐渐解决它。这是时间的魅力，也是努力的重要性。

上半年的销售业绩不算很理想，加上一些原因的影响，整个市场的波动都是比较大的。我们每行每业的竞争力都非常的大，但是在这样的压力之中其实是有很多可以提升的空间的。比如上半年虽然遇到了一些危机，但正是在这样的危机当中就存在着很多的机会，这是要靠我们自己去争取的。下半年的经济在不断的回升，我们的销售工作也在进一步加强，随着公司几个大活动的展开，我们的业绩也蹭蹭蹭往上涨了。对于我来说，这也是一个个非常珍贵的机会，所以每一次我都把我的很合适，有了很明显的进步。

公司举办的那几次活动之中，我的销售业绩一般都是排在前三。这是我之前从未有过的业绩，我感到非常的开心，更是激励了我去创造更多好的`成绩。其实说实话，这份销售工作的确很累，也真的让人很是崩溃，但其实慢慢的接触下去，会发现在这份工作中，每一天都是值得期待的，当我们把自己的工作做到了成熟的地步了，其实每一天都会有收获，不管是物质方面还是精神方面，都是有很大的收获的。

很感谢这一年来众多领导以及同事给予我的帮助和关心，感谢大家一路上的相伴。从事销售工作很少有在家里停留的机会，所以也很感谢我的家人对我的理解，在这份工作上，我一定会更加的努力，把销售业绩做得更好，创下更美丽的辉煌。

**销售的职员年终总结报告篇5**

时光荏苒，20\_\_年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……回首望望走过的一年，虽没有轰轰烈烈的战绩，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。感谢公司给我提供这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能，回首过往，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向公司的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的帮助，才能令到公司的发展更上一个台阶，在工作上，围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

在没有进公司之前我是一个没有销售经验缺乏专业知识的人，仅凭对销售的热情，到公司之后，一切以零开始，一边学习产品知识，结合销售学习，通过不断学习和努力，收取同行之间的信息和积累市场经验；转眼20\_\_即逝，不知不觉中，我在本公司做领班兼外采已经快\_\_年了。

这段时间，在公司领导的关心支持下，我认真以岗位职责要求，以饱满的热情投入到工作中去，以谦虚的态度虚心向其他同行学习，开括创新，扎实工作，转变思想，积极投入到实践中去。非常感谢采购部积极支持和领导的支持与关心，现将这一年是以来的工作总结如下：

一、存在的缺失

1、对市场了解得不够深入，主要是冬装的备货不及时，没有细心注意天气突变，以至于引起一连串的反应，令业绩位能达到状态。

2、一年来我做了一定的工作但跟领导的要求还有不少差距，专柜的纪律管理执行力不够，影响整个买场形象。

3、服装区的没资料的旧商品的处理问题没能够得到合理的处理意见。有时候看问题看得不够通彻，容易把问题理想化，容易导致和实质情况产生一些偏差。

二、部门工作总结

客观上的一些因素虽然存在，在工作中的其他一些做法也有很大问题，主要表现在：

1、销售工作最基本的会员信息维护，信息反馈，一些老会员积分转新卡未转入等等导致很多顾客未能及时得到一些优惠活动信息。门店也常收到顾客投诉旧积分未转新卡。

2、沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能够把我们的产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想发和意图，对客户提出的某个建议不能做出迅速的反应，老员工的流失，新员工的专业知识有待加强。

三、明年计划

1、建立一支熟悉产品，而相对稳定的销售团队。人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源与有一个好的销售人员，建立一支具有合作精神的销售团队企业的根本。

2、完善会员制定，建立一套明确的专人管理办法。

3、销售目标：以每月区域目标，每日的销售目标分配到个个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司明年的发展与员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的，提高执行力的标准。

新的一年里我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。

**销售的职员年终总结报告篇6**

自20\_\_年x月x日进入销售部成为一名销售主管，至今已有两个多月的时间。在此期间内，销售部的总经理、x经理给我做了全面专业的业务知识培训，让我深刻感受到商业地产行业的辉煌前景，并对自己的人生做了新的规划。可以说从一个对房地产“一无所知”的门外人来说，这两个多月的时间里，收获额多，非常感谢公司的每一位同仁的帮助和指导，虽然取得了一些成绩，也依然存在些许问题，下面就我个人今年的工作做以下几方面总结。

一、学习方面

来到这个项目的时候，对于新的环境，新的事物都比较陌生，在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场，通过努力的学习明白了置业顾问的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，在此期间，也阅读了很多的营销类书籍，每每看到非常感兴趣的地方，都不由得感叹：“销售是一门神奇的学问”，同时也意识到自己的选择是正确的。在学习方面我为自己也制订了学习计划。做商业房地产销售是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。

二、工作方面

在来到公司时，我对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在大家的帮助下，我开始背诵沙盘说辞，随后又是外出调盘，了解市场。调盘是一门学问，在与其他楼盘老练的业务员的对话中，把自己遇到的问题一一向其求解，并且学习对方业务员的谈判技巧和优点，和自身对比，了解自己需要加强哪方面的知识，以及和其对比我们楼盘的优势。

三、思想方面

来到公司两个多月，的转变就是从学生到职业人的转变，在思想上更趋于成熟，心态也得到提升，对团队协作精神有了更深刻的理解，要想做成一单业务，团队协作很重要，想想工作在销售一线，感触最深的就是，保持一颗良好的心态很重要，因为我们每天面对形形色色的人和物，要学会控制好自己的情绪，要以一颗平稳的、宽容的、积极的心态去面对工作和生活。

四、20\_\_年工作计划

对于大家来说我接触房地产的时间不长，在自己的工作中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，取长补短。20\_\_年，我希望能拥有自己的住房，在\_\_安家。所以为了我的目标能够实现，我觉得应重点做好以下几个方面的工作：

1、依据20\_\_年销售情况和市场变化，着重寻找A类客户群，发展B类客户群，以扩大销售渠道。

2、每月成交三套以上，因为这样才能支付房子的首付。

3、听从领导安排，积极收集客户信息。

4、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，每月看一本书，力求不断提高自己的综合素质。

5、加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。勇挑担子，勇担重任。

在新的一年，我相信我能够做的更好，这是我肯定要做好的。展望这过去一段时间的工作，我对将来的工作有了更多的期待，我相信我能够做的更好。力争在新区域开发市场，以扩大市场占有额。我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所长，扬长补短，做一名合格的销售人员，能够在日益激烈的市场竞争中占有一席之地，为公司再创佳绩做出应有的贡献在不断的发展中，公司得到了进步，我的知识和业务水平也都得到了进步，相信自己一定能够做好，20\_\_年，我一直在期待！

**销售的职员年终总结报告篇7**

在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：

1、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。

2、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。祝公司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！

**销售的职员年终总结报告篇8**

我于\_\_X年\_\_X月份任职于\_\_公司，在任职期间，我非常感谢公司领导及各位同事的支持与帮助。在公司领导和各位同事的支持与帮助下，我很快融入了我们这个集体当中，成为这大家庭的一员，在工作模式和工作方式上有了重大的突破和改变，在任职期间，我严格要求自己，做好自己的本职工作。现将这一年的工作总结如下：

一、销售部办公室的日常工作

作为公司的销售内勤，我深知岗位的重工性，也能增强我个人的交际能力。销售部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽，把握市场最新购机用户资料的收集，为销售部业务人员做好保障。在一些文件的整理、分期买卖合同的签署、用户逾期欠款额、销售数量等等都是一些有益的决策文件，面对这些繁琐的日常事务，要有头有尾，自己增强协调工作意识，这些基本上做到了事事有着落。

二、及时了解用户回款额和逾期欠款额的情况

作为公司的销售内勤，我负责用户的回款额及逾期欠款额的工作，主要内容是针对逾期欠款用户，用户的还款进度是否及时，关系到公司的资金周转以及公司的经济效益，我们要及时了解购机用户的工程进度，从而加大催款力度，以免给公司造成不必要的损失，在提报《客户到期应收账款明细表》是，要做到及时、准确，让公司领导根据此表针对不同的客户做出相应的对策，这样才能控制风险。

三、今后努力的方向

入职到现在，本人爱岗敬业、创造性地开展工作，虽然取得了成绩，但也存在一些问题和不足。主要是表现在：

第一，用户回款额这方面有些不协调，也许是刚刚接触这方面的业务；

第二，加强自身的学习，拓展知识面，努力学习工程机械专业知识，对于同行业的发展以及统筹规划做到心中有数；

第三，要做到实事求是，上情下达、下情上达，做好领导的好助手！

在以后的工作当中，我会扬长避短，做一名称职的销售内勤，与企业共成长。

四、当年市场工作总结

1、情况概述

客观地表述任务完成情况，取得的成绩，要用数据说话。

比如：今年公司下达的销售任务指标是多少，实际完成了销售任务多少，超额完成任务或离任务的差距是多少，达到人均消费者多少，与去年相比增长率是多少，各项经用开支多少，完成利润多少。市场占有率多少，与去年相比增长了多少，产品见货率多少，是提高还是降低了。经销商网络情况如何，A类、B类、C类各有几家，销售队伍情况如何等等。只报大账和特别需要说明的数据，不需报细账，否则成了数据分析报表。

2、简要分析

针对上述的事实（数据），简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

3、特别说明

若是成功的经验，对公司其它市场有指导意义的，需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验，可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。若是区域市场运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，如网络构建问题、销售队伍问题、新产品开发问题、消费者沟通和启动问题等，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

五、明年工作计划

1、要全面

将总体的目标任务分解成各个阶段、各个区域的子目标。将任务落实到人（经销商和对应的销售人员），对各种资源进行合理的配置。用表格、数据说明，力求仔细、认真、全面、准确。或者可以用附件的形式详细说明，但是年终总结一定是少不了明年的打算，如果公司的习惯是单独行文的，那么在报告里只要把简要的打算、主要的思路表现出来就可以了。

2、要到位

目标需要有措施的支持，通过什么措施、配置什么资源，达成什么目标。先落实有把握的目标，期望达到的目标要另行说明，不能混为一谈，否则就会让领导感到不踏实、不到位、不放心的感觉，自己也容易搞糊涂，误将理想当现实。

3、要有突破和亮点

突破，一般可以从今年存在的主要问题着手，今年的主要问题已经在总结中分析清楚了，公司领导也早已看在眼里，要集中精力抓一个问题，虽然一个市场问题可能是成千上万，但是只要解决了一个主要矛盾其它矛盾就会迎刃而解。通过正确的方法、严密思维、准确有效的措施努力在突破中创造出新的销售增长点和亮点。

市尝销量、品牌还需要厚积薄发，一年解决一个主要问题，上一个台阶，而且是说到做到了，第二年你再写这样的报告，领导就相信你，就能得到应有的支持。这样的市场年终总结报告是领导最愿意看到的报告，也是实效性的报告。

**销售的职员年终总结报告篇9**

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的年弹指间就将过去，繁忙之中又迎来了新的半年。在过去的这段时间里，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。回首我半年来走过的历程，公司的领导和众姐妹们给予了我足够的支持和帮助，让我充分的感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了公司员工“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。在过去的半年里，我在部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在各方面有了更进半步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论。遵纪守法，认真学习法律知识。爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

三、工作质量成绩、效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

四、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面是在销售时应该注意的几个方面：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”！“欢迎光临”。

2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道。“满意的顾客是的广告”，“影响力的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

**销售的职员年终总结报告篇10**

自从面试通过后我就来到公司成为公司里面电话销售的一员，在工作中我学习成长，吸取经验学到了很多，为此对工作进行总结。

一、与客户沟通掌握技巧

做电话销售工作必须要做好沟通，因为与客户共同非常关键，我们借助电话和微信x等手段与客户保持联系，在这过程中我们必须学会沟通，我们做电话销售的也是有着同行存在的，这些同行都是我们的竞争对手，经常的电话骚扰是时有发生，想要让客户认真听才是关键，因此在与客户沟通的时候我们必须要让让客户感兴趣，然他们不排斥才可以，如果客户一开始就拒绝我们也要用我们的方法让他们知道我们主要是干什么的，知道我们是做什么的如果客户是潜在客户就不会直接拒绝，反而会耐心的听我们的讲解，所以在与客户共同的时候必须让客户愿意听我们说，这就是要沟通的技巧了，很多新人在沟通的时候没有掌握技巧会经常碰壁，经常会一打过去就被挂断电话，还没来得及说几句就直接挂了是经常的是，所以要把握机会，学会沟通，学会去与客户说话，而不是让客户挂断电话，我们要化被动为主动，让我们能够完成任务，实现成交，获得业绩。

二、抓住客户需要

我们在与客户沟通的时候我们要猪猪客户的需要因为客户愿意与我们说，愿意把微信x告诉我们是因为他们对我们有兴趣，有需要，是潜在的客户，在这个过程中我们与他们沟通的时候就必须要好好的把握了，要把握住客户想要什么，而不是等客户主动告诉我们，我们要主动的去挖掘，主动的去了解客户的需要，把客户所需要的弄明白然后在更具公司的具体情况看我们公司能够给他提供他们所想要的吗？按照这样的方法去完成我们的业绩，去找到客户的需要，等待永远是最差的办法，因为客户和我们联系的时候没准也有其他人和他联系。他正在待价而沽，正在考虑他们选择那家合作，因此就需要多和客户沟通，聊天抓住客户的需要，掌握主动。

三、学会借势

成为电话销售人员我们在工作的时候要学会借势，学会利用公司的优势来打动客户，公司的优势我们也必须熟悉，把这些我们熟悉的优势通过我们电话传达到客户耳中让客户相信我们所说的是真的，是值得信任的，当然借势的时候我们不能够只通过只言片语让客户相信，我们必须要通过一些事实证据给客户，我们可以把一些可以发的东西经过了公司和其他客户同意的资料发给客户，比如公司好的一面的情况，比如公司的成就，公司的证书，合作的客户等等只要是有优势的都可以发给客户，从而打动客户，让客户相信让他们知道我们的实力。

这些都是工作的过程中总结出的，是一些工作的技巧，工作时常需要，我会把自己的工作做好，不断的创造佳绩。

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！