# 销售培训工作总结计划(热门12篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2023-12-18

*销售培训工作总结计划1为了更好达成协议要注意客户的购买信号。抓住好的时机。没有最好的达成协议方式，只有最好的达成协议时间。如果陈述很完整;肯定性回答和/或购买信号非常多。这个时候，买家是最深信不疑的，所以这就是最好的达成协议时机。在完成了一...*

**销售培训工作总结计划1**

为了更好达成协议要注意客户的购买信号。抓住好的时机。没有最好的达成协议方式，只有最好的达成协议时间。如果陈述很完整;肯定性回答和/或购买信号非常多。这个时候，买家是最深信不疑的，所以这就是最好的达成协议时机。

在完成了一通成功的销售的电访。在途中也会到遇到一些客户的反对意见。在应对客户的反对意见面前也让我学习了如何应对。在应对过程中尽量避免运用可是，但是，不过，然而的说词。这样才可以在电话中让客户得到信心。

在这两天的电话销售培训中学到的东西很多，但能够在实际工作上能完完全全运用的不是一天两天的事。以后在工作为了更好运用得上要一步一步的实现目标!

**销售培训工作总结计划2**

怀着一种空杯的心态，我有幸参加xxx举办的营销知识与业务技能培训的培训。在此次培训过程中，xxx学院的教授对营销技巧，客情关系的管理等等进行了详细介绍，并对其中的一些进行了重点讲解，包括营销技巧中的策略，如何开拓市场，如何扩大销量。还有客情关系的建立和维护。并且用大量生动的案例教学，实用性和操作性强，采用互动和现场问答等方式，生动易懂，张弛有度，使我们在轻松的学习中掌握更多的方法和技能。此次培训得到了 大家的高度评价和认可。下面就此次培训，我简单谈谈我的。

一、自信心+诚心+有心+合作心

信心是人办事的动力，信心是一种力量。每天工作开始的时候，都要鼓励自己。要用一种必胜的心态去面对客户和消费者，在推销商品之前要把自己给推销出去，对自己要有信心，只要把自己推销给客户了，才能把产品推销给客户。凡事要有诚心，心态是决定一个人做事的基本要求，必须抱着一颗真诚的心，诚恳的对待客户，对待同事，只有这样，别人才会尊重你，把你当朋友，才会接受你的产品。业务代表是公司的形象，企业素质的体现，是连接企业与社会，消费者，经销商的枢纽，信任是你业务的保障。处处留心皆学问，要养成勤于思考，善于销售经验。机会是留给有准备的人，同时也留给有心的人，作为业务员，客户的每一点变化都要去了解，努力把握每一个细节，做个有心人 不断的提高自己。销售靠合作，离不开领导的英明决策，离不开公司的运筹帷幄，离不开各部门的支持配合。总的一句话，耐心细致，感动至上。

二、销售+市场+策略

一件好的产品，要有好的市场，好的营销策略。同时网络的建设是销售产品的主宰，让你掌握产品的一切相关事由。开发市场需增进与客户的友谊，熟悉客户的经营状况，改善自身经营管理水平，更好的将产品推销到客户手上。好的营销策略是有准备的，有的，是帮助客户怎样更好的去销售产品，为客户出谋划策，包装产品，做促销活动。让客户觉的你是真诚的人，是可以信赖的人。我们和客户是利益的纽带 是信任的保证。

通过这次培训，我受益匪浅，真正认识到营销技巧和客情关系在工作中的重要性和必要性。我们要保持一个积极的心态，要有信心，责任心，要有虚心，进取心，要有恒心，要有感恩之心，做到超越平凡，追求卓越。

**销售培训工作总结计划3**

通过为期三天的房地产销售人员基础知识”和“华成天地墅园项目资料分析”的现场培训，使我们销售部所有员工受益匪浅。

这次培训结合理论与实践，为我们下一步更好的开展销售工作打下了良好扎实的基础。

作为一名基层销售人员，应具备自信、韧性、喜爱、感恩、倾听、综合知识和举一反三——自我总结——自我反省等的基本素质，并且在日常工作中注意提高业务水平，增强销售技能，培养敏锐的观察力，研究调查房产市场，从而了解在激烈的市场竞争中，服务是一个全过程。尽可能细化信息，注意平时工作中客户资源的积累、维护、沟通交流以及信息的收集、整理、反馈。

我本人觉得公司这次组织的培训非常好，促使我们在工作中进一步的学习提高，同时了解学习是一件贯穿生命始终的事情。只有不断地学习，才能进一步充实自我，完善自我，不会固步自封。同时，可以从学习中发现自身的欠缺点，对今后工作的进一步开展打下良好基础。同时，也更加明白销售是一门非常有学问的课程。绝不仅仅只是简单的“售”的动作，而是需要更多的准备、酝酿工作，在销售过程中与客户的交流、沟通、协商、了解，（更需要我们有饱满的工作热情和扎实的业务基础），以及销售后后续的资料整理归档，与客户的事后联络交流等一系列不可缺少的所有程序。

通过这次系统培训，使我们在获得更完整的房产知识、销售技巧的同时，也更加坚定了我们对所销售楼盘的信心，以及对自身完成销售工作的信心，有助于完成今后一系列销售任务。

从我个人认为：目前房地产行业发展比较快，竞争日趋激烈，营销不仅要在产品硬件上下功夫，更要注重软服务。从杭州的楼市来看，卖得好的楼盘都是“找得到理由的”，而不再是前几年一味的普遍上涨，只有产品做得好、定位比较准确、营销和服务都比较到位的房产品，才能最终赢得消费者的认同。

目前房地产销售已经从产品竞争上升到服务竞争的阶段，而我们的楼盘又是别墅类产品，定位为高档房产品，所以更应该把基础工作做到位，软服务就更需要销售员有全面的素质。通过学习，我又把房产销售的整个流程进行了全面梳理，加深了对本公司产品的理解，认为自身在售楼部的形象很重要，只有通过学习，才能进一步提高自己的.素质，才能积累更多的客户。作为一线销售管理人员，不断学习才能充分发挥销售人员的主观能动性。

其次是做销售用心很重要。销售就如医生要先诊断才能开处方一样，销售人员要先用心了解客户的需求后才能再谈销售，而不是一见客户就推销自己的产品。此外，只有把客户看成长久的客户，成功率才会增大，客户应该成为自己的终身客户。最后，销售人员要主动帮助客户，客户才会信任你，主动来找你。

通过对天地墅园项目的分析和互动，我们对自己的房产品加深了解，同时又发现了一些问题，需要在日后的工作中去一一落

实和解决。

这次培训为我们项目开盘做好了充分准备，使我们更有动力和信心，因为我们是一个团队，就更应该有团队的协作精神，为公司日后的业绩增长贡献力量。

**销售培训工作总结计划4**

从事房地产行业，这是我第一次参加系统的培训，很高兴有这样的一个成长的机会。本次培训内容涉及面广，黄维老师讲的很多项目的案例和一些房地产公司我都不知道，而通过此次培训，我觉得自己跟这个行业拉近了很大的一个距离。同时也学到很多道理，有以下几点心得：

1、做事情要有针对性。此次培训主要分为两部分，第一部分主要探讨房地产企业营销模式和房地产项目的营销，第二部分讲解有关销售方面的内容。结合自己目前所处的职位来说，第二部分培训内容可能更实用一些。里面讲到了很多的职责、团队管理、销售技巧等一些内容，收益很大。特别是市场调研这一块，通过这一次培训，我觉得以前自己去踩盘，不够针对性。同时我希望自己今后不管做什么事情，一定要有针对性，这样不仅能提高效率，而且能提高质量。

2、只有创新才会进步。黄维老师在培训的过程中，提到三个和尚怎么才能有水喝，答案很多。有人说三人合作，一起去挑水;也有人说一人休息，两人去挑水。我觉得最好的答案，应该是一个和尚去挑水，两个和尚去打井。为什么说这是最佳的答案呢?第一、前两个答案体现团队精神，但是却造成了人力资源的浪费。明明一个人可以做的事情，却要大家一起做，对于公司来说，领导是最不喜欢的。第二、一个和尚去挑水，两个和尚去打井这个方案不仅体现了团队精神，而且进行创新，他们已经站在从长远的角度看待问题。从这个例子得出，很多的时候，光有团队精神是往往不够的，我们必须学会创新，只有创新才会赢得最后的`胜利。

3、学会要善于表现自己。某天黄维老师与朋友去看某楼盘，走到小区的门口，看到一位保洁人员跪着擦地板，这情景让给他们印象很深。先不去讨论这位保洁人员是真的在擦地板还是在做秀，他们的目的都已经达到了，并且听说那楼盘还是很有知名度。从某方面讲，我们可以把善于做秀理解为善于表现自己，在现实中那些善于表现自己的人往往更能受到领导的赏识，更得到大家的认同。而作为销售人员，我希望自己也要学会学会要善于表现自己，在今后的日子里要加油。

除了上述几点，还有像xx售楼处被砸事件反映出的一些问题等，类似收获还有很多，在此得出一个结论，只有通过不断努力，才能证明自己的运气永远比别人好。

**销售培训工作总结计划5**

我非常有幸参加了梅特勒—托利多新兵训练营。我首先得感谢公司的各位领导，感谢公司领导给与我提升自我能力，锤炼自我意志，建立良好销售心态的机会。在这次新兵训练中，学习时间虽然很短，但我感觉确实是受了很大的启发，受益匪浅。我付出了汗水，收获了硕果，让我更明白一些东西，也更确信一些东西。我在此将我的一点心得体会总结如下：

>一、销售人员要有专业的知识。

当然，这一点并不是每个人都具有，所以不具备的朋友应该努力的学习，培训。当我们有了一定的专业知识时再来销售才可得到客户的认可，才能在销售领域定位。这是一个心、脑、手并用的智力型工作，必须要用我们所具备的大脑去尝试思考。

>二、加强学习不断提高自身水平，不断更新，不断超越，不断成长，蓄势待发。

锯用久了会变钝，只有重新磨后，才会锋利再现。我们作为一个销售人员，如果不懂得随时提升自已，有一天我们也将从旧日所谓的辉煌中跌入低谷。对于我们来说及时的汲取新知识元素相当重要，除了书本外，我认为在工作中，用心去学是相当重要的，我们能从客户那儿学来丰富的产品，我习惯到客人那边后，不管他有没有可能近期成为我们的客户，我都会花点时间，与他交谈。从而学到点他们行业的知识，下次我可以用在与他相类似的客户身上，日积月累，我们也会成为各行各业的行家，那时谈此类客户，我们多了一样至胜的利器。我们也可以从同行那边学到知识，那样才能“知彼知己，百战不殆”，在竟争中，让自已处在一个有利的位置。我们要不断的超越自已，紧记一句话，不要与你的同事去比较长短，那样只会令你利欲熏心，而让自已精力焕散。与自已比赛吧，你在不断超越自已的同时，很可能你已经超越他人，而你是没在任何恶性压力下，轻松达到一个顶峰。

>三、对工作保持积极进取的心态，别人能做到的，我也能做到，还会做的更好。

这是个信念问题，销售的压力很大，主要就是自身给自己的压力，时间一长，会有疲惫的反映，还有当业绩领先时，会放松对自身的要求，所以在业务上了轨

道之后，我们始终应牢记着“业精于勤荒于嬉”的至理名言。一定不能输给自己，而战胜自己最实际的是行动。思考、观察、计划、谋略都得用行动来证明它们存在，再好的心理素质也得在实践报告中检验、锤炼、提高。脑在行动中运转，心在行动中体会，经验在行动中积累。

>四、自信、勤奋，善于自我激励。

这一点至关重要，对于新入行的业务员，自信、勤奋是非常重要的，俗话说得好，自信、勤奋出天才，销售亦是如此，我们都知道天下没有不费苦工夫得来的硕果，我们也知道付出就一定有回报。所以我们在销售的过程中要不断的免疫自己，相信自己，让自己更加勤奋，用我们的超强的自信心让客户知道自己销售的信誉和产品是如何如何的好。

经过这次培训，感觉收获不小，本次培训主要以提问式，抢答式、团队式的方式进行，从早上9点多至晚上9点多现场气氛活跃，培训生动而又形象的传授着专业知识、销售技巧，与平时可能遇到的问题解决方法，让我们深刻感受到梅特勒—托利多企业文化的博大精深与超强的感染力，此次培训中通过学习来自很多同行的交流，使我认识到我们要想做好销售，并使销售水平提高，还有很多知识要学习提高。我们努力打造团结型的团队。在以后的发展中我们将不断学习改进和创新，只有这样才能在竞争激烈立于不败之地，我们有信心在梅特勒—托利多的圈子里提升自己，成为一名合格的梅特勒—托利多销售工程师。

**销售培训工作总结计划6**

想做一名好的汽车销售顾问，必须要树立以客户为中心，帮助客户解决问题的顾问式销售理念，将销售的重点，放在解决客户问题的方案上，而不是放在产品上。在做销售过程中，最深的体会有以下几点：

1、“用头脑做销售、用真心做服务”

用头脑做销售，是让我们在销售之时，要动脑筋，想办法，做市场调查，开发设计创新型的产品，建设行之有效的销售渠道，做好独特的宣传攻势，网络对口的目标群体，高效的将我们的产品推销出去；而用心做服务，即是让我们在做销售的同时不仅仅是要我们把产品买出去，更多是要在售前、售中、售后阶段做好客户的服务和维护工作，让客户充分体会到我们销售的专业性、职业性，真让客户享受到满足感、安全感和舒适感。

而我们作为汽车销售行业汽车销售顾问，就更应遵循“用头脑做销售，用真心做服务”的理念，踏踏实实的做好汽车销售顾问服务工作。

2、“信服力、可信度”

信念的力量是无穷的，有什么样的信念就有什么样的结果导向。

通过学习，我认识到作为一个销售顾问，其信念的作用要远远大于其技能。要想做好汽车销售顾问必须具备坚定的`信念，相信自己所服务的公司是最好的公司，相信自己所销售产品是最好的产品。相信就将得到，怀疑即为失去。心在哪里财富就在哪里！

3、“商品+服务”价格=价值

通过学习，我充分的认识到，商品的价格的高低取决与商品本身的价值与其销售过程中所提供服务的品质，因此，我们在汽车销售过程中，销售的是什么？是汽车销售本身，或是汽车销售服务本身？显而易见，我们销售必然是我们的汽车销售与销售服务本身，而客户购买的不仅仅是汽车，服务，更是购买是一种感觉。因为大多数人是理性思维，感性购买，现在的人越来越重视他所购买的产品所能给他的一种感官和心理上的感觉。

在竞争异常激烈、金融产品同质性异常突出的汽车销售市场里，怎么让客户认同接受自己的产品呢？这就需要去迎合客户的感觉，感觉是一种看不到摸不着的载体，但在销售的过程中，一定要营造好的感觉，包括客户所了解关注到的企业、产品、人和环境都要去注重和加强。

4、“逃避痛苦”大于“追求快乐”

通过学习，我认识到客户的行为的动机即是：追求快乐，逃避痛苦。客户在买卖过程中卖的是什么？客户永远不会买产品，买的是产品所能带给他的好处，所能让他逃避的痛苦。客户不会只关心产品本身，客户关心的是产品的利益、好处、价值。他购买你的产品可以拥有什么样的利益与快乐，避免什么样的麻烦与痛苦。一流的汽车销售顾问卖的是结果好处，二流的汽车销售顾问卖的是成份，三流的汽车销售顾问卖的是价格。

**销售培训工作总结计划7**

为了找到客户的需求可以采取提问方式。不同的问题会导致对方采用不同的方式进行回答，因此要针对不同的目的，有的放矢地提出相应的问题。

在电访中可采取开放式提问，封闭式提问以及探查式问题等等，这样可以获得有关信息，从而让我在电话销售培训过程中应该对客户的哪些具体需求进行强调。

提问目的就是发现潜在的问题，促成客户发出购买信号，从而把电话拜访发展成一个销售提议，并且达成协议。为了更好的达成协议要通过仔细的倾听，聆听客户的需求，做好总结，做好记录。

**销售培训工作总结计划8**

公司给了我这一次外出培训学习的机会，通过这次得学习让我学到了不少关于销售和人生的知识，相信能在以后的道路上给我指引正确的方向。

说白了培训的目的就是让每一个参与培训的人员得到知识的补充和技能的提高。为了能够让我们更加对如何销售，余经理跟我们讲解了很多，专业知识水平能力以及外在的阅历更是让我觉得要加强自己，提升自己，只有做到这样才能使自己在激励的竞争中立于不败之地。

现将此次培训总结作如下汇报：

>一、本次学习的内容

(1)5月22号余经理带我们回顾前一天的培训内容，说到了企业文化，企业知识，商务礼仪等等紧接着就说到了销售技巧，销售技巧的定义，沟通以及沟通的三大要素，还有销售人员应具备哪些素质。

其中销售技巧又分为五大环节，1、做好准备，2、打招呼3、了解需求 4、介绍商品 5、满足顾客需求。

(2)沟通定义的讲解和如何和顾客建立好沟通。

(3)大家都知道兴趣就是某件事或物感到好奇，就叫兴趣! 兴趣? 如何唤起顾客兴趣，换取顾客兴趣的技巧，跟fab的讲解差不多，必要时也可以反其道而行baf!! 重中之中说到了销售关键，那就是试穿，只有试穿，才能激发顾客的兴趣，才能使顾客有购买的欲望，从而最终促成销售，达到成交率。其次就说到了如何促成顾客购买的技巧，和顾客在这款衣服犹豫不决是该怎么做，如何做。最后就说到了连单，和赞美技巧以及怎样寻找赞美点等等，以上这些是此次最主要的培训内容 。

>二、培训心得

在工作中专业知识水平和语言组织能力要加强，要熟记fab，更要把它贯彻以及应用当中去，学会在销售中使用销售技巧，灵活的与顾客沟通。由于自身的赞美语言和组织语言的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。 事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，真正了解客户需要什么产品，从而为共公司创造更大的利益

十分感谢公司此次对我们提供的培训，能够拥有这样的经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。

**销售培训工作总结计划9**

由于我销售经验不足，并且对公司所经营的产品还不够了解，所以如我有幸加入公司，工作分两个阶段来完成。

>一、学习阶段

1.、每天学习了解公司的产品，分析归纳产品的特点，亮点，卖点，总结出如何更好的按客户的需求提供合适的产品。（主要途径：通过阅读公司的产品资料，参加培训，与老员工的沟通交流等）

2、每天跟随老员工学习拜访，电话约谈等工作技巧。并尽快融入团队。

3、每天撰写工作学习日志，总结经验教训，反思个中得失

>二、工作阶段

1. 每天收集一定数量的客户资料（收集内容大致包括公司基本情况、规模、对我公司的产品需求情况、决策者情况等）

A．通过公司渠道收集。

B．通过自己的渠道收集，

1）通过网络、媒体进行电话联系收集客户资料（如每天联系10个客户）。

2）按片区扫街形式上门拜访收集详细资料（如每天收集一个区域内的大客户）。

2. 每天将收集的客户资料以统一的格式和标准汇总客户信息，整理，分析，总结。筛选出有价值的潜在客户并对潜在客户进行重点跟进。梳理、排查、研究客户个性化特点，从中分析特点，研究具体的跟进措施。

**销售培训工作总结计划10**

我们在xx年继续坚持“学习无止境 ”的精神，牢固树立培训是长期投入的思想，推动公司员工向更高的目标看齐，下面介绍一下今年的工作情况：

一、培训工作情况

20xx年共举行内训24项，分别质量管理意识培训占46%，专业技能培训占50%，规章制度与职业道德培训占4%，共计57：85课时，参训27人次。

培训课程主要集中为以下几类：

1、员工必修类： 企业文化培训、职业道德规范、管理制度;

2、重点培训：软件测试、开发及管理、cmmi3;

3、新员工岗前培训

二、培训费用

20xx年培训费用总计为元，费用均为下半年，因上半年没有做培训成本这一项。

三、培训工作分析

(一)取得的成绩：

2、建立制度性培训体系。以往，公司培训工作缺乏系统性制度，培训管理幅度和力度很弱，培训资金无保证，员工培训意识差，培训工作开展十分困难。今年质量管理部投入大量精力,在总结了以往公司培训经验的基础上，优化培训管理流程，完善教育培训制度。重点加强了培训需求分析和培训项目审批流程，在多次征求各单位意见后，全面提升公司培训工作的制度化管理。

4、不断改进培训方式，积极探索新的培训模式。

(二)存在的问题和不足

1、培训工作考核少，造成培训“参加与不参加一个样，学好学孬一个样”的消极局面，导致培训工作的被动。

2、培训形式缺乏创新。只是一味的采用“上面讲、下面听”的形式，呆板、枯燥，提不起学员的兴趣，导致学员注意力不集中，影响了培训效果。

3、原则性不强。不能严格执行培训纪律和有关规定，对违反者睁一只眼闭一只眼，不能按章办事，这是导致培训纪律松懈、秩序较乱的主要原因。

4、在年中所做培训中我们还不难发现，一部分人员感觉培训过于频繁，另外一部分员工则反应得不到相应培训，这是一个不容回避的问题，作为致力于学习型组织的企业，首要的培训任务是要使全员树立培训意识，为企业发展和自我发展充电。而培训层面的不均衡，更是需要20xx年去大力改善。

5、内部讲师授课技巧普遍不高，有待提高，制作课件水平不足，自主研发课程能力有所欠缺，所以，以上需要改善，进一步规范内部讲师管理，提升内部讲师授课水平，推行内部讲师认证，真正打造一支合格称职的内训师队伍。

四、改进措施

(一)有利条件

1、公司改制后，改制企业的机构、人员做完调整后，改制企业员工的综合素质和工作技能的提高，以及企业文化的再建，必然是下一阶段的工作重点，培训工作的任务必将增加，良好的培训效果和质量也会越来越得到公司领导的重视。

2、随着mqms体系《培训管理程序文件》的发布，公司教育培训体系正在初步建立，培训工作有了制度的指导和约束，将大大的有利于以后工作的展开。

(二)具体措施

1、 作好培训基础工作

《培训管理程序文件》虽已发布，在具体执行过程中一定还会遇到各种困难，还需要我们的不断总结和及时调整。在具体工作流程上还需要进一步理顺，在管理制度上还需要多方面补充。还要进一步加强培训资料的收集和培训器材的配置，加强相关工作人员的专业素质培训。

2、建立培训资源网络，进一步丰富企业培训资源。

公司业务的广泛性也决定了公司各部门培训需求的广泛性。为了较好的满足公司成员的培训需求，选择合适的培训课程，培训讲师，配置合适的培训资源，我们必须要取得大量及时、准确的培训信息，扩大培训业务联系，建立起自己有效的培训资源网络。特别是要积极与比较强势的专业机构保持好战略性的合作伙伴关系，及时掌握前沿的动态信息，并横向了解到业界相关的热门需求，调整思路，并就某些具体项目达成合作协议。

3、重点建立一支富有实践经验，熟悉现实情形的内部讲师团队

培训需求的多元性和企业内培训资源的有限性的矛盾，已经越来越突出。建立一支富有实践经验，熟悉现实情形的内部讲师团队就变的越来越重要了。培养起自己的内部讲师团队，首先大大节约了公司有限的培训经费，其次，为公司培养了一批各个领域内的专家，再次，也可以在员工中树立起学习的榜样，培养员工的自主学习思想。以往的实践表明，听过公司内部领导讲课的员工都能觉出，企业高级主管对企业经营认识之深刻、解释之透彻更容易让大家接受和理解，应该积极倡导高级主管都为培训工作做出良好的表率。在具体措施上，重点加强对管理人员各项培训的同时，也从制度上明确、选拔优秀管理人员作为企业内部讲师。并建立起一套企业内部讲师的日常管理、激励、考核制度。

**销售培训工作总结计划11**

20xx年是酒店进一步提高经济效益、创收创利的一年，xx部将认真贯彻落实酒店年度工作的总体要求，结合我部工作特点，制定本年度工作要点如下：

>一、指导思想

积极开展实际、实用、有效的工作，坚持以“立足企业、服务企业”的理念为指导，走全面、协调、持续发展之路，挖掘潜力，开源节流，努力增加营业收入，做好内部管理，全面提升工作效能，逐步提高部门的管理水平和服务质量，构建团结和谐、健康向上的工作环境，实现部门规范化、制度化、常态化管理。

>二、内部管理

1、制定并执行《xx》，通过明确的质量标准、严格的检查制度，达到各岗位全面规范作业。

2、加强工作质量的预先控制、现场控制、事后控制，着眼于细节服务，关注客人需求，重视客人感受，确保向客人提供“主动、热情、准确、迅速”的服务。

3、规划员工职业生涯，对前台、商务中心、总机管区员工逐步试行轮岗工作，达到丰富员工工作，增加员工工作技能，提高员工工作兴趣的目的，打造企业一专多能的复合型人才。

4、完善各类表单记录、数据分析、操作程序等工作，做到有帐可查、有据可依、有章可循。

5、继续收集与整理客户档案，为宾客提供亲情化、个性化、定制化服务增加素材并提供保障。

6、在节能降耗方面。加强设施、设备的保养与维护，延长使用寿命;前台节省订单、登记单、房卡和钥匙袋等的使用，如写错了用涂改液涂改后再使用，减少因个人原因而导致浪费;总机在晚xx过后，将话务台关掉一台节约能耗;商务中心能用废纸不用新纸，能用速印纸不用复印纸等。

7、重视安全防范意识，贯彻执行酒店各项安全及\_门的有关规定。

>三、对外销售

1、20xx年上门客销售任务，根据20xx年的实际完成情况、酒店内部与外部市场环境另行研究制定。

2、以xx楼新区为卖点增加酒店散客出租率，并充分利用酒店销售政策加大卖房力度，做到行权而不越权，到位而不越位。

3、加强对铁路客运处、长途汽车站、出租车公司等单位的外联工作，力争达到共同协作、互利互惠的销售效果。

4、为上门客人服务时，培养前台员工留意客人的，辨别客人身份及住店性质，选准推销目标，灵活运用亲近法、选择问法、转折术法、借人之口法等销售语言技巧，达到推销目的。

5、定期召开前台管区上门客经验交流分析会，研究客人的消费心理定位和。同时，建立健全的考核机制，每月根据业绩情况进行排名，分析原因，以便提高。

6、经常组织部门有关人员收集，了解旅游、酒店及其相应行业的信息，掌握其经营管理和接待服务动向，为酒店提供全面、真实、及时的信息，以便制定营销策略和灵活的推销方案。

>四、员工培训

1、树立“培训是给予员工福利”的思想，明确培训目标，制定严格的培训制度和计划，并建立员工培训档案。

2、结合各管区实际，针对工作中的薄弱环节，有的放矢地开展各类服务技能培训，使员工及时掌握新技术、新，提高员工技术水平和工作效率，适应酒店工作要求。

3、注重职业道德、安全防范等思想的培训工作，树立员工主人翁姿态，激发员工工作热情，提高员工整体素质，增强员工工作使命感和责任心及企业凝聚力。

4、始终坚持与我店长远目标相适应、相协调，注重超前型、储备型培训和对后备人才的培养，为酒店的发展准备更多更丰富的智力资源，促进酒店发展，提高酒店竞争力。

5、利用讲授法、视听法、讨论法、操作示范法、案例分析法等培训方法，增加员工对培训内容的兴趣，提高员工对培训内容的理解，方便员工对培训内容的记忆，促使员工对培训内容的内化。

>五、节能降耗创效益

1、加强宿舍水、电、气管理。

2、加强酒店办公用品、服装及劳保用品管理。

3、加强车辆乘车卡及电话管理。

总之在新一年里总办全体员工将以新起点新形象新工作作风在酒店正确领导下与各部门紧密配合团结一心为酒店发展与腾飞而努力奋斗!

**销售培训工作总结计划12**

销售关系到企业的命运，而培训则关乎到企业的生存和发展。20xx年4月初，在公司领导的大力支持及销售中心的积极配合下，行政部精心周密筹划的紧凑而充实地《房地产专业销售技巧》培训已经划上了一个圆满的句号。通过此次的培训学习，增强了销售人员工作积极性；全面、迅速地提升了销售人员的销售技能和综合素质；收到了预期的良好效果。

一、调整并增强了销售人员的心理素质，为永江集团品牌的树立和口啤的广为传颂奠定了坚实的基础。

通过培训中真实地顶尖成功销售人士的事例、案例讲解、市场竞争环境分析，充分激励了销售人员积极向上的工作心态，激发了销售人员斗志昂扬的雄心壮志。通过要求销售人员熟记楼盘资料、坚定成交信念、正确对待拒绝、站在客户立场实事求是为客户提供优秀的服务等实际销售理念为销售人员建立必胜的信心、端正正确对待客户的良好心态，使销售人员在生理上和心理上保持工作中全力以赴、时刻保持最佳状态，从而提升了销售人员的整体精神面貌，为永江集团品牌的树立和口啤的广为传颂奠定了坚实的基础。

二、将销售人员枯燥的菜单式推销观念转变为灵活热情的价值、服务营销观念。

通过精彩、生动、极具感染力专业售楼的“五步循环”课题培训（寒暄[接待的技巧]、了解背景[了解客户的需求]、销售介绍[介绍小区楼房的技巧]、异议处理[解决客户疑难问题的技巧]、促成交易[“临门一脚”的技巧]），不仅加深了销售人员对专业的销售流程熟悉程度，而且彻底纠正了以往销售人员枯燥的菜单式推销观念，转变为灵活热情的价值、服务营销观念，为客户带来新颖、热情的服务感观，从而增强了感染、说服力，牵引了客户强烈地购买欲，大大地促进了销售业绩。

三、充分了解并掌握客户的购买心理及购买行为。

通过培训中客户群体类型、需求、购买行为、心理学的详细分析，使销售人员真正地体会到察言观色，充分了解并掌握客户心理，想客户之所想、供客户之所需，用多种有效方法，促使客户迅速地接受公司的优秀产品。

四、炉火纯青地使用销售技巧，大大地提高成交率。

七大销售法宝（谈判技巧、话术技巧、产品介绍语言技巧、电话销售技巧、销售应变八大技巧、销售说服技巧），使销售人员在培训中的情景互动交流、精彩案例分析中不仅了解到日常销售工作中的不足，而且使销售人员遇到“刁难问题”全部迎韧而解。通过这一二个星期的日常销售中强化训练、学习，使得这本周的销售额有明显地上升趋势，并且客户大部分是一次性即时成交。

总的来说，此次培训为销售人员做了详细系统地销售技能指导，为永江集团销售团队培养了良好的学习氛围，使得永江集团销售队伍向销售精英迈前一大步，大大地提升公司的整体形象、市场口碑及综合效益。但整个培训过程也存在部分不足：

一、由于培训过程中无法完全脱离工作岗位，因此培训中电话频繁接听、中途因工作离场等对培训秩序及培训效果带来了一定的`负面影响。

二、培训过程中部分学员不作笔记、学员的参与积极性及学员的配合性较差、情景互动过程中学员过于被动等情况，导致培训气氛较为冷场，且对讲师的情绪、积极性存在一定的影响。

三、学员对培训前、后的意见调查态度较为被动、不够严谨。

通过此次培训，所有参加培训人员都觉得受益匪浅，并且都希望公司能多组织些培训学习。行政部也将紧紧结合本次培训的优缺点，总结经验、扬长避短，在以后的培训工作中充分了解公司各部门各员工的培训需求，结合实际工作情况，为公司、员工“量身定做”最有效的培训方式、选择最成效的培训课题，做好培训筹备、需求调查、培训安排、效果评估、考核等每一项培训工作，为\*\*集团学习型团队的组建；为\*\*集团人才的培养、人力资源的持续性发展；为\*\*集团的光辉事业发展奠定坚实的根基。

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！