# 销售员年终总结感想10篇

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-01-15

*最新销售员年终总结感想10篇总结的过程就是勤于思索的过程，提高自己能力的过程,对自己工作失误个正确的认识过程，勇于承认错误，形成批评与自我批评的良好作风的过程。下面小编给大家带来关于销售员年终总结感想，希望会对大家的工作与学习有所帮助。销售...*

最新销售员年终总结感想10篇

总结的过程就是勤于思索的过程，提高自己能力的过程,对自己工作失误个正确的认识过程，勇于承认错误，形成批评与自我批评的良好作风的过程。下面小编给大家带来关于销售员年终总结感想，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**销售员年终总结感想篇1**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在公司这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自公司这个大家庭，为公司明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己20\_\_年的工作总结如下。

一、大厦工作阶段

通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对公司进行了一定的布局调整。全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，公司得以平稳的发展与过渡，自己对公司最新的业务知识又得了系统的强化。

负责公司期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但公司的整体潜力没能全部发挥发来产生效益是事实，虽然公司的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但公司的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在公司工作得到的最深刻认识。同时，公司各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在公司工作得到的收获。

二、公司工作阶段

为了尽快进入角色负起职责，加强了专业知识的学习，积极看书报文章。加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通。经过员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使的卖场氛围有了改观。与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，的进步得到了公司的认可。

三、人员管理培训工作

作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。总之，在新的一年中我更加努力的投入到为之奋斗的公司事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

**销售员年终总结感想篇2**

在不知不觉中，20\_年已经走过，加入公司的时间拼拼凑凑也有不少的时间了。在这段时间里，从一名置业顾问一步步晋升为销售主管，我不断的学习的知识并积累了很多的经验，也同时锻炼和提高了业务能力，这让自己的人生多了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的增加了一份人生的阅历。可以说在\_\_的这段时间中，收获颇多，感触颇多。在这里，非常感谢公司的每一位领导和同仁的帮助和指导，现在已能独立完成本职工作，现对目前的工作做以下总结。

一、任务完成

今年实际完成销售的情况和竞争对手\_\_的对比的情况。

二、团队管理方面

1.招聘面试方面。自己在招聘面试的时候缺少精心的设计和安排，有时候自己也不加重视，总是奔着你情我愿的想法，没有必要跟着面试者讲太多，正是因为自己的不重视应聘这个环节从而导致一部分优秀人员的流失，也给人事部部门增添了不少麻烦。

2.团队培训工作。没有计划的培训，培训目的的不明确，培训前没有系统的准备对团队的打造目标不够明确比较笼统，培训的计划做的也比较笼统，因此在培训工作开展时想到什么就培训什么，感觉团队缺少什么就培训什么，有的时候很少培训，有的时候天天都在培训也达不到预期的效果。不但增加了置业顾问的负担更影响大家的心情。对于培训没有一个长期统筹安排和布置，自己也没有提前做好充足的准备工作。自己不但没有得到锻炼，更使整个团队褒足不前。也没有研究过老的置业顾问和新人进行区别培训，导致新人学习难度增大，老的置业顾问也感觉付出了时间却得不到较好的效果。

3.监督、督促工作方面的。很多事情都是及时的安排下去，但是没有给予及时的督促和监督，导致安排下去的事情做的不理想甚至是基本上没有完成。例如置业顾问的约电约客问题，自己很少去督促和检查他们的来电来客，导致置业顾问在这方面的工作开展的不是很理想。有的置业顾问甚至很长时间对客户都不进行约访，损失了公司难得的客户资源。

4.及时总结学习方面的。当工作期间遇到一定难题的时候，自己很少去总结学习更谈不上将自己总结的东西传授给团队，有时候难题过去就过去了，不再过多的进行回顾总结和传授。当遇到问题客户的时候，总是想尽一切办法给予解决但总是忽略产生这些问题的根源在那，因而重复的问题不断出现，如何将该问题在前期解决掉或避免该问题的产生自己却不做总结和传授。

5.公司制度的执行和落实方面的。例如有的工作人员偶尔迟到三五分钟，但出于不忍心就不再严格按照公司制度给予其罚款，从而导致了其它置业顾问心理不平衡，给管理工作带来了一定的困难。究其原因做为一名销售部负责人首先必须严格按照公司的管理制度进行相应的处罚，对其违纪行为视而不见于心不忍不给予其进行罚款可实际上就是在纵容其行为，因此对于我来说是一种失职行为。公司最基本的管理制度自己都因为种种原因执行和落实不到位，更谈不上让自己的团队按照制度去严格要求自己。

6.销售一线工作出现的问题敏感性。由于销售一线工作灵活多变，因此需要根据实际情况及时制定出相应的制度策略。在这方面自己的主动积极意识存在很大的欠缺，总是习惯于领导将工作安排完事以后自己才去执行，不动脑子去想过多事情，从而使很多工作做起来很被动。

7.团队之间的沟通。曾经也认真制定过与工作人员之间的沟通计划，但是实施一段时间后便抛向脑后，因为各种原因落下了，在置业顾问提成方面因为没有事先沟通，向团队说明公司的情况，导致了一些小的情况发展，不仅仅影响了团队的士气也影响了正常工作的进行。通过这件事才让我深刻的意识到及时的沟通是多么的重要。

三、案场管理方面

1.案场谈客监督及把握方面。当问题客户出现的时候，自己都想办法及时给予解决，在案场自己也时常全程并及时的给予置业顾问的谈客进行指导，同时提示或组织其它置业顾问给予适当的造势来创造氛围，常组织置业顾问交流谈客过程的关键点把握，从而提高了部分置业顾问的成交率。尤其是对新的置业顾问谈客自己都及时给予点评，并组织其它置业顾问给予及时的旁听来提高谈客技巧。

2.案场问题客户处理方面。当出现问题客户的时候自己都很有耐心的给予解释和解决，减少了异议客户，增加了客户对公司的信任感和认同感。

四、执行力方面

我深刻的意识到自己办事比较拖沓，总有一种不到最后一刻绝不完成的想法，因此对领导安排或者其其它的事情总是能往后拖就往后拖，深知自己拖沓的习惯害人害己，自己也要努力改掉这样拖沓的坏毛病。

在公司工作的这段时间里，深知自己身上存在各种各样的问题和不足，在以后的日子里我要给自己进行重新定位，振奋信心、保持本色、重燃激情，在改掉自己不足的前提下努力学习知识提高自身各方面的能力，并做出了以下工作计划。

1.首先，在个人心态方面不仅好好调整，无论在任何的困境下都要和公司和团队荣辱与共，共渡难关。用自己的良好的心态去影响身边的人和公司的团队。

2.其次，对于个人在团队管理上存在的不足自己要制定出详细的团队管理目标和实施方案。

3.学习招聘面试方面的技巧，重视每次的招聘面试工作，每次在面试之前都要设计出面试的方案，尽可能为公司吸纳和留住优秀人才。

4.在培训工作方面，制定出详细的培训方针和大纲，每个月末都要根据实际情况做出下个月详细的培训计划，针对新人和老人区别做出培训计划。并尽努力严格按照培训计划执行。落实项目部日常的管理制度，并严格按照管理制度去执行，无论任何人只要触犯公司的原则问题都一视同仁绝不姑息，牢牢记住“管理即是严格的爱”。

5.针对自己的沟通不足问题。每周固定两次和置业顾问进行有效沟通。及时的了解并掌握置业顾问的心态和动态。

6.关于监督督促工作在春节前也要形成制度，有奖有罚奖罚分明。

7.关于执行力不足问题，制定出关于执行力不到位的奖罚措施，争取任何事情达到，高质量的去完成。关于做事拖沓问题，自己要从每天上班开始锻炼，要求自己每天上班必提前20分钟到项目部，制定出处罚措施由秘书监督进行处罚。

都说公司是自己的第二个家，既然是家，没有谁有理由不爱自己的家，在这个家里我一直都是，忠诚可靠，乐于奉献，一切以公司利益为出发点，忠于职守，不以权谋私，敢于管理，尽心尽力，尽职尽责，管的公平、公正、一视同仁，心胸宽广，宽容善待他人，任人为贤。积极热情、充满活力。用自己的热情去感染自己的下属，关心他们的工作和生活。当然没有谁是十全十美的，我也有很多的不足之处，在执行力方面的欠缺，有时候性格的过于温和，对团队管理经验的不足，以及和下属沟通的欠缺，都给工作的进行带来了一定的困扰。

作为一名销售主管，想好更好的发展，这些缺点和不足都需要一一的克服和解决，我有信心能够很好的解决。

学习犹如逆水行舟，不进则退，深刻的认识到自身知识水平有限及能力的不足，对未来我充满着期待和信心，相信在公司领导不断的批评和指导下我会进步的更快，变的更加成熟。

**销售员年终总结感想篇3**

20\_\_年在各级领导和同志们的关心帮助下，始终坚守在销售第一线，不怕苦不怕累，不怕繁琐，，始终以销售任务为工作的中心、重心和核心，积极贯彻公司的文件精神，同时积极参加业务学习，做到熟悉各种新产品的性能，努力克服新形势下的各种不适应，把各项基础工作做到常态化，不空喊口号，不让各项制度落空，实打实的抓好自己分担的工作，现将一年的工作总结汇报如下：

一、作为销售主管，认真学习理论，联系实际学以致用

及时深入学习公司的最新文件精神，联系自己的工作实际，创造性的开展工作，向领导提出合理化建议和意见，严于律己，提高思想觉悟，做到忠诚、敬业、严明、廉洁。严格遵守公司的各种禁令和约法三章，认真学习领会上级文件的精神，贯彻执行上级的决策和部署，不敷衍了事，不作表面文章。

二、踏实工作，认真完成各项工作任务

销售工作，繁多、琐碎、重复性较高，很容易使人产生麻痹懈怠厌战的情绪，在销售一线我时时为自己敲响警钟，牢固树立“销售无小事”的观念。

对所分包的片严格落实微笑服务，不拘于形式，侃侃而谈，并有针对性做好追记，对手下经常性谈话教育，力争把各种隐患消除于萌芽状态。

合理激发员工自我约束能力，对销售排名靠前的员工积极向总公司建议加薪，调动积极性。对没完成销售任务的帮助他分析原因，是服务态度不好，还是对产品性能掌握不好，还是能干好不干好，或者就是嘴笨手慢，针对能干好不干好的员工深入分析原因，着重解决思想问题，缓解其思想压力，解决其实际困难。对于嘴笨手慢的员工向总公司建议调到其他能发挥特长的岗位工作。通过一系列的举措，使各小组销售量都上升了一个水平，员工人人以完成任务为荣，使小组内部形成了浓厚的氛围。多次提前保质保量完成了公司下达的销售任务。

三、存在的问题和不足

1、办事冲劲儿有余，铺陈铺垫不足对工作开展中所面临的实际困难估计不足，致使有些工作虎 头蛇尾。

2、工作中有时急于求成，反而欲速则不达。

在未来的一年里，我一定总结成功的经验，汲取失败的教训，紧密团结在公司领导周围，继续在各级领导和同志们的关心帮助下，争取把工作成绩推上一个新台阶。

**销售员年终总结感想篇4**

在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守商场的规章制度，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。我深知工作中的进步与大家的帮助是分布开的，而且得到了商场领导的高度认可，在20\_\_年的x月让我担任销售主管一职，这是对我工作的肯定。回首自己一年爱经历的风雨路程，我做出如下工作总结：

一、品德素质修养及职业道德

通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

二、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，是自己的工作业绩有了长足的提高，

三、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面;

1.认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。

2.充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解越多购买后的满足感越强烈，常言道;“满意|”是顾客的广告。

3.促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。

4.熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。

5.售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。

6.抓住每一次销售的机会，以的精神状态等待顾客的到来，注重自己的外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

四、工作中的不足和努力方向

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的`展示了珠宝首饰?等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放能量。互相学习，互相进步。

**销售员年终总结感想篇5**

时间一晃而过，弹指间，年已结束。在过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，市场部开展了一系列工作，积累了一些宝贵的经验从中也取得了一点收获，也认识到了市场部在工作中的一些不足。现将一年来的工作总结如下：

一、市场工作回顾及分析

(一)工作回顾

1、地推工作;今年市场部的地推宣传，

2、广告宣传;本年度主要在报媒、短信等等做阶段性宣传。通过以短信息的形式向市民发免费宣传信息，提升我校知名度，增加市民认知度。)

3、推广合作;本年度与北市区周边家商铺进行合作，通过免费向商家提供我校宣传袋及宣传资料向消费者免费发放达到新的宣传阵势。

4、网站内容的更新和推广;网站内容不断更新(确定每周进行网站内容的更新，并通过浏览其他网站借鉴别人的亮点来丰富我们的网站);通过可凭借的网络渠道进行宣传推广，争取达成低投入，高反馈的效果。

5、宣传资料的修改、编写和收集工作;在校领导的带领下完成对考试攻略的修改和编写并已印制发放，并对新的宣传单页进行研发修改。同时也对市场销售及印刷厂的练习簿情况进行摸底调查。

6、协同工作;积极配合各部门做好各项工作，与人事部、教学部、教研中心、咨询部、一对一等部门工作衔接顺畅，并未出现大问题;

7、企业内部培训;企业文化、咨询流程、招生方法、电话销售技巧几方面制作成PPT对校区员工进行培训。

(二)工作分析：

1、市场部较好的完成了会大部分宣传工作、合作推广工作及协同工作，一年来持续在总、分校周边学校、社区进行地推，在各大媒体、网络进行宣传。

2、市场部的主体工作基本分四部分：市场调研、品牌宣传、营销策划、企业文化活动。工作重点基本在品牌宣传和企业文化活动，由于学校各部门成立不久，这两项工作为重中之重的原因，而另一方面也有我们市场部工作不到位、与其他部门协调不及时的方面。如不及时的做市场调研工作，了解相关行业发展、了解消费者需求转变，那么品牌宣传就没有良好前提，这是我们不足之处。加强其他部门特别是人事部、咨询部沟通仍需加强，使宣传活动更有的放矢，更能帮助增长业绩，也是我们市场部需要改进的方面。懈怠了企业文化建设和团队凝聚力活动策划工作，这也是我们应该跟进及加强的方面。

二、费用投入的回顾和分析

1、市场部主体费用主要是印刷品制作费。主体费用分布较为平均，而印刷品费用呈上升趋势，兼 职工资按任务完成量进行发放呈下降趋势，广告宣传投入了信息报和春晚、短信三方面。

2、费用分析。正面因素：整个学校市场费用呈下降趋势，在基本保障印刷质量、宣传效果、兼 职应用的前提下，基本争取到昆明行情;负面因素：市场是销售的前战，如果把整个销售工作比作一场战争的话，那么市场就像空军，用飞机炸药对目标进行轰炸，再派攻坚部队进行点对点进攻，这也就是咨询签订客户的过程。如果没有很好的`前期宣传、活动策划，仅依靠咨询人员的个人能力，业绩很难有质的飞跃。当然，前提是费用合理、销售强势、团队合作密切、市场营销对路。

**销售员年终总结感想篇6**

这是我第一次做电话销售，初次接触感觉很新鲜，戴着听筒，听着对方人的声音，感觉既神秘又好奇，总是会给人以无限的想象，由声音便会不由自主的猜想着这个人长什么样，脾气是很好的还是很暴躁的，是善良单纯的还是小心谨慎的，总之，对着话筒总是有太多的迷让人琢磨不透。也是因为如此，用电话来做销售也被披上了一层神秘的面纱，带给我的是无限的好奇和探索。

做电话销售也可能是所有销售里最难，有挑战性的了；对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己必须要迈过这个门槛。说实话当时我是把自己看成被“逼”上梁山的好汉，每天都在打电话，打好多的电话让自己遭受拒绝，学会承受。在开始的时候也是在师傅包括一部的同志们帮助以及熏陶下才慢慢的适应，别人可以做到，为什么我就不可以？现总结如下：

首先，在不足点方面，从自身原因总结。我认为自己还一定程度的存在有欠缺强力说服顾客，打动其购买心理的技巧。

作为我们红蜻蜓专卖店的一名销售人员，我们的首要目标就是架起一坐连接我们的商品与顾客的桥梁。为公司创造商业效绩。在这个方向的指导下，怎样用销售的技巧与语言来打动顾客的心，激发起购买欲 望，就显得尤为重要。因此，在以后的销售工作中，我必须努力提高强化说服顾客，打动其购买心理的技巧。同时做到理论与实践相结合，不断为下一阶段工作积累宝贵经验。

其次，注意自己销售工作中的细节，谨记销售理论中顾客就是上帝这一至理名言。用自己真诚的微笑，清晰的语言，细致的推介，体贴的服务去征服和打动消费者的心。让所有来到我们红蜻蜓专卖店的顾客都乘兴而来，满意而去。树立起我们红蜻蜓专卖店工作人员的优质精神风貌，更树立起我们红蜻蜓的优质服务品牌。

再次，要深化自己的工作业务。熟悉每一款鞋的货号，大小，颜色，价位。做到烂熟于心。学会面对不同的顾客，采用不同的推介技巧。力争让每一位顾客都能买到自己称心如意的商品，更力争增加销售数量，提高销售业绩。

最后，端正好自己心态。其心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务必竭尽全力。这种精神的有无，可以决定一个人日后事业上的成功或失败，而我们的专卖销售工作中更是如此。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动，努力的精神来工作，那么无论在怎样的销售岗位上都能丰富自己人生的经历。

**销售员年终总结感想篇7**

一年的工作结束了，作为电话销售，这一年来的业绩也是让我感慨，虽然完成了领导布置的业绩任务，可是我明白这付出的辛苦真的很多，同时我也在工作中学习，提高了很多，此刻就我个人的一个销售工作做下总结。

一、服务态度

作为电话销售，服务态度是十分重要的一个部分。虽然我们是销售的电话人员，而不是售后的一个客服，可是同样也是要有一个好的销售服务态度，让客户觉得我们销售在电话里的语气，态度都是十分友好的，而不是语气不好，或者觉得他必须要买我们的东西，或者只要电话接通了，就一向不停的去说，完全都不研究客户的态度或者他的想法，这样的话，也是做不好电话销售的。在和客户去沟通的过程中，也是要去让客户多说自我的想法，也去了解客户的想法，同时经过一些电话销售的技巧让客户是对我们的产品是感兴趣的，从通话中去感受客户的态度，然后再进行销售，那么成功的几率也是大很多。

二、工作情景

在一年的工作当中，通话中，总是会遇到很多不一样的客户，有些客户听到我们是销售的，就直接挂断了，有些讲着讲着，也会因各种原因而中止，这些都是需要我们有一个好的心态去工作的，不然一天电话下来，可能成交的都没有，那么也是很打击我们的自信心的，在这一年的工作中，我也是经过不断的被客户挂断，不接听，也锻炼了自我的抗压本事，让自我不受前一个客户的影响，一向拨打下去，用饱满的热情，去做好销售的工作，去把业绩完成。

工作中，困难我都觉得是暂时的，只要自我心态够好，能承受住压力，其实要做好电话销售的这个工作，也就变得不是那么的难了，当然也是需要我们去学很多，才能做得更好。

三、不足之处

在这一年当中，我也是发现自我的电话销售是很容易陷入同一个方式，很多时候不愿意去做改变，总是想着用一种方法解决问题，这也导致虽然我业绩完成了，可是却没有超标，也没有更上一步的原因，在今后的工作当中，我必须要走出这个舒适区，去尝试其他的方式技巧，让自我的销售本事得到提高，而不是一种用一种办法，那样也是很容易被淘汰的。

在明年的工作当中，我要继续的学习，继续的努力做好电话销售的工作，让自我变得更加自信，更加的能作出好的业绩。

**销售员年终总结感想篇8**

我毕业后的第一份工作就是在x公司做的电话销售工作，这是我人生中赚的第一桶金，我不会忘记这个过程的。以下是我今年的工作总结。

一、具体工作情况

每天我们的工作都是，按照网上搜索的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的产品服务，希望客户能办理我们的会员，并给他们一个试用期为七天的账号，请对方试用我们的产品服务，如果客户满意的话，在进行下一步的会员办理业务。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子，我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且把钱给你汇过来，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了，并且最终决定和你合作。同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务。

二、工作心得

电话单上的东西，有点虚无缥缈的感觉，你不知道什么时候才能有客户会与你合作，而这个时期也是最难渡过的时期，组长对我说，“今天工作不努力，明天努力找工作”，只有拼命的工作，才能在公司生存下来，并且为公司创造的利益，是啊，我想了想，组长说的很对，于是我就重新鼓舞起斗志来了，和客户聊天、唠家常，总之让客户对你有一种认同感，放心感，安全感，只有这样他才能相信你不是骗子，不是坏人，你只是一个和他合作的生意伙伴，一个值的信赖的好朋友，只有这样才能得到出单，为公司创造经济利益的同时，也为自己增加了收入。

三、工作成长

通过一段时期的电话销售工作，我的口才能力得到了极大锻炼，和陌生人聊天的时候也不会感到害怕了，和人沟通上的能力得到了极大提高，我会好好努力下去的。我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。

希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在明年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

**销售员年终总结感想篇9**

捧着累累的硕果，怀着满腔的热忱，我们又迎来了一年的结束。对于我个人来说，是丰收的一年，特别是这一年里收获了太多太多，需要感谢的人太多太多。在这里，我对电话销售这方面工作做一个总结：

一、一年来工作完成情况

强化产品知识与话述集中培训。为保证培训工作按质、按量完成，根据所开设专业，结合培训人员需求，选择培训教材、教学光碟。培训前发到培训人员手中，做到人一套，方便教学、方便复习、自学，提高了教学质量，巩固了教学成果。教师做到分工明确，责任到人。每次培训，由专业授课教师，按照日程表进行教学。要求理论讲解通俗易懂，实作具体、有针对性，一看就会。聘请专业技术人员，积极进行呼叫系统的更新，以新的呼叫系统为基础，整合呼入，来电量较更新前明显上升。

对呼入呼出进行了细化，并明确分工。在呼出方面，加大呼出密度，以便更多的人了解到公司，了解到公司的产品，为公司争取到更多的客户资源。加强了呼入与产品的协作，进行了多次促销活动，取得了较好效果;呼出方面，进行未付款订单的跟进，在客户跟进方面，及时了解客户处于哪个进度及时进行跟进。每个新开发的客户，都制表统计，在开发客户的得失之处做分析。通过召开每月一次例会来分析近来客户的状况，对于未成交的客户做出总结，以便更好地跟进，对于成交的客户我们及时分享经验，以供大家学习。同时，执行了同等学历的老客户二次销售，及时和老客户沟通。

二、存在的问题和不足

咨询应对能力不足，部分课程仍然缺乏深度咨询能力，需要与产品加强协作，加大培训力度。目前主要日常业务是网站未支付订单回访，业务性质较为浅表化。在真正意义上的电话销售，即老用户二次开发与新用户电话陌生拜访销售上投入的力度不够。有的仅凭感觉销售，对业绩起伏无统计分析，对主要产品转化率无统计分析。团队氛围一度出现问题，业务竞争向恶性竞争方向发展，直接影响整体业绩。

三、下步打算

新的一年，我们希望和产品部进一步加强合作，多为我们进行产品培训，协助我们走向资深销售顾问的行列。对于公司的职员来说，熟悉公司的产品是很必要的。为了发展，公司可能会有产品改进或者新品的推出，经常开展一些产品的培训，让职员对公司的新产品更加了解，提高员工的工作技能，让大家成长得更快。加强数据统计与分析，及时了解呼入和呼出量，根据业绩起伏加强管理，提高产品转化率。积极研究发掘销售规律，以指导好销售工作的开展，为公司创造更多的经济效益。进行大规模外呼，让沉睡的数据苏醒，促成老客户的多次销售。

在新的一年里，我们将紧紧抓住教育发展的战略机遇期，尽的努力协助销售员共同完成销售目标。我们大家会一起努力，紧密结合自身的实际，长远规划，埋头实干，站在新的起点上，向着更高的、更美好的目标迈进，将工作做到更好!在不久的将来，我相信公司一定会发展得更好、更快!

**销售员年终总结感想篇10**

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论平时怎样掩饰。在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是今年电话销售工作的总结。

一、充分准备，事半功倍

在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是销售成功的关键，所以在销售前要准备相应的销售脚本。心理上也要有充分的准备，对销售一定要有信心，要有这样的信念：“我打电话可以达成我想要的结果!”

二、简单明了，语意清楚

通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将销售的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

三、语速恰当，语言流畅

语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

四、以听为主，以说为辅

良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

五、以客为尊，巧对抱怨

在电话销售过程中，常常会听到客户对我们\_\_的抱怨。那么，如何处理抱怨电话呢?首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决;如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

总之，电话销售绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话销售的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的销售技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。

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！