# 销售顾问个人年度工作总结范本(九篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-01-23

*销售顾问个人年度工作总结范本一一、工作回顾(一)不畏艰辛、克服困难，全力做好本职工作我是20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日进入公司，这也是我踏入社会工作的第一天。面对这陌生的环境，陌生的工作，当时是觉得无从下手，不知道应该是要从哪里做起，眼...*

**销售顾问个人年度工作总结范本一**

一、工作回顾

(一)不畏艰辛、克服困难，全力做好本职工作

我是20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日进入公司，这也是我踏入社会工作的第一天。面对这陌生的环境，陌生的工作，当时是觉得无从下手，不知道应该是要从哪里做起，眼里和心里都充满了迷茫，对业务操作是一窍不通，连一些最简单的工作术语都不懂。在公司领导合理安排岗位和同事的帮助下，很快便对工作业务有了一定掌握，较好地熟悉了入库操作、在库管理、出库操作等。

现任马士基系统操作组长和参与三运仓库管理，至今顺利完成马士基仓库100票入仓的系统操作;完成马士基仓库出入库流程图绘制;组织员工进行马士基系统培训;完成核查、修改马士基系统历史遗留尺寸差异;绘制三运仓库平面草图;参与新秀丽审计盘点等。能准确、及时地与客户协调处理异常情况，能较好地处理各种工作细节和服从上级、公司的工作安排和管理制度。

(二)对本职工作的认识

1、对仓库的认识：熟悉马士基、三运仓库基本情况，包括库房库区、货架、货品摆放等;

2、对流程的认识：熟悉马士基仓库的进出库操作流程和系统流程、三运仓库的操作流程和系统流程;qc流程;增值服务操作流程;异常处理流程;盘点流程等;

3、对管理的认识：较好地熟悉了5s管理;仓库安全管理;库区规划;货品摆放;成本节约;人员安排等;

4、对职责的认识：明白了团队的重要性;工作合理安排、保障效率的重要性;较好地协调本组人员的工作和保障准确性;对工作能够负责和能够按时顺利完成。

二、几点粗浅体会

(一)高效服务，全力做好客户服务工作

我们的工作本职是服务，服务客户是我们赖以生存的主旋律，只有做好了客户服务，得到了客户的认可。客户才会真正地认同我们。能做到高效服务，对于客户的电话咨询，我都耐心解释并给予解决，客户提到的问题和需要，都能及时解答和解决。

(二)专业学习是做好工作的动力源泉

我们的工作价值是什么?是在工作中，得到不断地提升，不断地去学习得到进步。假如我们甘于落后，那么我们的价值将会一降再降，直到自己都不能认可自己。专业的学习，使自己的实际操作得到理论的支持，理论知识得到实际操作的验证，不断地提升不断地进步，才真正是我们的工作价值。点的精通，线的发展，交织成面的扩张，使自己能够覆盖更大的领域，才能在各方面不断地提升自己。

(三)因势而变，顺势而为，全力做好自己

在各种突发情况和紧急中，我迅速转变思路，找准自己的工作定位，积极和同事讨论改进方法。讨论在工作过程中的问题，有一些专业上不懂的地方我虚心向其他有经验的同事请教，根本点还是做好自己的本职工作。 “天下难事，必始于易;天下大事，必先于细”， 从简单的事做起从细节入手。在精细化管理时代已经悄然而至的今天，成大业若烹小鲜，做大事必重细节。只有从基层做起，筑稳根部，不眼高手低，不心浮气躁，只有当浮躁被扎实所代替，冲动被理智所折服，成功才可能和我们不期而遇。

(四)认真负责是做好工作的有力保障

你手上的每一份工作，都是为自己而做，在服务别人的时候，你所得到的并不仅仅是工作的报酬，还有技术的锻炼，品质的提升与名誉的提高。生活总是会给每个人回报的，无论是荣誉还是财富，条件是你必须转变自己的思想和认识，努力培养自己尽职尽责的工作精神。自己地不负责任往往导致他人的损失和不满，我们要明白到每月手上所拿到的工资，其实不是公司给的，也不是客户给的，而是我们身边每一位尽心尽责的同事在为你创造的财富。

(五)心态决定一切

对环境和自我的判断决定我们的行为。我认为所有的工作改变首先来自于思想上的转变。怀疑、抱怨、无所谓、思想上的懒惰这些态度对工作是致命的。认识到工作是自己的事便不会有懒惰的思想。

三、存在问题及个人工作计划

在过去的工作中，在公司领导和同事的帮助下，经过自己的努力，较快熟悉和顺利完成岗位规定的工作，也使客户对自己有了较高地评价。但仅仅限制于目前工作岗位，对公司其他业务和流程几乎一片空白，公司lms系统也没有较深入地了解和认认识，对物流专业知识也有很大的不足。

为了适应新形势、谋划新发展，我决心在今后的工作中，发扬成绩、克服不足、加强学习、努力工作，为新的一年做好营销工作。决心做好以下几方面：

(一) 虚心学习，力争在提高自身专业素质上取得新突破;

通过制定学习计划，做到与时俱进，每天晨会认真学习、总结。当然不仅要学习书上的东西，而且且要学习做人的道理，处世的方法，不断增强服务客户的能力，增强与客户沟通的能力，增强解决客户问题的能力，使自己成为一个综合素质比较好的员工。加强思想认识，做到学以致用。

(二)加强物流管理、供应链管理知识方面的学习，并在工作中不断应用这些知识，做到理论实际相结合，不断发现工作的问题，使自己和公司能够共同进步。

(三)确立目标，不折扣行动;

(四)大胆思考，小心求证，力求做得更好;

在\_\_\_\_年，我会努力改进，做好\_\_\_\_年个人工作计划，争取做出更好成绩。为了进一步做好工作，为我们向行业先进水平迈进打好基础，积极参加部门培训，从目前情况看培训取得了比较良好的效果。这些培训在提高技能的同时，也促进了大家学习的热情。而把培训的技能应用到工作中去时，工作变得不再枯燥。

随着公司不断扩大，规范，完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也将更高，需掌握的知识需更广，为此，我将更加勤奋学习，提高自身各项素质和技能，适应公司发展要求。

以上是我的年度个人工作总结，请领导监督和指正!

这里的意思是说,找一个新客户所花的广告费相当于让老客户给你介绍七个客户的成本.如果平均在一个新客户上花的时间、精力、电话、广告宣传的费用是100元,那老客户介绍一个客户来或者是回头客的成本5元,也就是说在老客户身上花费很少的钱,就能有新的客户来,在老客户上花的钱一般是,逢年过节的卡片和小礼物,请吃饭,平时打电话关心,生日礼物,孩子的礼物等.好的置业顾问往往是成为了客户的朋友(对顾客的家庭,工作,子女,现在面临问题的了解)是最好的方法.

人际网络是最好的广告之一.一定要扩大我们交际圈子,我们可以从朋友、家人、邻居、同事、老公的朋友的朋友、老客户的朋友等等开始,你多认识一个人意味着你就多播了一次种子,说不定那一天就会发芽,开花结果.

人分三六九等,好人很多,坏人也不少,如果你的客户很挑剔,不愿意配合,你会很难做,很痛苦,甚至影响你的情绪,对你积极的心态造成伤害.如果我们就这样被打倒,那岂不是很不划算.微笑,我们要时刻保持微笑,其实越能搞定挑剔不配合的客户越能让我们有成就感,挑剔客户是让我们先苦后甜,不断强壮的蜜瓜!

我认为一个好的销售人员应该是个好听众,通过聆听来了解客户的各方面信息,不能以貌取人,不应当轻易以自己的经验来判断客户.“一看客户感觉,这客户不会买房”、“这客户太刁,没诚意”,导致一些客户流失,应该通过客户的言行举止来判断他们潜在的想法,从而掌握客户真实信息,把握客户的真实心理,在适当时机一针见血,点中要害,直至成交.

刚开始做的时候,我一直觉得穿拖鞋出门的客户肯定没钱,没素质.一直用挑剔的眼光去看待他们,不愿意去听,去了解.后来的一对夫妻改变了我的看法.这对夫妻都穿拖鞋来逛超市,女的连脚趾甲上的指甲油都掉的稀稀拉拉的.用挑剔的眼光看,这对夫妻绝对是没有潜力的,刚开始他们也只是随便了解,后来他们越听项目介绍,越感兴趣,就要求看现场.我从外展带他们到现场,再细细听他们讲诉后发现,这对夫妻的生活已经不是小康了,应该小富了.他们现场就定了一套,后来还给介绍了3个朋友来买!穿烂拖鞋逛街的也是有实力的客户!

辛勤的工作造就优秀的员工,我深信着这一点.要保持着认真的工作态度和积极向上的进取心,无论做任何细小的事情都努力做到最好,推销自己的项目首先必须要先充分的熟悉自己的项目,喜爱自己的项目,保持热情,热诚的对待客户.脚踏实地的跟进客户,使不可能变成可能、使可能变成现实,点点滴滴的积累造就优秀的业绩.同时维护好所积累的老客户的关系,他们都对我们认真的工作和热情的态度都抱以充分的肯定,又为我们带来了更多的潜在客户,致使我们的工作成绩能更上一层楼.这应该是我们在销售工作中获得的最大的收获和财富,也是我们最值得骄傲的成绩.

龟兔赛跑的寓言不断地出现.兔子倾向于机会导向,乌龟总是坚持核心竞争力.现实生活中也像龟兔赛跑的结局一样,不断积累核心竞争力的人,最终会赢过追逐机会的人.人生有时像爬山,当你年轻力壮的时候,总是像兔子一样活蹦乱跳,一有机会就想跳槽、抄捷径.一遇挫折就想放弃、休息.人生是需要积累的.有经验的人,像是乌龟一般,懂得匀速徐行的道理,我坚信只要方向正确,方法正确,一步一个脚印,每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上,反而可以早点抵达终点.如果领先靠的是机会,运气总有用尽的一天.

这点我觉得张艳董事是我们的榜样,她坚持着一步一个脚印踏踏实实的完成每件事情,她的坚持我们有目共睹,也时刻提醒我们只有良好积极的心态,坚持自己的信念去走向目标!

**销售顾问个人年度工作总结范本六**

一、工作状况概述

在区经理和销售主管的领导下，我在销售工作汇总坚持：突出重点维护现有市场，把握时机开发潜在客户，注重销售细节，强化优质服务，稳固和提高市场占有率。过去的一个月里我总共销售车辆?台，销售额达到?元。在开展销售工作的同时，我还整理出了大量的客户信息，不定期的进行电话回访，及时的向客户反馈关于车价政策的信息，掌握了客户第一手的购车动态。车辆展场的接待工作是我每天工作的重心，接待客户时，我始终本着推销我品牌的精神，通过让客户了解我们公司今儿了解我们的产品，最终引导客户购买产品。

二、工作中的成绩和缺点

1、在销售工作中我有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中我会摒弃这些不良的做法，并积极学习，尽快提高自己的销售技能。

2、对于市场的了解还不够深入，对专业知识掌握的还不够充分，在与客户的共同中缺乏经验。

三、工作中的经验和教训

1、学习汽车基础知识和市场动态的重要性。只有继续学习汽车的基础知识并掌握市场动态以及各种竞争品牌的动态和新款车型才能更好为销售工作服务。

2、了解客户的资料、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。

3、努力完成规定任务量，在公司规定的任务上，要给自己压力，要给自己设定任务，不仅仅要努力完成公司的任务，同时也要完成自己给自己设定的任务，我相信有压力才有动力。

4、对于日常的本质工作认真完成，切不可偷懒，投机取巧。

5、在工作中要做到胜不骄败不言弃，不可好大喜功，要一步一个脚印，踏踏实实的做好工作，完成任务。

四、下步工作计划

下个月，我将一如既往的按照公司的要求，在上个月的工作基础上更加努力，全面开展下个月的工作。先制定工作计划如下：

1、加强老客户的售后跟踪情况，持续跟进新客户与潜在客户。

2、开拓视野、丰富知识，采取多样化的形式的销售方式。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。

3、多了解客户的需求，有针对性的做好准备工作，尽量不流失每一个潜在客户。

最后，感谢公司给我一个展示自我能力的平台，我会严格遵守职业操守，朝着优秀员工的方向勇往直前，碰到困难不屈不挠，取其精华，去其糟粕，和公司其他同事团结协作，让团队精神战胜一切。

**销售顾问个人年度工作总结范本七**

1、按照公司管理规定按时上、下班，不得迟到、早退和旷工，不得打电话和发短信请假。

2、在工作时间内，一律着工作装，佩戴工作牌，保持良好的形象;在参加各种重要会议、车展及各种重要活动时，必须保持公司标准着装。

3、每天晨会期间销售顾问向销售经理汇报前一天的客户接待情况、意向客户级别情况和接收订单情况。

4、晨会结束后，须认真打扫责任内的卫生，注意保持汽车展场、展厅地面、展车、展台、资料架、车前牌、垃圾桶等公司内、外的清洁。

5、销售顾问按顺序接待客户，并严格按照客户接待流程热情大方，认真、专业的向客户介绍产品和提供各项服务;接待台至少应有两名销售顾问迎接客户，必须为客户开门，客户进入展厅第一时间必须向客户道：“您好!欢迎光临。”接待台的销售顾问必须严格填写来店(来电)客户登记表，来店(来电)客户登记表的必填项不能留有空白，留的电话客户必须按要求建卡，(客户不留电话的除外)，信息来源项必须认真填写。

6、销售顾问应技巧性的向客户索要电话以方便跟进客户，并按规定认真建立填写两表一卡，销售顾问应保持跟进卡的清洁，不能在跟进卡上乱写乱画。

7、销售顾问每天及时回访客户，至少跟进六个意向客户，跟进时间最好为上午9：30-11：30，也可根据自己需求来定，同时做好一级回访工作及时提醒客户进行车辆保养，客户跟进卡每天下午5：00送到销售经理处检查签字。

8、客户试乘试驾必须事先登记(登记内容包括客户姓名、年龄、职业、驾照号、联系电话、联系地址、试驾日期、客户签名、销售顾问签名等)，无驾照的客户坚决不允许试驾，试驾时必须由销售顾问全程陪同按照公司制定的试驾路线进行试驾，试乘试驾时严格按照试乘试驾规定来进行，对于不按规定试驾的客户销售顾问应停止其试驾;

9、销售顾问严格执行公司的报价及优惠政策，不允许向客户高报价，不允许未经销售经理同意而向客户优惠或赠送公司制定的优惠政策以外的价格或装饰品。

10、 销售顾问应保持办公场所的清洁，办公服务器应有序放置。办公电话不能公话私打，办公室内不能谈与工作无关的话题。

11、 销售顾问交车时应按照交车流程进行交车，并认真介绍售后人服务人员及售后相关责任人员，交车完毕后的一小时内应向客户打感谢电话。

12、 听众管理、服从分配、遵章守纪、与同事之间团结互助，不做有损公司信誉和利益的事情。

13、 认真完成上级领导交给的其他工作。

14、销售部员工应爱护公司的财物和安全操作，工作期间因为个人的原因或操作失误导致其人身受到伤害和公司财产受到损坏造成的经济损失由员工个人负全部责任。

**销售顾问个人年度工作总结范本八**

一、熟习产品、酷爱产品

这是汽车销售顾问对汽车一个自我消费、学习、求证的进程。通过自我消费，汽车销售顾问才有对汽车产品的感性熟悉，才有心得和体会，才有与顾客进得沟通的素材。同时，在个人年终总结上汽车销售顾问还需通过对产品的感受，了解汽车产品的用处、汽车文化和使用价值等。只有感性熟悉和理性结合同一的时候，汽车销售顾问才能更好地酷爱公司的产品，才能进行有效的沟通。

二、善用工具，熟练展现

汽车销售顾问在销售进程中，有很多能够帮助成功销售的工具。诸如，产品资料、单张、手册、产品简介、功效例证等。这些都称之工具，如何活用这些工具，关系到销售的成功与否。产品展现是帮助顾客直观了解产品的性能、功效，人有三觉，即视觉、听觉和感觉。通过对照的手法让顾客判定产品的优劣所在，了解产品的价值。汽车销售顾问的个人年终总结上，应当有这些学习的进程和学习进程中碰到的题目。

三、耐心凝听，找准需求

初进职场的汽车销售顾问一般都一口气地先容产品，演讲式地讲授产品或直接报价，这样收到的效果就不理想。当汽车销售顾问展现产品的时候，当顾客明确访客目的后，汽车销售顾问要认真地、耐心肠凝听客户的见解、引导他们陈说对产品的看法和观点，从而找准客户的心理需求。这个环节十分重要，既是尊重客户，又是把准需求进行说服的环节。所谓知己知彼指的就是这点。个人年终总结当中，这一部份应当具体地写出来。

四、掌控互动，进行引导

汽车销售顾问沟通式销售其实不是一种演讲，也不是盲目教导顾客，而是根据顾客的需求和针对顾客的发问作一些正确帮助理解的工作。首先要做好销售工作计划，提出或设计一些题目与顾客展开探讨，引导顾客接受自己的观点，接受汽车产品的文化和默许产品的价值观。成熟的汽车销售顾问在互动的进程中，通常都会应用同理心再进行分析和引导。这些销售进程中的知识或技能，假如能在个人年终总结中显现必将能赐与后的工作带来更大的好处。

**销售顾问个人年度工作总结范本九**

转眼间，我来到4s店已经三个月了。这期间，从一个连at和mt都不知道什么意思的汽车菜鸟蜕变成熟知汽车性能的业务员。一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我都及时请教有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门同事对我的帮助!也很感谢领导能给我展示自我的平台。

这三个月时间，我不仅仅学会了基础的汽车知识，同时也对自己的品牌有了更深入的了解，使我深深的爱上了自己所从事的工作，自己所销售的汽车。在我心里只有热爱自己的岗位才能做好本职工作。

短短的三个月时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够的，要学会如何进行客户谈判、分析客户情况的。这些是我一个刚入职的销售员从前所没经历过的，而我们老销售员在谈判的过程他们常常会带着我这个新人，学习谈判经验，这点我非常感谢我的同事们。所以，到现在我有难以谈的下来的客户我会吸取老销售员的谈判技巧，来进行谈判。

现在汽车销售市场竞争的日益激烈，摆在所有销售人员面前的是-平稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的局面，所以拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

而我每一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信;如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。这些一直是我的工作态度。我相信只有这样才能把工作完成的更好。

现存的缺点：

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分，在与客户的沟通过程中，缺乏经验。

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习，请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

20xx年工作计划

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。以下是我20xx年的工作计划：

1.继续学习汽车的基础知识，并准确掌握市场动态各种同类竞争品牌的动态和新款车型。实时掌握汽车业的发展方向。

2.与客户建立良好的合作关系，每天都建好客户信息卡，同时对于自己的意向客户务必做到实时跟进，对于自己的老客户也要定时回访。同时，在老客户的基础上能开发新的客户。让更多人知道与了解江淮车，并能亲身体验。了解客户的资料、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。我在这里想说一下：我会要把c类的客户当成o类来接待，就这样我才比其他人多一个o类，多一个o类就多一个机会。对客户做到每周至少三次的回访。

3.努力完成现定任务量，在公司规定的任务上，要给自己压力，要给自己设定任务。不仅仅要努力完成公司的任务，同事也完成自己给自己设定的任务。我相信有压力才有动力。

4.对于日常的本职工作认真去完成，切不可偷懒，投机取巧。

5.在业余时间多学习一些成功的销售经验，最后为自己所用。

6.在工作中做到，胜骄败不馁，不可好大喜功，要做到一步一个脚印，踏踏实实的去做好工作，完成任务。

7.意识上，无论在销售还是汽车产品知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上司、朋友、同事更加融洽的相处。

每日工作

1.卫生工作，办公室，展厅值班都要认真完成。

2.每日至少回访和跟踪2到3个潜在客户，并及时跟新客户需求。

3.每日做好前台值班工作，登记每位来访客户的信息。

4.每日自己给自己做个工作总结，回想一下每天的工作是否有没做好的，是否需要改正。

5.了解实时汽车行业信息，同类竞争品牌动态。知己知彼，方能百战百胜。

每周工作

1.查看潜在客户，看是否有需要跟进的客户。整理每位客户的信息。

2.查看自己的任务完成了多少，还差多少量。下周给自己多少任务。

月工作任务

1.总结当月的客户成交交量，客户战败原因。

2.总结当月自己的过失和做的比较好的地方。

3.制定下个月自己给自己的任务和工作计划。

最后，感谢公司给我一个展示自我能力的平台，我会严格遵守职业操守，朝着优秀员工的方向勇往直前。碰到困难不屈不挠，取其精华，去其糟粕，和公司的其他同事团结协作，让团队精神战胜一切。的一个由信仰共产主义的中国青年组成的群众性组织。如果我们想要加入共青团的申请书要怎么写呢？下面请看

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！