# ota销售个人工作总结(通用26篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2023-12-23

*ota销售个人工作总结1我是xx，此刻在xx项目质检科做质检员，主要负责对xx桥桥队的施工进行监督及现场的质量进行控制。20xx年是不寻常的一年，我们要在这一年努力努力再努力，建好xx，打个胜利仗，为以后在xx的高速市场建立牢固的根基。在努...*

**ota销售个人工作总结1**

我是xx，此刻在xx项目质检科做质检员，主要负责对xx桥桥队的施工进行监督及现场的质量进行控制。20xx年是不寻常的一年，我们要在这一年努力努力再努力，建好xx，打个胜利仗，为以后在xx的高速市场建立牢固的根基。在努力的同时，也要回顾过去一年里自我所做的工作以及对接下来这一年的工作进行细心的安排，为自我的工作定下目标，指明方向。下头我就对我xx年的工作做以如下总结：

工作方面：

>1援建项目，第一次做质检员

xx年xx月xx日我被调到xxxx项目质检科，由于以前一向在施工队做一名测量员，所以对质检员应当做的工作很不熟悉，开始刚去的时候还不是很适应，以前看过同时质检的都是每一天上路上看着别人做，教外委施工队施工技术，明白要做好这个职务就要技术过硬，所以开始去的时候，都是白天在科长王友的带领下去现场帮着外委施工队伍放样，主要是桥梁涵洞位置的放样，晚上回到质检科在学习，熟悉图纸了解一些基本的技术规范，不懂得问题再问问其他同事。

在xx项目中我学会了莱卡全高中生作文仪的使用，让我对测量施工放样工作有了更深一步的了解，也第一次接触了对中桥和小桥的放样，第一次初步接触到了路基交段的验收工作和桥涵洞等等结构物的施工过程。

xx项目是个援建项目，由于工期较紧每个人每一天都很紧张的工作着，之后由于工作需要我路上人员有限，我管理了一台胶轮镐头机和链式搞头机处理路基的排水沟的岩层，xx的地形山地较多，有些路段怕被链式搞头机压坏，所以搞头机时间上的使用和调配工作也很重要，在孔经理和王友的指导下，使我能够合理的安排它们。该用拖板车的时候用托板，路程计算哪个省钱用哪个，这样也节俭了成本。在xx项目中我还写过内业，明白写内业也很重要，要仔细的学习图纸，根据图纸来合理作业。

在中期还和周利管理过桥，以及渡槽的施工，简单的学会了渡槽的施工工艺，桥的施工过程要注意每个细节，而渡槽就要与当地的水系联系起来，要做到因地制宜，做好前期的准备工作很重要。最终的半个多月在xx项目仍然是质检工作，主要是对标尾土路肩的施工进行监督和指导，帮忙施工队有效的做好工作，在土路肩施工过程中因为经验不足，导致在土路肩培土过程中出现宽度不一致高低起伏等问题，甚至重新去再做也没做好，之后去另一段看曹师傅带的那队是如何做的，照着做的才自我鉴定使土路肩看着平顺些；

在土路肩的培土施工过程中还涉及到了土方量的调运和计量，由于xx路工期紧都是路基成型一段，垫层就完成一段，随即水泥混凝土和沥青混凝土也跟着摊铺，这样对土石方的调运工作就带来的难度，为了节俭成本避免弄到路上太多的泥土，就想到了让施工队和车队都用小车，并且买些大的塑料布把路的一侧铺上车就停在塑料布上，这样来保证路面尽量清洁。在xx项目虽然每一天都很紧张，呆着些许的疲惫，可是每一天都很充实，让我学到了很多以前没有接触过的工作，让我明白了原先我还有这么多的不足，在今后的工作中要更加勤奋踏实的学习。

>2xx项目创佳绩

xx年xx月xx又来到xxxx项目质检科，因为主线桥和H匝道跨线桥同时开工，我被分配到桥队，这对于没有接触过现浇桥梁工作的我又是一次很大的考验。以前也从没有过对桥的施工质量检验的经验，真是难上加难啊！还要从新开始，学习图纸，那图纸到现场去和实际进行比较，看到不懂的地方就去问高余，给郝刚打电话，向他们请教，那段时间让我明白，管理桥梁的施工也不是一件容易的事，尤其是打混凝土的时候，经常要晚上加班到半夜，甚至一晚上。记得在K0+000主线桥和H匝道跨线段梁体浇注时我们全项目部的人都动员起来，白天晚上轮流值班，对混凝土的\'浇注过程全程监督，避免中途发生意外，影响施工和梁体的质量，虽然很艰辛，可是也最终在业主的要求之下，提前将这两个大桥竣工，没有影响到乐宜路的正常通车，这也为我们沈高公路赢得了荣誉，我们是能够打硬仗的施工队伍！当然在取得荣誉的同时，在施工过程中还是遇到了很多的困难，出现了很多的问题，例如：桩基与系梁的连接过程中钢筋接头的长度有时施工队焊接后不够，有的柱头清泥不干净；波纹管在腹板中穿完后，焊接定位筋时很容易把波纹管烤漏等等。这些问题对于第一次对现浇桥梁施工质检的我来说一切都是那么

陌生，在施工过程中我也不会去注意，唯一明白的就是对着图纸去看施工队绑扎的钢筋数，以为一切进展的都很顺利的时候，是有着多年桥梁工作经验的林芳经理和高余师傅提醒了我，告诉我在一些环节过程中可能出现的问题。才发现了以上的问题，并且及时的补救，及时的对搭接长度不够的钢筋进行双面焊处理清洗不净的柱头再用吸尘器清理或者用水多次冲洗；电焊烤漏的波纹管在用大的透明胶布多缠几圈，保证在现浇混泥土的时候水泥浆不流进波纹管。之后的一个月我在办公室做内业主要做桥梁的一些内业，这也让我熟悉内业的同时，也让我学会了如何在AotuCAD中画桥梁的平面图。在xx项目的3个月让我对现浇桥梁上部结构的施工和对桥梁的放样有了初步的认识，让我在接下来的一年里更有信心能够做好桥梁质检工作。

思想方面：

这一年的工作经历让我在思想上有了必须的提高，改掉了以前有些懒散的毛病。可是还有很多的不足，有时遇事不够冷静，拿不定注意，也少于和同事之间的沟通，期望自我能够在今后的工作中更多的磨练自我，提高自我的本事和业务水平，加强与同事之间的沟通，踏踏实实的做事，避免在今后的工作中走弯路。遇到问题多问，多学，多沟通，让自我的思想能够进一步的成熟起来，为自我今后的工作打下坚实的思想基础。

xx年工作计划：

1做好质检工作，每一天利用闲暇时间学习有图纸，下班后及时写工程日报单并报到工程科。每一天施工队当天做完工作后想到下步工序，看看是否能继续工作，如遇缺少材料等问题及时的向领导反应情景，避免耽误正常施工，为施工队做好服务工作。

2作为青年知识分子，进取的发挥自我的作用，要做好对新来毕业生的“传”“帮”“带”工作，就要摆正自我的位置，有进取的工作态度，应对新的工作，新的挑战就要学习“亮剑”精神勇敢应对，坚持不懈的把事情做完，为新来的毕业生做好榜样。

3在工作中要提高团队意识，就要做到把项目当做自我的家，把同事们都当做自我的家人一样。在工作中不勾心斗角，不挑拨离间，不自私自利。在生活中相互帮忙，相互关心，看到同事有困难不旁观，为建好项目尽可能奉献自我的力量。

**ota销售个人工作总结2**

回顾20xx年上半年，作为公司的办公室文员，三个月来，在公司各部门领导的关心指导和同事们的支持帮助下，我勤奋踏实地完成了上半年的本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。现将上半年的学习、工作情况总结如下：

>一、工作汇报

1、日常接待工作：接打电话时，使用文明语言，说话和气、热情，礼貌地接待来访人员，对于遇到相关问题来咨询或者要求帮助的\'人员，我都会尽我所知给予解答或及时转达相关领导给予解决。

2、物资管理工作：制定公司日常办公用品购入和领用表，做好物资的领用管理，根据部门领用情况，进行领用登记。

3、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成各部门交待打印、复印的文件等，对公司所发放的通知、文件做到及时上传下达。

4、认真做好本职工作和日常事务性工作，协助领导保持良好的工作秩序和工作环境，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧，在部门经理的直接领导下，积极、主动的做好本部门日常内务工作。

>二、存在的不足

1、在本职工作中还不够认真负责，岗位意识还有待进一步提高，不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在这方面我还有很多不足。

2、对工作程序掌握不充分，对自身业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性和责任心，只是自己在工作中偶尔会出现手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。

3、缺少细心，办事不够谨慎。文员工作是相对简单但又繁杂的工作，这就要求我必须细心，并且有专业素质，思路缜密。在这方面我还不够细心，时有粗心大意，做事草率地情况。

>三、今后努力的方向

1、今后在工作中还需多向领导、同事学习，积极沟通，从大局出发，提高自身工作水平。

2、必须提高工作质量，具备强烈的责任感，在做完每一件事情之后要进行思考总结，善于自我反省。

3、注意培养自己的综合素质，把理论学习和业务学习结合起来，提高自身的素质和业务能力，以便为公司的明天奉献自己的力量，为本职工作做出更大的贡献。

虽然通过前段时间的工作，取得了一定进步，但在思想上和工作中仍有许多不足之处，今后我会一如既往、刻苦学习，争取取得更大的进步，为xx发展做出更大贡献。

**ota销售个人工作总结3**

伴随着经济的放缓，加之市区新酒店不断崛起，而新纪元酒店设施设备的日益陈旧，客户不断的更迭，为此20xx酒店销售部的总体工作思路是“稳中求进、优化结构、蓄势待发”的一年。

>一、酒店产品定价策略将延续20xx年价格政策，不做调整

但在新客户的拓展还有国际知名企业的拓展方面仍需要进一步的推进。

>二、销售工作重点

客房收入含早：xx万，不含早：xx万。

平均房价：xx元（含早）、全年平均出租率：80%；

1、商务市场：商务市场仍需加强与重点客户的需求分析，稳住重点客户的续消费。加强客户的黏合度。部门将认真关注市场竞争情况，以及竞争对手的经营情况分析，在此期间持续对流失客户的动向进行跟进。

2、网络市场：网络市场加强外籍客源的产量，加强雅高达等公司的合作，并实时关注国内OTA市场的变化，一并加强OTA市场各公司的运作模式分析，整理出有利于酒店利益的最佳合作成果。

3、旅行社市场：旅行社市场应把重点放在源头旅行社的宣传销售，如国旅总社、青旅总社等，摆脱本地市场压价的被动局面，在客源结构上把国外团队占比从目前的52%，力争提升至55%以上，而且力争把欧美客源的比例从目前xx%提升至xx%。

4、会议市场：展会一直需要更进一步的提升品质，我们的会场价格提升空间已经有限，但综合消费的提升以及配套消费的产品组合一直没有较大的突破，销售部计划在20xx年度有创新思路，寻找1至2家实力较强的会展公司达成战略性合作，向提升单场会议综合消费的目标迈进。

5、餐饮销售:餐饮销售与经济的运行密切相关，除会场的经营希望有更大突破以外，餐饮的客户跟进中，在今年销售已经激活部分银行的消费，在20xx年销售仍旧要突破新客源的开发。

6、各节庆日的需求销售：

顺势促销，把握时机做好各单项销售如：团拜、年夜饭、情人节、端午、中秋、圣诞节的增收工作。

>三、市场关注

竞争对手的经营情况分析、重点关注其他酒店对市场带来的冲击力和对客户的影响力等追踪。展望20xx年本地市场预计将有6家五星级酒店投入运营，销售必须未雨绸缪，关注市场以应对格局的变化。

>四、会员制的探索，试行

随着集团及酒店经营战略升级的部署，为了更加快捷、准确、高效的对客户进行统一管理，并将酒店客户资源进行共享，销售部计划在20xx年度进行会员制管理的工作进行试行、推进。

>五、客户的联谊

为应对竞争酒店对周边客源的持续影响，销售部拟在20xx年年中举行一次200人左右规模的客户联谊会。

>六、人员编制

销售部现编制为18人，实际16名业务人员：商务市场14人、网络市场11人、旅游社市场8人。其中10%属新员工，业务尚不足以独当一面，因此人员配置略显不足，但考虑到酒店执行的优化用人机制，因此，部门会克服实际困难，确保在人数不足的情况下，仍要圆满完成任务。

>七、强化培训

因今年新员工的补充，销售部目前各员工的销售能力以及业务技能参差不齐。销售部计划用20xx年全年的时间缩短这一差距，让老员工有所进步，新员工的技能可以上一个大的台阶。

>八、持续重视应收帐管理

20xx年销售部的应收帐管理取得阶段性成果，与各合作公司均有风险评估。部门计划在20xx年巩固现有政策，实现良性循环，在方便客户的同时，最大化地降低酒店经营风险。

综合上述，20xx年的销售工作将面临较多困难，酒店设施设备的老化，客户的投诉不断上升，竞争对手对客源的分流都将使我们的销售工作限于被动的局面。为维护服务品质，保证设施设备的正常使用，每日可售房间的数量会有控制，酒店出租率将不可不免的受到影响，而餐饮的增收也遇到了瓶颈，如何有效提升餐饮消费，也是我们立即要面临的课题。因此，20xx年的经营工作任重道远，销售部需苦练内功，竭尽全力为实现20xx全年营收而奋斗。

**ota销售个人工作总结4**

自从转到销售部至今已经一年半了，回想自己这一年多所走过的路，所经历的事情，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，多了一份镇定，从容的心态。在公司领导的带领和帮忙下，加之部门同事的鼎力协助，自己立足本职工作，使得销售工作顺利进行。虽然销售状况不错，但是回款率不太乐观，原因在于集团总部结款不及时。XX年我会尽量克服这方面的因素，及时与各子分公司解决回款问题。

现将销售工作的资料和感受总结如下：

1、销售报表的汇总：其中包括产品的销售登记，产品销售排行状况；清理业务理手上的借物及还货状况。

2、协助大区经理的销售工作：

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，分析市场状况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

③合同的执行状况：协助业务经理并督促合同的完成。

3、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。

4、与集团总部清理往年应付款状况，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，给此刻的工作带来许多麻烦。

5、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。

6、在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，用心着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

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，xx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）确保完成全年销售任务，平时用心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。在库存不多的状况下，推荐仓库及时与生产联系下单，或者与销售联系提醒下单，飞单的状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，很少会想着怎样去与供应商解决，而是期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。

（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，最后在逼不得已的状况下一挑再挑，并当成合格产品销售，这样对我们“追求高品质”的信念是十分不吻合的。经常有拿出去的东西因为质量问题让销售人员十分难堪。

（四）财务应定期对销售却未回款的业务进行催款或者提醒。有许多已经回款的业务，财务在几个月之后才告诉销售人员，期间销售人员以为没回款一向都在催，给客户印象十分不好！

（五）各部门之间不协调。为了自己的工作方便，往往不会太关心他人，不会思考给他人带来的麻烦。有时候因为一句话或者一点小事情就能够解决了，但是却让销售人员走了许多弯路。

（六）发货及派车问题。

（七）新产品开发速度太慢。

总之，今年我将更加努力做好自己份内的事情，并用心帮忙他人。也期望公司存在的一些问题能够妥善解决。不断的开发新品，不断开发新的区域，相信公司必须会走得更远，市场占有率更高，楚天人都会洋溢着幸福的笑容！

**ota销售个人工作总结5**

在20xx年刚接触这个行业时，在选择客户的问题上走过不少弯路，那是因为对这个行业还不太熟悉，总是选择一些食品行业，但这些企业对价格是非常.本文.由方的注重的。所以今年不要在选一些只看价格，对服务质量没要求的客户，没有要求的客户不是好客户。

>20xx年的计划如下：

一、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况的下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二、在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

三、要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，.取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

四、今年对自己有以下要求：

1、每周要增加１０个以上的新客户，还要有５到６个潜在客户。

2、一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4、对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户，在有些问题上你和客户是一致的。

5、要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6、对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7、客户遇到问题，不能置之不.一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的\'完成任务。

8、自信是非常.本文.由方的重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9、和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10、为了今年的销售任务每月我要努力完成１０到２０万元的任务额，为公司创造更多利润。

**ota销售个人工作总结6**

完成了今年的工作，依然是抱着非常大信心，这段时间我感觉自己的成熟稳重了很多，受到工作的影响，我对自己的工作产生了非常大的兴趣，现在我也是非常认真的在回顾这段时间的以来工作经历的一些事情，作为一名销售我怀着非常积极乐观的工作心态，正确的去落实好每一项工作，现在包括未来我都一直有在提高自己的能力，正确的去看待这份工作的，对自己的意义，20××年就要到来，我更加希望给过去一年来的工作有交代。

第一在销售工作当中我是非常渴望得到大家的认可，我很明白有哪些是我应该做的，销售是一门技巧，但是也是需要有一定的机遇，对这份工作我也想了很多，我一定会继续保持好的心态，虽然说有的时候这些都不是非常重要，但是还是需要做出相关的工作准备，我还是渴望能够继续保持的，这是我对自己能力的一个的\'肯定，当然在未来的工作当中我也会继续的保持下去，落实好相关的工作，一年来在销售工作当中我向周围的同事吸取经验，主要也就是希望能够从中得到一些启发，在跟客户交谈的时候要注意哪些，这些其实都是非常关键的，现在我也想了想还是应该做好相关的工作规划，其实不是所有事情都应该像现在这般，还是需要有一个准备的过程。

第二在业务水平上面我必须承认我还是有待进步，观察了周围的一些销售精英，我发现在工作的时候我还是需要做好相关的工作准备，把这些细节的地方落实好，现在想了想未来的工作还很长我必须客观的去看待，我是渴望能够有一个好的工作状态，不希望这种事情继续发展下去，我也渴望能够在工作上面得到别人的认可，得到客户的肯定，做销售工作就应该考虑到这些，一切要为客户去考虑，做出业绩是需要各方面的综合努力才行，做出好的业绩也是根本，我认为在未来的一段时间的销售工作当中，这一定会让我继续保持下去，我是非常渴望得到一个可持续发展的路线，在工作上面继续得到认真，认真把细节方面督促到位，做一名优秀的销售人员。

20××年有很多未知的因素，可是我依然是信心满满，过去一年也有太多值得我去思考的问题了，我一定会进一步的加强对自身的建设与提高，这是一定的，纠正不足积极努力的保持好的方向，在新的一年当中创造好的业绩。

**ota销售个人工作总结7**

光阴荏苒，转眼间半年又过去了。刚刚过去的半年里，在领导的正确领导下，在其他同事的配合下，坚持以高标准严格要求自己，兢兢业业做好本职工作，较出色地完成了领导交给的各项工作任务，个人工作能力得到很大的提高，同时也取得了一定的工作成绩。回顾起来，主要做好了以下几方面的工作：

>一、潜心学习，自觉锤炼

工作中，我能够认真学习汽车理论和建筑装饰行业知识，使自己的思想观念紧跟时代的步伐，加深了对本质工作的正确认识，从思想上，行动上，与公司要求保持一致。

>二、爱岗敬业，尽职尽责

做司机非常辛苦，做个好司机就更为不易。“做就做好”是我做人的原则。当开车累的腰酸背痛深夜回家时，深感开车之苦；当看到领导信任和同事们的赞许，看到公司工作发展的累累硕果时，又享受到开车之甜。我始终做到爱岗敬业，以单位为家，尽职尽责做好本职工作。经常加班加点，不分班上班下，没有星期天和节假日，始终做到出车时随叫随到。

>三、勤于修检，保障安全

作为一名司机，时刻牢记自己肩负的重任，以确保领导和同志们乘车安全为己任，在驾驶中保持高度集中，并严格按照操作规程和道路交通规则，做到万无一失。稍有空闲，便潜心学习。平时将各种交通路线熟记在心，行车中少走弯路，少走坏路，节时省油。在车辆维修和保养中，对车辆勤检修、勤保养、勤清洗，熟练掌握各种车辆技术性能，有故障及时排除，使车辆始终处于良好状态。

在上半年的\'工作中，虽然取得了一定的成绩和进步，但出现的问题也不容忽视，如：自身素质有待进一步提高，服务意识有待提高等。在今后的工作中，我将会尽力弥补这些缺点，全面提高自身的综合素质、业务水平、服务质量。

通过这些年的学习与实践，使自己有了很大提高，但是与领导和同事们的要求相比，还存在一定的差距，在今后的工作中，我会谦虚谨慎，努力学习，以此来实现自己的价值，争取为公司的发展贡献更多的力量。

**ota销售个人工作总结8**

半年以来，XX的营销工作取得了一定的成绩，基本上完成了两家公司的既定目标，但也存在不少的问题，为了更好的完成项目的营销工作、实现双赢，双方结成真正意义上的战略合作伙伴关系，特对阶段性的工作总结一番。

针对以前的工作，从四个方面进行总结：

>一、XX公司XX项目的成员组成：

XX营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有激情和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，以及工作计划实施到位，这一问题已得到了解决。

>二、营销部的工作协调和责权明确

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为XX公司的领导，我有很大的责任。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的.把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的`重中之重。

>三、关于会议

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

>四、营销部的管理

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的个人工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给于指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目圆满成功。

**ota销售个人工作总结9**

时光飞逝，20xx年已经过去了一多半，为了踏踏实实做好今后的工作，回头审视已经走过的路，只有勤于总结、善于总，才能在总结中升华自己。

>一、回顾20xx年上半年我的工作、学习情况

1、20xx年4月初我来到四川xx项目部任职测量员，在工作岗位上我认真做好本职工作，审核设计图纸，整理测量资料。

2、在工程前期，工程科长带领我们符合设计院给水准点和高级导线点,同时在xx科长和xx科长引导下，我不断细化测量工作，最终确保工程质量。在此过程中，我不但熟练了测量软件的`操作，而且深深的感受到了工作要细致入微，测量工作容不得半点马虎。

3、(1)在测量资料归集和学习方面，我结合丁哥教我的方法总结的经验，整理出一套实用自己资料表格，并加以改进，使其具有xx工程项目部的特点。另外，我对所有图纸做进一步了解，并结合地形特点做出实用测量表格。(2)在施工方面，我还有许多地方需要学习。在工作过程中，通过计算与实体工程对比更加全面准确地计算工程量，准确地放样,作为测量员的我,结合施工规范和图纸强化自己的计算能力和现场协调能力。

4、为了不断提高自己的竞争力，在20xx年年初我报考并通过了全国质检员考试，为以后发展积蓄了力量。

>二、下半年工作计划

1、以百倍的热情投入到工作当中，对待工作一丝不苟，实事求是，认真完成本职工作，不断深化学习，提高自身业务水平，使自己有质的飞跃。做好xx工程的测量工作，实现企业利润化。

2、努力学习基础知识，夯实基础，在工作中学习，积累经验，继续提升自己的核心竞争力。

3、努力完成领导交给的各项任务。

以上为我的20xx年上半年个人工作总结，请领导审阅，如工作上有错误之处，请领导不吝指出，我将及时改正，尽快提高自己的业务水平，积累经验，更好地工作。

**ota销售个人工作总结10**

时光荏苒，白驹过隙，转眼到了年终，回想一年的工作情况作年终总结，一起来。

不知不觉中，20xx年就要与我们挥手告别了，回想这一年多的时间里，我从一个普通的销售人员说升职为业务主管，肩上的单子不自觉地就加重了，同时也慢慢地适应了这份工作，在这期间离不开领导和同事的帮助和指点，现在我将本年度我部门的销售情况作一总结，希望对于即将到来的20xx年有更好的指导作用。

>一、20xx年销售情况

20xx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。20xx年度老板给销售部定下XX万元的销售额，我们销售部完成了全年累计销售总额XX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。今年公司添用了网络版速达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。20xx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、构建营销网络，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，利用我公司的品牌著名度带动产品销售，建成了以xx本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局。

>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网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20xx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 20xx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。

鼠年到，祝福到，祝我们xxxx科技有限公司在20xx年的销售业绩更上一层楼，走在电子行业的尖端，向我们的理想靠拢。感谢公司的培养，感谢我的上级对我们言传身教的悉心指导，我一定会以积极主动，自信，充满激情的心态去工作。

挥别旧岁，迎接新春，我们信心百倍，满怀希望!

**ota销售个人工作总结11**

重点品牌培育是当前卷烟营销工作的核心任务，根据xxx的年度工作目标，加大品牌培育的力度，打造品牌培育队伍的要求。在当前的营销环境下，为了抓住机遇，立足当前，着眼长远，理清品牌发展思路，把经营建立在可靠的市场基础和扎实的工作基础上，切实提升品牌经营能力，推动区域市场的持续平稳发展，xxx营销部特制定本计划。

>一、指导思想

按照xxx全面提高重点品牌培育力度的工作要求，认真贯彻落实区公司加快培育全国性重点骨干品牌的指导意见。围绕国家局“532、461”的战略构想，坚持用资源的眼光看待品牌，以市场为导向，以引导为手段，将品牌资源和零售客户资源，消费者资源有机链接起来，使丰富的品牌资源在xxx卷烟市场形成一个满足需求，动态平衡的品牌结构，逐渐建立起既符合xxx卷烟消费市场实际又能与全国品牌市场接轨的品牌体系。

>二、销售目标

根据xxx年度下达的重点品牌销售比重要求，结合行业平均水品，xxx营销部计划20ｘｘ年重点骨干品牌销售达到全年总销量的%，同比销售比重年增长个百分点，认真做好以品类管理为依据，准确定，通过努力，使xxx市场达到结构合理，分布科学，品牌进退有序，零售客户有所选择，市场需求基本得到满足，各品牌销量持续增长的目标，建立起符合市场需求的品牌结构。

重点培育品牌按照xxx月度下达的品牌及数量为准，并认真结合市场进行计划分解，通过市场拜访实地进行宣传推广，力争每月度超量完成计划任务。

>三、工作内容以及具体措施

（一）加强重点品牌培育工作的策划和指导。将xxx下达的重点品牌作为增强卷烟销售能力提升和提升网络运行水平的重要任务，使重点品牌突出，营造市场良好的品牌架构，实现品牌资源的科学合理配置。

（二）加强市场调研。结合“xx5”工作法。客户经理定时定量进行市场调查和分析，根据不同的地域，不同的市场类型，不同的消费人群，适时的调整品牌供应策略。

**ota销售个人工作总结12**

XX年3月底开始在xx市白云区xx昌盛宏装饰材料经营部进行毕业实习，实习的岗位是网络销售员，公司主要经营批发世界名牌南韩lg卷材地板系列。通过这次实习，让自己成长不少，增强了自己各方面的知识及技能。让自己真正认识到社会实践工作情况。

>一、实习目的

通过这段时间的实习，让自己认识社会，接触认识网络销售的具体工作，拓宽了自己的知识面，培养和锻炼了自己所学的基础理论，基本技能和专业知识，增强了独立分析和解决实际问题的能力，把理论和实践有机结合起来，为毕业后走上工作岗位打下较为坚实的\'基础：

1、通过网络销售岗位的毕业实习，使自己较全面、深入地了解电子商务相关工作的意义，理解各种网络营销方式的应用，熟悉了企业电子商务及网络营销的应用，使自己对电子商务相关工作有一个较全面的感性认识。

2、通过在校期间对课程学习的基础上掌握基本的网络营销方法，并进一步消化和深化已学到的网络营销理论知识。

3、通过毕业实习，培养了自己观察问题、分析问题和解决问题的能力，为今后较顺利地走上工作岗位打下一定的基础。

4、通过毕业实习，培养了自己理论和实践相结合的能力，培养实事求是的工作作风，踏踏实实的工作态度，树立良好的职业道德和组织纪律观念。

5、通过分析工作中的基本问题，掌握基本的营销推广方法；

6、通过从一些网络营销案例中吸取经验，掌握网络营销的方法及其应用，为以后的网络营销实践工作做准备。

>二、实习时间

XX年3月底至今

>三、实习地点

xx市白云大道元下田工业区821号

>四、实习单位和部门

xx省xx市白云区xx昌盛宏材料经营部，销售部

公司现有销售人员、工程技术员共8名。专门批发世界名牌南韩lg卷材地板系列。主要产品型号为巴利斯、优耐、彩宝、运宝等，并承接各类工程项目。质量第一、用户至上、优质服务是本部的最高宗旨！总公司为xx银辉贸易有限公司。经南韩lg化学公司授权为中国xx。xx。xx之进口卷材。国产片材产品代理商。

>五、实习内容：

1、这次毕业实习是继去年暑假实习之后的毕业实习，于是我尝试找了去年暑假实习的单位—xx市白云区xx昌盛宏装饰材料经营部的负责人，经交流面试之后，又一次在这家公司进行实习工作，由于隔了一学期的时间，所以对公司的产品也忘了七七八八，所以第一个星期，主要是适应期。主要了解公司的背景、具体产品、发展的方向及其前景等等。另外，尝试在老板有空的时候与他多交流，多听，从中也学到了不少东西。由于之前暑假在里面实习过，当时工作业绩、表现都不错，所以老板也很照顾我，经常教我怎样处理日常工作的事务等。几天之后我基本熟悉产品了，所以就独立开展工作，主要还是帮助公司操作他们的“诚信通”会员账号，刚开始做得不是很快，但总算能够完成每天的任务。

**ota销售个人工作总结13**

一年的时间很快又过去了，在这个季节温差不大的城市，似乎觉得一年的时间过得更快，让人有点不愿意去相信.

销售是一个竞争非常大的行业，也是最能锻炼人的行业，刚开始工作的前三个月真的很没有信心，业绩不但没有上升，反而在下滑，我除了天天的拜访和宣传，我不知道我还能从哪方面进行努力，两个月过去的时候，我已经不能说是一名新员工，市场我已经熟悉了，跟大部分的客户应该也算是熟悉了，可是月底销售单出来的时候，我傻眼了，我总是不敢在拿到单的第一时间报告主任，因为这不是一张让人兴奋的成绩单，拿到单的时候变得心事重重，走在路上，在想着台词，如何给主任打这个电话。结果往往都是想不到任何一个理由可以来保护这张不及格的成绩单，来保证自己不接受批评，往往都是第二天主任打电话过来询问才不得不如实相告，当然免不了批评。那个时候的夜晚总是让人难以入眠，躺在床上，关着灯，眼睛睁开着，看着由外渗入的一点微弱的光，怎么也没有睡意，脑子里都在想，明天该

做什么，要见什么人，跟他们聊什么，希望得到什么样的结果，每晚都在想的问题，天天都照着做。可我心里是没底的，不知道这样下去成绩是否能上升，那个时候主任说过换人，假如三个月试用期后我达不到公司的要求，要么给我换市场要么走人，我记得当时跟主任讨论这个问题的时候，鼻子酸酸的，这样的情况下我一般不说话，等主任说完后，我的心平静后，很认真的请求说，希望他能多给我一个月，说真的，面对这个市场，我也是没有信心的，因为前面两个业务员的努力都没有结果，我并不比他们优秀，甚至很多方面还不如他们。但我还是希望在我的努力下，希望能有稍好的成绩，能让我继续这份工作，带着有可能被炒鱿鱼的负担，艰难地走过了第三个月，终于在月底成绩单出来的时候，我接到叫我去拿单的电话，忐忑不安地询问的时候，他开玩笑说这个月公司该给我发奖金了，告诉了我数字，我在房间里跳起来了，兴奋冲到脑门，尽管那不是一个很大的数目，但至少成功地翻了一倍。这个时候我还是不敢第一时间给主任电话，因为我不知道用哪种方式告诉他，兴奋怕以为我会骄傲，平静怕以为听错了。直到第二天上午到医药公司打流向接到主任的电话他问我，才告诉他，记得当时他说了三个字，还可以。这对于我来讲就是一句表扬，一名鼓励，因为在这之前主任从未表扬过我，所以对于他我很敬畏。

我还是不敢松懈，有了这个鼓励，我更加勤奋于我的工作，接下来的两个月，成绩都有进步。但好景不长，两个月后的九月十月成绩又在大幅度的下降，于是生活又回到了从前，变得紧张起来，但是在11月份又发生了转折，量又返回来了，这又成为一次失败后的自我鼓励，就这样生活还在一如既往的发生变故，而唯一不能变的就是自己对工作的态度，不管怎么样，每个工作日都容不得半点偷懒半点松懈，因为竞争无处不在，竞争者只要看见有一个空子，就一定会手插进来扰乱你的平衡，当然没有竞争就没有动力，没有市场。

不管明天迎接的是什么，统统接招，积极应战。

**ota销售个人工作总结14**

时光似箭，岁月如梭，转眼进入公司已经有将近半年的时间，在公司领导的强有力的领导以及关心支持下，个人在上半年取得了不小的进步。现总结如下。

>一、半年工作情况

为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行了解，熟悉公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，更快更好地完成工作任务。

作为设计师助理，我的职责是帮助设计师完成谈单过程中的各种图纸及文档，为设计师签单做好充分准备。经过一段时期的磨合，我逐渐知道自己该如何去做并做好手头工作，在设计师的指导带领下，不仅懂得了许多专业方面的知识，也懂得了许多做人处事的道理。

>二、存在的不足以及改进措施

回想自己在公司将近半年的工作，工作量并不是很大，闪光点几乎是不存在，许多工作还有不尽如意之处，在工作的过程中，由于专业知识不够扎实，又存在一定惰性，遇事考虑不够周全、不够细致，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的工作效能。

在工作过程中，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，领导不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

作为一个现代化人才，他应该是一专多能的，这样的人才才符合时代以及公司的需求。自己的专业面狭窄，对其它专业的基本认识都没有，这都限制了自身的发展。在以后的工作过程中，我将加强其他专业的\'学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取能成为一专多能的复合型人才。

>三、下半年目标计划

加强自身学习，结合实际，多从细节考虑，认真做好本职工作，积极配合同事工作项目。继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。积极向同事学习，虚心请教，并以实践带动学习，全方位提高自己的工作能力。克服自己本身存在的诸多缺点，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**ota销售个人工作总结15**

在公司已经工作了不少的年份了，虽然我还是一名公司销售部的普通职员，但是我对公司已经十分的了解了，对公司的各项业务都已经了如指掌，所以在公司里工作我也是比较的顺心，总结我在过去一年的工作时总体感觉还是很顺利的。

今年我将更加努力做好自己份内的事情，并积极帮助他人。也希望公司存在的一些问题能够妥善解决。不断的开发新品，不断开发新的区域，相信公司一定会走得更远，市场占有率更高，楚天人都会洋溢着幸福的笑容！

虽然销售情况不错，但是回款率不太乐观，原因在于集团总部结款不及时。20xx年我会尽量克服这方面的因素，及时与各子分公司解决回款问题。现将销售工作的内容和感受总结

1、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。

2、销售报表的汇总：其中包括产品的销售登记，产品销售排名情况；清理业务理手上的借物及还货情况

3、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；

4、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；

5、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；

6、协助大区经理的销售工作：

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；

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，20xx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）努力做好每一件事情，坚持再坚持！

（二）确保完成全年销售任务，平时积极搜集信息并及时汇总；

（三）客户关系的维系，并不断开发新的客户。

（四）销售报表的精确度，仔细审核；

（五）借物还货的及时处理；

（六）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；

最后，想对销售过程中出现的问题归纳

1、新产品开发速度太慢。

2、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。

3、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。

4、发货及派车问题。

5、财务应定期对销售却未回款的业务进行催款或者提醒。有许多已经回款的业务，财务在几个月之后才告诉销售人员，期间销售人员以为没回款一直都在催，给客户印象非常不好！

6、各部门之间不协调。为了自己的工作方便，往往不会太关心他人，不会考虑给他人带来的\'麻烦。有时候因为一句话或者一点小事情就可以解决了，可是却让销售人员走了许多弯路。

7、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。

自从转到销售部至今已经一年半了，回想自己这一年多所走过的路，所经历的事情，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，多了一份镇定，从容的心态。在公司领导的带领和帮助下，加之部门同事的鼎力协助，自己立足本职工作，使得销售工作得及顺利进行。

虽然公司各部门之间存在着各种各样的问题，不过那只是小问题，不会影响我们公司的正常营业的，不过小问题会影响我们的工作效率，所以我还是建议要加强各部门之间的联系，将我们公司的业绩进一步提升上去。

**ota销售个人工作总结16**

销售人员半年总结半年以来，XX的营销工作取得了一定的成绩，基本上完成了两家公司的既定目标，但也存在不少的问题，为了更好的完成项目的营销工作、实现双赢，双方结成真正意义上的战略合作伙伴关系，特对阶段性的工作进行总结。

针对以前的工作，从四个方面进行总结：

>一、公司项目的成员组成：

XX营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有激情和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。

>二、营销部的工作协调和责权明确

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为XX公司的领导，我有很大的责任。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的重中之重。

>三、关于会议

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

>四、营销部的管理

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给于指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目圆满成功。

一个季度的时间就这样过去了，在此之前，我都没有察觉到时间是过的如此之快。回顾这一季度在公司作为一名市场部销售人员的工作，有很多值得肯定之处，也有很多需要改进之处。为了能在下一步的工作中做到更好的改进，我给我这一季度的工作做了一个大致的总结，总结如下。

这一季度是我进入公司以来的第二个季度，相比于我在第一个季度的表现要进步很多。这一点特别体现在我的心态和销售业绩方面。

>一、心态的改变

在刚来到公司的第一个季度，我因为之前没有接触过销售行业，所以不知道销售人员的压力是这么的大。所以在刚来到公司的时候，面对每个月需要达到xx销售额度的要求，我感到压力巨大，并且觉得这是一个不太可能会实现的目标，心态也一直处于一个焦虑的状态。但我依旧坚持工作了下来，可能是因为开始慢慢适应了这种压力，也可能是受到周围同事的鼓舞，所以我在第二个季度里，就开始慢慢转变了这种自我怀疑和焦虑的心态，开始把自己的自信心慢慢的建立了起来。

>二、销售业绩的.增加

在这一季度里，我开始猛攻我们公司销售产品的知识，深度了解我们公司的品牌，了解我们公司产品的各种优点缺点，还读了很多销售类相关的书籍。所以，我的专业水平能力在这一季度里得到了很大的提升。另外我在服务这方面也做的比上一季度更到位，对待每一位顾客都是笑脸相迎，始终保持热情服务的状态。专业知识的增加，服务态度的转变，包括第一点谈到的心态调整都是促进我这销售业绩增加的因素。

>三、需要改进的地方

虽然以上谈到的这些进步的地方是值得肯定的，但是在上一季度里，我也有做的令人不满意的地方，都需要我去改进。

比如，我的工作效率太慢，在生活和工作中总喜欢拖拖拉拉。这个坏毛病还导致我在上一季度里犯了多次上班迟到的错误，虽然每次迟到都没有迟多久，但是也耽误了我一定的工作时间，在领导心中也留下了不好的印象。所以，在下一季度的工作里，我一定要着重改掉我这个喜欢拖延的毛病。这个毛病不改掉，我在工作中可能还会出现更多的错误。

面对下一阶段的工作，我已经做好了充足的准备来迎接它的到来。相信我会在下一季度的工作中表现的更加优秀。

**ota销售个人工作总结17**

航空公司如何看待渠道、有哪些力量在影响渠道，对未来渠道的一些期望。如何看待渠道？毫无疑问，我们是非常重视渠道的。分销渠道大约占60%的销量，分销渠道是我们最重要的销售渠道，这一角色在相当长时间不会改变。我之所以做这个判断，有两方面的价值支撑。

首先是从旅客角度，分销渠道是非常重要的。因为，分销为旅客提供了多样化的产品，他可以提供旅客想要的任何服务，机票、酒店、门票、火车票、保险、租车等，他不仅提供服务，还能给旅客出点子、写攻略，在很多时候，代理实际上在代替旅客向上游供应商谈判价格，显然，在这方面，代理比旅客更专业，这就是分销渠道存在的必然价值。

作为航空公司来讲，经历了连续20多年的高速增长，民航市场已经是一个买方市场，我们一定是顺应市场趋势，积极与分销伙伴进行全方位合作。分销渠道的价值，主要体现在两个方面。第一，为我的航班输送旅客。航空运输产品的核心是位移服务，经营的基础指标是客座率与座公里收入。很多代理是跟我有协议的，这份协议包括了数量和品质，这对于我的航班客座率是非常重要的。任何一个分销伙伴，只要能给我提供稳定的客源，就是有价值的，如果能提供高品质的客源，那就是核心代理。第二，分销渠道适度集中，有利于降低管理成本。管理分销渠道是有成本的，看得见的是代理费成本，看不见的是人工成本、沟通成本，还有违约成本。

入行这么多年，分销渠道一直在持续变革，这种变革，是一个复杂的过程，我简单归纳以下几种影响力比较大作用力。

第一个力量，是政府的约束性力量。中国民航的前身是空军飞行大队，这些年，我们这个行业逐步由高度管制的行业变成渐进式市场改革的行业。其他的领域如空管、时刻、航油、航材等等则比较缓慢。机票分销这一领域，是市场化改革动作比较多的一个领域，我简单列几个民航局的文件，大家可以窥见。比如代理费方面，20xx年，民航总局联合国家计委、\_、\_等多个部委下发这个《关于坚决打击暗扣销售和非法经营销售国内机票行为规范航空运输市场秩序的通知》，这里还规定着严禁向销售代理人超标准支付代理手续费，或以销售奖励等方式变相提高代理手续费标准；严禁以“净价结算”方式向销售代理人提供国内机票。到了20xx年，民航局发布《关于改变国内航空运输销售代理手续费管理方式的通知》，不再规定代理费手续费，改为双方商定即可。又比如GDS方面，20xx年民航局发布《外国航空运输企业在中国境内指定的销售代理直接进入和使用外国计算机订座系统许可管理暂行规定》，终于允许境外GDS进入中国市场，虽然还只是出境市场，但这一个趋势已经说明，民航局正在逐步放松对市场的管制，这将释放越来越多的市场活力。

第二个力量，是技术。科技是第一生产力，计算机革命催生了一个全新的世界。在民航业，20xx年中国第一张电子客票在南航诞生，机票分销的革命势如破竹，彻底改变了国内的旅游市场。而中航信推出的IBE互联网订座引擎，结合成熟的第三方支付解决方案，则创造了国内同业净价平台这么一个全新的行业。20xx年第一个平台易行天下成立，20xx年初，我们内部第一份关于平台的观察报告用“雨后春笋”这个词来形容平台的兴起。时至今日，平台已经聚集了超预期的巨大交易量。平台模式的魅力如此巨大，去哪上市了，携程变成平台了，还有各种平台也开始卖机票了。

第三个力量，是资本的力量。近几年，我们渐渐发现，机票分销这个市场里的玩家，已经不再是航空公司和代理了，背后开始出现各种资本的身影，一些名不见经传的新网站出现了，居然还成功上市了。过去价格战都是由几个航空公司在打，现在变成几个网站开始真金白银地杀得不可开交。机票行业这价格战还算是温和的，想想打车软件两家的价格战，还没找到盈利模式就砸十个亿，那简直是不可思议的。但是未来，在旅游行业，这也未必不可能。在资本的支持下，部分代理放弃短期盈利，争夺市场份额，会导致部分代理倒闭，完成行业洗牌。资本特别是国际资本的涌入，加速了国内旅游业尤其是在线旅游业的进化。凡是在欧美国家取得成功的商业模式，几乎都能在中国找到影子，而且往往这一类的创业公司能够受到资本的追捧。资本天生就是国际化的，他不仅投钱，还指路，可以说，资本是商业与技术的催化剂，未来将更加革命性地改变机票分销这一行业。

第四个力量是航空公司的力量。列在第四位已经是抬举自己了，其实主要是时间有限，就说点自己比较了解的东西吧。航空公司作为行业上游产品提供者，初始游戏规则的制订者，体量庞大，但利润率仅个位数。这样大的规模，使得我们迈出每一步改变都非常沉重。在快速的市场竞争面前，我们必须奔跑，但是实话说，大象跑不快。这一点是我们的亲身体会，在跟一些OTA的合作中，在与一些创业公司的交流中，我们明显感觉到，航空公司的步伐太慢了。但正因为如此，我们才更加依赖分销渠道，更加注重选择合适的分销合作伙伴，借助分销渠道的力量去吸引客源，提高经营品质，实现双赢。

在上述四种力量和其他力量的综合作用下，中国的\'机票分销渠道正在发生巨大的格局变化，在繁荣市场的同时，也出现了很多问题，这也是今天业内很多人士所关心的。

比如，网络平台造成的影响。同业平台的出现，使得原本航空公司——代理——旅客这个三级链条被拉长，有时候甚至会有六七个环节。这导致的结果是信息无法及时传递到旅客，每当航班延误的时候，航空公司的短信无法及时发到旅客手机上，就会产生大量的旅客投诉。链条影响的不仅是信息，还有退票问题、还有特殊旅客的服务问题等等。我们期待各位业内同仁能够携手一起解决这些问题。

比如直分销渠道冲突问题。一方面，官网直销渠道价格直减，冲击分销。这就是今天每一个代理都迫切希望能够直连航空公司官网的原因。这种现象确实有些不公平。可是如果航空公司把官网接口给代理人直连那么就意味着这个渠道已经不是直销渠道了，成了第二个B2B渠道，仍然抓不住客源，背离了做直销的初衷。而代理人也失去了代理费这唯一的合法的机票收入。这是一个巨大的悖论。

直分销冲突的另一面是，代理人修改产品使用条件，倒卖里程票，倒卖大客户票，随意定价，又冲击到了直销渠道。部分代理修改产品的退改签条件在网络平台上出售，造成航空公司产品的不一致，有价格欺诈之嫌疑，旅客因此还要投诉航空公司。

对于此类行为，我们的态度是十分鲜明的，我们欢迎代理人向我们提出产品建议，但不允许代理修改产品使用条件再以南航名义销售，这是违背机票销售代理协议的行为。

但是，以上都是治标。要根本解决上述问题，需要在市场监管方面做出调整。第一是该约束要约束，呼吁局方尽快建立对网络平台的监管机制，正视平台在行业的巨大影响力，给与其合理的行业地位和合法身份，并规范平台之间的竞

争行为，减少恶性竞争，保护旅客和从业者合法利益。对于修改航空公司产品使用条件二次发布这类行为，应严格禁止。

第二是该放开要放开，建议允许服务费合法化。按照目前规定，代理人被禁止向旅客收取服务费。这一规定，看似保护消费者利益，实质上，恰恰导致代理业服务水平长期低下，各种投诉屡禁不止。如果继续禁止代理费收取服务费，那么代理人将继续被迫走混合型经营，继续以批发谋取总量换取更高后返这一畸形模式，最终导致航空公司代理费成本居高不下、旅客服务水平低水平运营、价格欺诈层出不穷、直分销渠道冲突愈演愈烈的恶性循环。

大禹治水的故事告诉我们，堵不如疏。实际上，航空公司向旅客提供的是航空运输服务，代理则为旅客的出行需求提供最优的解决方案。这两者是相互关联但完全不同性质、不同主体的行为，其为旅客带来的价值也是完全不一样的，一个是帮旅客实现位移、提供舒适的服务；一个是提供专业的行程安排，挑选最适合的票价，也许是为旅客找到最便宜的机票或最佳的转机安排。也只有在专业代理收取服务费的参考系下，零佣金的直销渠道才能真正意义地为旅客节省成本。只有允许代理向旅客收取服务费，才能促进代理行业的进化，实现专业化经营，促进更多利基市场的发育，更好地满足旅客的需求。

第三，呼吁进一步发挥行业协会的作用，接纳分销平台、第三方支付等行业新成员的加入，这是我们去年在第一届论坛上的呼吁，今年再呼吁一声。

总而言之，机票分销的未来前景是乐观的。随着政府改革进一步深化、各路资本的涌入，旅游行业尤其是机票分销行业，会释放更多的制度红利，会有得到更多的社会资源进入这个行业。

**ota销售个人工作总结18**

>一、建立酒店营销客户通讯

今年重点工作之一建立完善的客户档案，对宾客按签单重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，详细记录客户的所在单位，联系人姓名，地址，全年消费金额及给该单位的折扣等，定期拜访新老客户，维护好客户关系。

>二、开拓市场，建立灵活的激励营销机制

营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

>三、热情接待，服务周到

接待团体、会议、客户，要做到全程跟踪服务，注意服务形象和仪表，热情周到。制作宾客意见反馈调查表，向客户征求意见，了解客户的需求，及时调整营销方案。

>四、做好市场调查及促销活动策划

经常组织部门有关人员收集，了解旅游业，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，为酒店总经理室提供全面，真实，及时的信息，以便制定营销决策和灵活的推销方案。

>五、密切合作，主动协调

与酒店其他部门接好业务合工作，密切配合，根据宾客的需求，主动与酒店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益。市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，制订营销方案起起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道，开拓市场，提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。在新的一年里，希望各部门在工作中合作愉快，携手为酒店创造佳绩。

>六、投诉处理

销售部尤其前厅岗位，是酒店的门面岗位，也是客人咨询问题、反映情况、提出建议、投诉不满等较为集中的地方。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，从部门经理到主管、领班，直至前台接待人员，除了能做到礼貌待客、热情服务外，还能化解矛盾，妥善处理大大小小的客人投诉。一年来，销售部共接待并处理宾客投诉约 起，为酒店减少经济损失约 元，争取了较多的酒店回头客。

>七、绩效挂钩

餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为 万元/月，工资总额控制为 万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

>八、竞聘上岗

餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

**ota销售个人工作总结19**

我是一名离开学校没多久的学生，身上的书生气还没有完全的褪去，承蒙公司不嫌弃，给了我机会让我可以在销售部工作，经过了三个月的实习，终于得到了大家的认同，得以转正，我很高兴，从此正式成为公司的一名员工，可以为公司尽力。我也把我这段时间的工作做了一个总结。

>一、坚持学习，完善自身的不足

我对销售没有多少经验，虽然也做过相关的工作，但是都是在学校的安排下去的，都是些卖场，和一些节假日期间一些店铺缺人去兼职，都是短期工作。来到了公司后我才发觉我在学校里学的知识已经不够用了，针对当前多变的市场环境，只有不断的丰富自身的知识，开阔自己眼界才能够适应当前的激烈竞争才能够不辜负公司对我的看重，没有经验，没有良好的基础，我就通过和我一起工作的同事学习，通过聆听他们与客户的交流，认真的观察他们的一言一行，学习他们的方法技巧，经常分析自身的问题，时刻努力着，遇到不会的问题，主动的向他人寻求帮助，我始终坚持着学习，用所学到的知识来武装自己，让我能够在销售市场上冲锋陷阵，不断的去攻破各个难关，去占领一个又一个的制高点，改正自身存在的不足，比如我的性格内向，不愿与人交流沟通，但是做销售的`又有哪一个不需要与客户沟通的呢？我强迫自己去与客户沟通，看见客户就和他们聊，通过与客户聊天，让自己有足够的胆气，培养自己从容的心态。

>二、尊重且热情友好的与客户沟通

在与客户沟通的过程中我始终保持足够的热情，让客户看到我对他的看重，尊重客户的选择，客户要购买商品的时候不一定会选择购买，有时会看一眼就离开或者纯粹就是游玩的形式，我不因为客户没有购买商品而就忽视了客户，不在对客户友好的招待，甚至是忽视之，这都不好，因为客户需要的时候却看到了冷漠，看到转身离去的我，就会感到公司的服务不好，得不到足够的重视，也会对公司的所有事物都开始抱有怀疑态度，为了更好的服务客户我总是尊重客户，始终保持服务的热情，及时与客户沟通，从而不让客户感到任何的不周。也正是我的这种态度反而很多的客户愿意相信我，愿意与我合作与我沟通，还会给我介绍更多的客户，让我们达到双赢的目的。

>三、遵从公司的规定

在公司我一直严格要求自己，我认真研读了公司的有关规定，把大概的内容都了解后，避免碰触到这些红线，也不去做那些违规的事情，上班时候认真工作，始终维护公司的规章制度，做好自己的工作也会好心的告诫其他同事不要去触犯，不要以为只是一些小事就去犯事。经过了一步步的努力和自己的恪守始终在实习阶段没有犯下任何差错，也迎来的这次转正的机会。

作为一个新人，我一直都保持谦逊的心态，对那些领导和老人们的告诫牢记在心，在今后的工作中，我还会继续努力下去，坚持做到最好，不断的进步，不断的为公司创造价值。

**ota销售个人工作总结20**

时光荏苒，20xx年一眨眼又过去了大半年了，回首过去的这大半年，内心不禁感慨万千，在平常的工作中，深谙到工作技能及知识的重要性，还有一点相对较为主要就是关系，正如史丹福研究中心所研究的结论：你赚的钱来自知识，来自关系。

>一、在工作上

围绕公司的逐步实行半动化/自动化高效率的生产模式发展，以客为先，优质高效，持续改善为中心工作，按照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务，这一大半年来主要工作表现如下：

1、提高自身综合素质，通过虚心地向相关同事请教学习，已能基本运用autocad绘图软件，设计各种生产辅助夹具，以及通过上级领导的教导，基本能将fmea、控制计划的知识运用到实际生产工作中;

2、在负责生产一车间的相关生产事务中，能及时地完成各项生产工作任务，以及解决生产异常问题，保证生产的产品出货期，从未发生过质量事故以及生产投诉事项，当然，生产上一些细节问题不满情绪总是会有发生的;

3、积极配合人员调动，在一车间人员的频繁调动与流失中，自认为很好地完成传帮带作用，使其能快速适应相关工作;

4、至于日常的工作态度，本人自认为尚属可以，虽处于不良的致丰大环境中，但尚未至于与人同流合污。

5、一车间的跟拉方式已由过去的跟产品方式转变为现时的真正意义上的跟拉方式，工作效率与工作主动性有所提高，生产与品管投诉率有所降低，在提高工作效率的同时亦为公司节约输出成本，沿着公司的既定目标\_精英制，缩减人员提高效率“方向发展。

>二、工作中的不足与改正措施以及今后的努力方向

1、这一大半年来，虽然能及时完成各项工作，但也存在一些不足，在一些细节工作中，不够主动，生产产品的产能未能有效地在改善中得到质的提升，以及个别人员的纪律未得到有效的控制，总之，这一大半年来，做了一定的工作，但距离上级领导的要求还有不少的差距;

2、不定时地对生产现场进行流程优化分析，以寻求工艺流程及生产效率的改善，以使产品效率得到有效的提升;由于上半年一车间人员频繁调动与流失，一度处于动荡之中，但随着人员的稳定及工作技能的`提升，工作效率亦在不断地提高;

3、就目前一车间而言，空间比较窄小，生产的品种不多，而且相对而言比较简单一些，但仍然有很多工作需要去做，在日后工作中，将会逐步对生产中的产品进行流程合理优化，对一些残旧的夹具进行更新，以求做到持续改善，提高生产效率。

4、对于工作心态及纪律，在纪律上未有过失，今后仍需加强，从细节上抓起，从每一件小事做起，从我做起，认真填写相关工作报告。

>三、结论

随着车间各类政策的推行，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也将更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，一定努力打开一个工作新局面，为公司的发展作出应有的贡献。

**ota销售个人工作总结21**

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：1、认真总结提交时的注重事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。 2、要谨记送保险不参加积分等等。 3、做到新进客户要维护资料，生疏客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。 4、注重送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。 5、注重特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。为了提醒自己，我打算将此计划贴在电脑桌前以供时时参考，时时警醒！经过分析，我发现我的问题主要就是不认真，马虎大意，缺乏谨慎态度，对此光有熟悉还不够，在将来的工作中我会努力的做给大家看，尽量做到少错，不错，请大家给于监督！

**ota销售个人工作总结22**

销售工作如逆水行舟，不进则退。紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，这一年我作为部门主管，在公司领导的指导下和同事的合作中，我积累了的实践经验，学习到了专业知识，同时，也在工作中发现了自身的一些不足。这是充实的一年，具体的工作总结如下。

>一、业绩统计及分析

xx年是市场部重组后的第一个年头，我也随着部门而成长。作为一个资历比较老的员工，业绩方面不太理想，都不如一些后进来的家装顾问。上半年的业绩还算稳定，下半年甚至很少完成公司考核，一年的业绩都没达到100万。

1.影响业绩的正面因素

①上半年主要是装修旺季、信息资源比较多。

②公司宣传和媒体行业活动，这包括

a.名品套餐：满5000送5000，主材市场折上折。

b.两次房交会和住博会。

c.生活家具馆和会议中心公司专场活动。

③公司启动月度大会，对设计部和市场部给予奖励的.“金钱刺激”手段，极大的调动了一线人员的工作积极性，也是促成业绩的重要因素之一。

④公司实行目标责任制，使目标逐级分解。销售人员不再仅关心完成每月的既定任务，而且还要时刻注重自己年度任务的完成情况，能够主动调整，有效的提高了工作效率。

⑤部门奖罚制度，对超额完成预约客户的家装顾问给予奖励，对没有完成的家装顾问给予相应的惩罚，这也调动了大家的积极性。

⑥网络客户的跟进，虽然成单率不高，但也增加了业绩。

2.影响业绩的负面因素

①由于夏季的炎热，7月开始，客户量急剧减少。

②对老客户的跟进不及时和信息资源的缺乏。

③下半年个人心态波动很大，直接影响了业绩，业务水平有待提高。

>二、客户统计及分析

年预约客户个，下半年的客户急剧减少，这也直接影响到了业绩。

2.客户死单原因：客户死单原因，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目标准确度。

3.预约客户死单率

4.跟有意向的客户进行不定时的跟踪，以免定其它公司。

>三、xx年度工作计划

1.每个月尽量去完成公司下达的15万以及8个预约客户的考核，在去年同期基础上得到增长。

2.小区活动及团购

由于部门小区营销的手段还不是太成熟，这些需要在xx年必须进行完善，具体有

①小区活动

a.对于一些没有交房的重点小区调研之后进行后期跟踪。

b.跟物业负责人谈合作事宜。

c.在条件允许的情况下开展小区活动并列出营销方案。

②小区团购

a.找准团购目标小区，对于一些来过公司未定公司的客户贯彻团购思想，根据客户的认可度进行下一步操作。

b.利用手头资源约有意向客户；建立专用qq群，先让一些响应的加进来，然后让其带懂另一部分。

c.人数达到之后，约业主到家居馆进行团购活动。

③提高自身业务水平和对专业知识的了解。

5.对于手头的信息资源进行电子化，根据分类列出表格。

以上是我对xx年度工作的总结。面对下一年即将来临的机遇与挑战，我会更加努力的投入到工作中，更好的负起自身的职责，勇于实践，使自己的业务水平专业知识得到全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。用发展、用效益往返报公司，实现自身的人生价值。

**ota销售个人工作总结23**

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照公司制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口

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！