# 年底冲业绩工作总结(优选48篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-04-15

*年底冲业绩工作总结1>一、总体目标完成情况：销售亿元，超额完成目标计划(2亿)，目标完成增长率为25%。>二、目标完成过程中的经验总结(一)今年我们销售部门根据年初制定的总体目标以及在年中分阶段制定的时段性目标，根据既定的销售策略和任务，按...*

**年底冲业绩工作总结1**

>一、总体目标完成情况：

销售亿元，超额完成目标计划(2亿)，目标完成增长率为25%。

>二、目标完成过程中的经验总结

(一)今年我们销售部门根据年初制定的总体目标以及在年中分阶段制定的时段性目标，根据既定的销售策略和任务，按照常年的习惯，进行人员细分，并根据市场供求关系，组织我部门工作人员，以销售业绩为衡量标准，进行针对市场的销售任务。期间，我部门工作人员也制定了自己的目标计划和销售计划，充分发挥自主性、创新性，顺利完成各自预定的销售任务，并及时总结经验的可取之处和不足，加以改善。

(二)今年是公司的创利年，但事实上创利没有想象的那么好。主要有以下几个方面的因素：

1、质量问题偏多。

众所周知，化纤本身，是具有一定危害成分的，特别是化纤为原料的衣服制品等。所以，质量问题，是化纤销售好与坏的一个非常重要的因素。化纤有很多种类别而且不同种类的化纤的危害性不等。需求商家和消费者对化纤的购买方面，对质量的需求远远大于对价格等其他因素的需求。而我们从反馈的信息来看，质量问题还是存在着，商家对于化纤的质量要求非常高，这直接影响着商家对供应商产品的信任度和购买力度以及订购忠诚度。

2、竞争比较激烈，其他企业价格对比悬殊。

在市场经济的大环境下，各企业的竞争已经越来越白热化。在产品普遍相同或类似的情况下，价格的竞争，也成为了销售渠道上的一个大关口。在产品质量普遍存在的前提下，同行的其他企业的产品价格压低很多，以致形成比较悬殊的价格对比。在品牌凸显性不强的局势下，这种悬殊的价格之差，同样造成了创利方面的压力。

3、应收款偏大

受社会极大市场环境的影响，普遍客户支付延期，应收票据、应收账款、预付账款、等等应收款偏大造成我们的回笼计划不准时，影响了公司的整体运作。

>三、对20xx年工作的计划

我部门20xx的的工作，在公司统一部署下，以经济效益为中心，以公司利润最大化为目标，对外开拓市场，对内严格制定每一个相关步骤，保证质量，以市场为导向，面对市场经济越来越激烈的竞争挑战，抢抓机遇，团结拼搏，齐心协力完成好20xx年度的销售工作计划任务。

(一)总体销售目标3亿

未来一年，我们销售部预计销售目标达到3亿，实现名副其实的创利年。

(二)未来的工作在过去的经验上主要需要改善之处

1、质量的改善。

在销售工作开展之前，对产品的质量要有更严格的把关，并在销售宣传中，把质量的优势尽可能最大的凸现出来，争取商家对我公司产品更多的信任和更大的购买力。

2、价格方面。

在预算的价格尺度调动范围内，根据市场环境的形势和对市场竞争的科学合理性分析，调整适合的价格标准，使产品的销售既在预计范围内盈利，又使消费商家对价格方面减少挑剔。同时，可以适当的选择时机，开展系列的促销活动，从而是产品的品牌让更多商家熟知，是产品的质量在商家中形成一个良好的口碑。

3、加大资金回笼的力度，回避企业风险。

在货款回笼方面，整个部门都形成共识，将该项工作摆在重中之重的位置。拟定具有约束能力的销售合约，对于应收款的回收采取合理的时效性限制。吸取了以往的经验教训，我们严格履行销售成交的审批程序，从源头到最终成交都加以控制，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了一定效果。

4、多面的销售渠道，发展更多的销售平台

除了最原始的销售渠道之外，提高网络销售水平，建立良好信用的网络销售平台。销售形势的好坏将直接影响公司经济效益的高低。多年来，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，未来，我们还需要更全面的利用我公司越来越壮大的品牌影响带动产品销售，建成了以本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局;同时，可以与各传媒媒介等形成良好的合作关系，如多参加或举办业内或相关行业的系列活动，多方面的进行宣传销售，让本品牌的产品有更广大的拓展平台。

5、随时关注业内动态，掌握更多的市场信息

随着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。销售部在今后的工作中更应密切关注市场动态，把握商机，认真做好市场调研和信息的收集、分析、整理工作。使得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起更加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。

6、提高销售部人员自身的工作素质

提高业务员的服务质量和业务能力，使一批老客户的业务能巩固并发展起来。在未来的工作中，我们要求销售部人员要更加提高自己的工作能力和专业素质：

(1)加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系;

(2)不断总结自身的工作，改进自身的工作方法，加强工作中所涉及到的专业知识的学习，及时了解客户的生产运作情况和竞争对手的情况，发现问题及时处理;

(3)及时将客户的要求及产品质量情况反馈给有关部门，并加强与横向部门的沟通协作，使我们的产品质量和服务能满足客户的需要;

(4)做好售前、售中、售后服务。

过去一年，我们走过了展望计划、艰辛起步到共创成功的历程，我们也体会到了这一过程带来的快乐。今天，新的一年，我们站在一个新的起点，面对未来更严峻的挑战和更期待的机遇。依靠我们上级的信任和指导，依靠领先的优秀产品，先进的营销理念，良好的服务意识，团结的协作氛围，优秀的干部、员工队伍，我们整装待发。也许，未来的路也是充满曲折的，甚至比过去所要承受的压力更大，但我们坚信，这条路注定是充满机遇、充满挑战、充满希望的。

我们深信，在公司的正确领导下，只要我们销售部门全体干部、员工坚定信念，奋发进取，团结协作，以小目标实现大目标，以大目标实现长远目标，一步一个脚印，一定能出色完成任务，让20xx年成为名副其实的创利年!

**年底冲业绩工作总结2**

回首过去的一年，内心不禁感慨万千。没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。在新的一年里，我们将继续围绕公司中心工作，克服缺点，改进方法；深入学习，掌握技巧；加强管理，改进服务；大胆探索新思路、新方法，促使工作再上一个新台阶，为集团公司的健康快速发展作出更大的贡献！

>一、主要工作回顾

我们的销售工作主要分为电话销售和乡镇医院开发两部分，电话招商是开拓市场的主力，乡镇医院开发是补充。按公司整体市场思路和方向，我们在过去的销售工作中，主要做了以下工作：

（一）销售回款：电话招商部分共完成xx件（目标xx件），xx元，乡镇医院部分完成xx件（计划xx件），收款xx元。共计回款xx元（目标xx元），超额完成xx元，完成比是114%。上半年完成xx元，完成全年。电话招商全年回款客户340个，成功开发新客户223个。

（二）客户群的建立：在一年的销售中，我们共积累到340个客户，成功开发223个新客户，成交贴牌客户xx个，在谈贴牌客户xx个，年进货过万元的客户xx个，单次拿货xx件以上的客户xx个，建立了初步客户群。

（三）团队建设：人才是营销的核心资源，本部门组建以来，积极发挥团队的推动器作用，注重销售骨干的培养。刚进入本部门时，销售人员大部分从零开始，对销售，特别是本行业的技术、产品和目标市场一无所知。经过包括客户查找定位、谈判、跟进、促单、合同签订等一系列言传身教式培训及实战历炼之后，他们已经成为能够独挡一面的销售骨干，并正为公司创造着越来越多的市场价值。

（四）营销体系初步形成：根据营销工作的具体内容和工作流程，我们建立了详尽而明晰的客户档案，将包括客户基本信息、客户重要度分级、客户联系过程、报价、合同销售情况、客户关系维护、后续服务等在内的一系列的信息都记录在案，形成了丰富的客户字典，以备销售人员随时调阅。根据以上信息，对市场及客户进行多种分析，以掌握营销活动的一般规律，进行举一反三，持续完善业务流程。

（五）培训工作：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，销售部开展了不间断的职业技能培训工作，与xx招商部的精英们进行“东西部结合”活动，在济南招商部门的帮助下，销售部业务人员的销售能力得到大幅度的提升。

>二、存在的问题及解决思路

问题总是和工作形影不分，成绩微不足道，但问题需要认真总结、反思和探讨，问题解决的过程，将是我们不断发展和持续前行的过程，并且，这些问题的有效解决，也正是我们下个销售年度努力目标之所在。问题有四：

1、销售人员工作的积极性不高，缺乏主动性，懒散，也就是常说的要性不强。

2、沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

3、工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4、销售人员的素质形象、业务知识不高。个别业务员的自身素质较低、不良习惯很多、工作责任心和工作计划性不强，业务能力和形象、素质还有待提高。

以上四点将是我们下个销售年度需要解决的主要问题、思路和努力方向，我相信，只要有各位领导、同事的支持和帮助，一切问题将迎刃而解。

>三、20XX年工作计划

（一）、建立一支熟悉业务，高素质高效率而相对稳定的销售团队。人才是企业最宝贵的资源，一切的销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，战斗力、高素质的销售团队是企业的根本。只有通过高素质高效率的销售人员才能提高产品的销量，才能提升企业形象和产品的影响力。在明年的工作中组建一支和谐，高效率的销售团队作为一项主要的工作来抓。团队建设方面人员扩充到20人，分化为招商一部和招商二部，辅助部门电子商务，重点打造电子商务平台。全方位的打造销售体系，全面推进销售工作的进展。

（二）、电话销售部分销售业绩总量过xx件，年销售额过xx万。乡镇医院部分销售突破xx件，年销售额过xx万，销售总回款xx万。

（三）、管理方面，以实用为原则，完善监督考核措施，创造轻松、规范、快乐的销售环境。

1、完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。强化销售人员的执行力，从而提高工作效率。

2、提高人员的素质、业务能力。培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

具体：

（1）加强销售队伍的目标管理①服务流程标准化②日常工作表格化③检查工作规律化④销售指标细分化⑤晨会、培训例会化⑥服务指标进考核。

（2）时间管理方面，使用好计划与约定，按计划完成每天、每周每月的目标，合理分配时间，加大学习和训练的力度。

（3）客户管理方面，建立客户档案，细化客户的分类，针对不同的客户提供不同的解决方案，提高客户服务质量。

在新的一年里，我们将服从公司大局，听从领导安排，潜心挖掘市场，用心服务客户，争取取得更好的销售业绩。

**年底冲业绩工作总结3**

20xx年来以来，面对风云变幻、市场动荡不安的市场形势，我房地产销售部门在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，在相关部门的积极支持配合下，在销售团队的共同努力下，认清新形势，制定新对策，迈出新步伐，努力克服各种不利因素，积极应对市场，创新营销机制，取得了比较可喜的销售业绩，下面，就今年以来，我销售部工作情况总结如下：

>一、20xx年工作回顾

1、上半年完成的销售业绩

实现销售套，销售面积万平方米，销售额元，签约套，签约额元，签约面积平方米，实现资金回笼元。

2、提高工作人员素质，打造销售“亮剑”团队

为了与国际上最先进的销售模式接轨，根据人员素质与发展形势吧相适应的情况，我们围绕八个培训目标展开培训：

一是通过SPATM销售精英成长训练营，确保销售团队整体提升，打造中高端物业的金牌销售团队;

二是掌握必备的销售流程与技巧，让置业顾问成为客户的好导游、好参谋，做一个会说话、说好话的置业顾问;

三是通过SPATM实战销售技巧培训，观相识人，掌握富人购房心理，学会变脸销售技巧;

四是通过客户接待、产品说明、客户跟催等环节的实战演练，提高销售人员的客户接待和面谈能力。

五是置业顾问能够通过简练、精彩、震撼的话术准确传递楼盘价值，把产品语言有效转化成销售语言，突现楼盘稀缺亮点，提升客户对楼盘的认同度;

六是通过置业顾问心态角色认知与自我管理，调整销售人员面对高端客户时的底气与内功，明确已经由产品销售向体验式、概念式、有境界式销售转变;

七是通过团队游戏增加团队之间的互动和了解，培养销售队伍积极心态，树立良好精神面貌，提升团队凝聚力;

八是通过驻场SPATM教练式培训，优化、制定适合的案场规范，大大提高销售团队的销售执行力，打造销售亮剑团队。

主要培训内容包括：SPATM性格销售培训初级版、打造金牌置业顾问实战技巧类培训和礼仪、室内魔鬼训练营。经过天的强化培训，使我们这支团队的营销观念、营销能力和营销艺术都得到明显的增强。

3、继续加强内部管理、提高团队的执行力

管理出秩序，管理出效益。先有公司正常运转的秩序，再有公司实现赢利的效益。因此，在内部管理上，首先，我们先后建立健全了一系列管理制度，尤其严格考核了客户接待标准，服务态度，服务质量及营销方案的执行。同时，进一步完善各岗位管理制度、人事管理制度及薪酬制度。其次，对营销方案进行了全程监控和考核：

1)执行报告，了解进展情况，发现问题及时纠正;

2)例会，每周一次的工作例会可以了解各销售员的工作情况，讨论分析意向客户不成交原因，可以共同献计献策，并相互沟通;

3)定期检查，每月的工作计划或方案执行一段时期后，定期检查其执行情况，是否偏离计划，要否调整;

4)公平激励，建立一只和谐的团队，调动员工的积极性、主动性都需要有一个公平的激励机制，否则会造成员工之间产生矛盾，工作中相互之间不配合，上班没有积极性。我们每月对销售业绩进行排名，实行连续两月末位淘汰制，同时将团队中的销售佣金提取部份作为销售业绩突出者的奖励和团队活动的基金，赏罚分明。

4、策划开展促销活动，调动客户的购买欲

1)、深入销售第一线，在销售现场了解客户的特点和需求，掌握客户的心理动态，找出客户最关心的问题。开盘期间的现场跟进，销售期间的现场跟进。开盘的现场跟进。参加了房展会，并对等地进行市场调研。

2)、收集其他楼盘的宣传资料和报纸广告，掌握竞争楼盘的动向，了解其他楼盘的促销手段和销售措施。

3)、学习和观摩其他楼盘的促销活动，吸取别人成功的经验，以便为将来搞好公司的促销策划活动多做贡献。参观了的开盘促销以及房展会的各楼盘促销。

4)、与策划公司对接，对其提交的策划方案根据实际情况提出修改意见供领导参考，同时把销售部的意见与策划公司沟通，力图将宣传推广工作做得更加切合公司的销售部署，更加实际，更加有效。并且参加公司的各种促销活动，组织销售人员在促销现场开展宣传工作，协调和沟通销售部和策划公司的分工合作。对、等活动的客户进行跟踪服务。

5)、公司管理人员根据实际情况，对重要问题多想办法，多出主意，尽最大能力提出相应的建议和方案给领导参考，做好营销人员的参谋策划工作。

>二、存在的问题与不足

销售团队还需进一步整合与淘汰，团队的服务意识及理念有待于提高。要加强执行过程的管理和监控，来确保目标的达成。团队综合素质与企业发展要求还有一定差距，相关部门之间的信息渠道不够畅通。

>三、20xx年工作思路

目前，放眼全国各地房地产市场，成交量持续大幅下降，降价潮已相继出现。尽管下降幅度有限，但房价下降大势已经确立，房地产市场已经重回深度调整通道，消费者继续观望乃至弃购，市气持续低迷，成交量加速下降，甚至不少楼盘出现了“零成交”。20xx年，房地产市场形势相当严峻。成绩只代表过去，未来仍需要努力，摆在我们面前的路更长，困难更大，任务更艰巨。

1、我们将制定合理的计划方案，并以此方案为依据，根据各销售节点做好相应的系列可执行工作，同时跟紧公司的步伐，根据公司扩张的速度与规模，继续打造新的销售“亮剑”团队，提升营销执行能力。

2、分析可售产品，制定销售计划、目标及执行方案。将仔细分析可售产品的特性，挖掘产品卖点，结合对市场同类产品的研究，为不同的产品分别制定科学合理的销售计划和任务目标及详细的执行方案。

3、针对不同的销售产品，确定不同的目标客户群，研究实施切实有效的销售方法。我们将结合20xx年和20xx年的销售经验及对可售产品的了解，仔细分析找出有效的目标客户群。我们将通过对工作中的数据进行统计分析，以总结归纳出完善高效的销售方法。

4、贯彻落实集团要求，力保销售任务圆满达成。我们将按计划认真执行销售方案，根据销售情况及市场变化及时调整销售计划，修正销售执行方案。定期对阶段性销售工作进行总结，对于突然变化的市场情况，做好预案，全力确保完成销售任务。

5、针对销售工作中存在的问题及时修正，不断提高销售人员的业务技能，为完成销售任务提供保障。20xx年的可售产品中的所占的比重较大，这就要求我们要具更高的专业知识做保障，进行相关的专业知识培训，使销售工作达到销售商铺的要求，上升到一个新的高度。

总之，要认清严峻形势，依靠提升楼盘促销活动、提升经营管理水平、提升业务宣传手段和提升营销执行能力“四个提升”，刷新营销业绩，变不利为有利，变压力为动力，全面实现公司销售目标。

**年底冲业绩工作总结4**

>一、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

销售珠宝相对于其他商品人流量较少，珠宝营业员经常在很枯燥的等待。如果是专业店就应给营业员一个好的环境和气氛，如放些轻音乐及一些专业杂志。在顾客未进入店内时，无须长时间地笔直站立。而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”。如果是综合商场，营业员就应时刻准备接待顾客，当有顾客步行于珠宝工艺部时要尽可能地采取措施引起顾客对你柜台的注意，如做出拿放大镜观察钻石的动作，拿出某件商品试戴等等，这样就可能会使顾客产生对你柜台的兴趣，实际上就是一个小小的广告。

>二、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，亦可问候一下，但不宜过早地逼近顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。当顾客停留在某节柜台并注意去看某件饰品时，你应轻步靠近顾客，建议不要站在顾客的正前方，好的位置是顾客的前侧方，这样既减轻了面对面时可能造成的压力，也便于顾客交谈，因为侧脸讲话要比面对面时顾客抬头给你讲话省力的多，而且也尊重顾客。另外，营业员还可以劝顾客试戴，这就要求给顾客一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消顾客怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾虑地让你拿出首饰来。

>三、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。许多营业员当顾客提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交顾客，个别的夸一下款式。其实当你开始拿出钻石首饰时，首先应描述钻石的切工，而且要用手不停地摆动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完在递给顾客，这样顾客很可能会模仿你的动作去观察钻石，并且会问什么是“比利时切工”，什么是“火”……。营业员便可进行解答。这样的一问一答，是营业员展示珠宝饰品的技巧，不要只是局限在自己的描述中，这样容易产生枯燥五味的感觉。在顾客挑选款式出现挑花眼的情况时，营业员应及时推荐两件款式反差较大，且顾客选择观察时间较长的饰品，应重新描述二者款式所代表的风格。这样容易锁定和缩小顾客选择的风格和范围。

>四、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。当一位女士戴上新买的一枚钻戒去上班，总是希望引起同事们的注意。当别人看到这枚钻戒后，她便会把所知道的有关钻石知识滔滔不绝地讲一遍，充分得到拥有一颗钻石的精神享受，同时她也在为你做广告。常言道;“满意的顾客是的广告”，“影响力的广告是其周围的人”。但如果你不管顾客是否愿意听，不分时机的讲解珠宝知识，也会招来顾客的厌烦。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，尤其是当顾客提出质疑时。

>五、引导消费者走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质

由于有些营销单位的误导，使许多消费者购买钻石时要求产地是南非的，且净度是VVS级的，评价是极好的等等。遇到此类问题营业员既不可简单地说没有，也不应毫不负责地说有。比如当顾客问有无南非钻时，我们可以先肯定说有(否则顾客可能扭头就走)，随后再告诉消费者实际上钻石的好坏是以4C标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界上大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。对于钻石的品级，营业员在给顾客拿证书时，应首先掌握主动权，即在递给顾客前先看一下，并根据品级扬长避短地先对钻石做一肯定，这犹如给人介绍对象，假设把净度当作身材，白度当作长相为顾客去推荐，结合钻石分级原则和条件以及价格比说服顾客。

>六、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。

>七、售后服务

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”此话立即引起顾客注意：“为什么?”“这是因为钻石的硬度非常硬，比红蓝宝石硬140倍，比水晶硬1000倍(这可能又是她办公室的话题)，如果堆放在一起就会损坏其他宝石”。……最后用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚钻石带给你们幸福一生”等等，要讲“情”字融入销售的始终。

>八、总结销售过程和经验

对于顾客进行分析归类，对于特别问题及时向上反映。与同事进行交流，寻找不足，互相帮助，共同提高。

最后要谈的是职业道德，那就是要诚信，严禁欺诈、以假充真、以次充好的恶劣行经。要视顾客为亲人，只有这样才能诚心诚意地对待顾客。其次是同行间不搞不正当竞争，相互诋毁，有些营业员靠贬低别人拉生意，殊不知是在贬低自己。首先你可能会同样遭到众多同行的贬低，其次也可能会遭到顾客的贬低。所以讲，诚信有利于别人，更有利于自己。

**年底冲业绩工作总结5**

自20xx年月日酒店开业以来，在总经理的正确领导及各部门的密切配合下，酒店各项工作顺利开展，各项规章制度不断得以完善，大酒店的知名度、美誉度、市场的竞争力得到不断提升，在许昌酒店行业占有重要的一席之地。

众所周知，在销售部人员配置不足，销售力量十分薄弱的情况，经不断努力，实现部门销售收入x万元，对酒店的发展尽自己的绵薄之力。在过去的一年里，是大酒店全面发展的一年，在各部门的密切配合下酒店的销售工作得以顺利开展：

>一、对外销售与接待工作：

首先销售部经过了这一年的发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。在各部门共同努力下把酒店全面的推向旅游市场，提高了酒店的知名度，争取做到限度为酒店创造经济效益。销售部的工作重点放在机关单位、政府官员和会议的销售上，其中成功接待县财政局、审计局共四次为期共三个月审计工作会议。单这两次接待实现销售收入万元。

同时，我们加大商务客人的销售力度，拜访重要公司签署商务协议，同时根据季节的不同制定不同的销售方案，有针对性的走访客户。平时在整理客户档案时，分类定期的回访，同时不断的开发新客户。在这一年里我们接待了施恩奶粉、驴友年会、移动公司迎新晚会、斯巴达拓展培训等共计70余场会议。对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，圆满完成会议的接待工作，客人对我们的工作给予了肯定。在这里由衷的感谢各个部门的领导及员工对我们销售部工作的支持。

>二、对内管理：

销售部做好所有协议客户和VIP客人的跟踪回访，每周制定客户拜访计划，及时反馈客户信息，确保服务质量和宾客的满意度，稳定维护客源。措施如下：中秋节为重要客户赠送重要过节礼品，酒店店庆之际为客户送店庆礼品等。

>三、不足之处

1、酒店销售力量薄弱，人员急需补充，目前销售部仍需补充2—3名销售代表。

2、对外销售需加强，面对周边各行政单位搬迁的大环境，现在我们散客相对比较少，如何开发新的客源，吸引散客，调整消费群体结构成为当务之急;

3、销售部人员合理的工资结构急需确定，要补充人员没有合理薪资结构是无法实现的;

4、销售部在接待工作中有时不够仔细，在一些细节上不太注意，考虑的问题也不够全面，在今后的工作中需要进一步加强。

5、有时由于沟通的不及时信息掌握的不够准确;影响了酒店整体的销售与接待，在今后的工作要认真细致，尽量避免，能够做到及时的沟通，从而减少工作失误。

**年底冲业绩工作总结6**

XX年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌内涵”的经营战略以及“打造企业执行力”的管理战略这两条主线开展工作，并取得了突破性的进展。

>一、经营业绩稳步上升，销售突破亿元大关。

实际销售完成年度考核计划的130%，同比增长15%，所实现的纯利同比增长381%。确立了武商建二在青山区域市场的领先市场地位。

经营调整成效凸显。全年引进新渠道1XX个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。

两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。

扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

>二、服务体系不断完善，现场管理成效斐然。

XX年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识 ”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

>三、“执行”观念深入人心，人力资源不断挖潜。

以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

XX年的工作成绩显着，但也存在以下六点制约企业发展的问题：

问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。

问题二：对市场形式的预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。

问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了营销工作的发展。

问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而有扩大的趋势。

问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变。

问题六：供应商渠道的整合在XX年虽有改变，但效果并不明显。

XX年，青山周边区域的商业竞争将日趋白热化。面对前有中南销品贸的整装待业，后有青山百货的步步紧追，我们将从以下几个方面重点入手：

>一、抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标

以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

>二、准确把握市场定位，实施差异化经营

略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

>三、组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度

通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

>四、以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源

做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为XX年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

>五、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应

要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

>六、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约

在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

>七、科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销

XX年的营销工作要突破较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

>八、实施员工素质工程，实现人才发展战略转型

XX年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作氛围。

**年底冲业绩工作总结7**

第一，需要看房的客户一定会安排

在工作中，我得到了这样一个经验，就是只要客户想看房，我就带他们尽快看房。虽然在这个过程中有些客户可能并不想马上买房，虽然不是可以马上成交的客户，但只要提出看房，这就说明客户对房子的需求很强烈。我应该及时满足他们的需求，在买房过程中与客户沟通，掌握要点，把握好度。很有可能客户会马上成交，因为有必要的话会买，但是时间不长，但是我要做的就是让客户尽快买房子，我的任务很简单，就是把房子卖了。看房的时候要把房子的优点说出来，把这些要点解释清楚，让客户知道它来了，让他知道房子不可能一直等着他们，需要的人太多了。如果不马上买，就会被其他客户买走，给客户紧迫感，有助于客户买房，方便这次交易。

第二，在与客户沟通时把握决策者的需求

买房的时候，有很多不负责的客户。我说我遇到过这样的客户。在家里，丈夫管钱，决定权在丈夫。所以买的时候要和来我们公司的人协商清楚，和最终的决策者沟通好。否则，如果决策者不想买，那就没有办法，只会让我们陷入尴尬的境地。本来有个客户看中了这个套房，但是因为这个客户，她不得不留下来，但是她没有买。那是浪费时间。和她老公沟通的时候才知道是因为没钱。当然，这只是一个借口。沟通后发现是因为她老公不想买这里的房产，想买别的地方的房产，但是没有和妻子沟通。

第三，与同事合作

工作的时候遇到一个需要买房的客户。我看了看手里所有的房产，都不喜欢。最后他看我想买的房产是不是在我手里，而是同事手里的房产。我的同事没有顾客。离开的时候我就知道我一个人拿不到。和同事商量后，决定一起解决这个客户。经过共同努力，我们终于达成合作，完成了交易。这样的例子在工作中经常发生。

第四，及时改正自己的缺点

我也有自己的缺点。作为一个新手，为客户办理购买房产证等一系列手续对我来说非常麻烦。业务流程不熟悉，经常需要同事的帮助才能完成。这让我经常需要同事的帮助，减少了我工作的最终提成，与客户的沟通技巧也相应不足和有缺陷。这些缺陷让我无法满足客户的需求，白白失去了很多客户。

虽然有些问题，但是经过一年的努力，我的能力明显有了很大的提高，相信我以后会突然取得更好的成绩。

**年底冲业绩工作总结8**

转眼间，20xx年已过去，我在公司的试用期已到。回首两月来的工作，尽管我为公司的贡献微薄，但总算迈出了新区域，跨行业发展的第一步，通过学习工作和其他员工的相互沟通，我已逐渐的容入到这个集体当中。以下是我的个人工作总结报告：

俗话说：隔行如隔山，初来本公司时，由于行业的区别，及工作性质的不同，确实有过束手无策，好在有同事的忙，使我以最快的速度熟悉办公室的工作及对市场操作流程有了一定的了解。在这短暂的两个多月里，通过对一定量客户的拜，回收货款等工作使我对本行业有了足够的认识和了解，也为后期的办公室工作打下基础。

现将20xx年工作总结如下：

1、思想表现、品德素质修养及工作心态。

遵纪守法，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。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

我是十月份来到公司工作，在公司系统集成部门担任办公室后勤和业务工作，协助部门经理做好一些琐碎工作。为了更好的工作，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在短的时间内理清部门工作，熟悉了业务流程，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路。在来公司后，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成领导分配的各项工作，在余限的时间里，和部分政府，各企事业单位的网络部门，采购部门，及主要决策人进行沟通，搜索工程信息，为下一步工作打好基础。

3、认真、按时、高效率地做好公司领导及部门经理交办的其它工作。

为了公司工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，积极配合其他同事做好工作。

4、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，热心为家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，坚守岗位。

5、工作质量成绩、效益和贡献。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的\'完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，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，使工作水平有了长足的进步。

总结今年的工作，尽管有了一定的进步，但在很多方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，业务类客户资料太少，这有待于在今后的工作中加以改进。在下半年里，我将认真学习各项政策规章制度，做好明年的工作计划，努力使工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更更多的贡献。

**年底冲业绩工作总结9**

20xx年转瞬即逝，回首今年的工作，即有遇到困难和挫折时的惆怅，也有硕果累累的喜悦。在公司领导的正确带领下，在同事们的大力帮助下，个人较好的完成了各项工作任务，现将本年度具体工作完成情况总结如下：

>一、全年销售完成情况

(略)

>二、具体工作开展情况

(一)强化内涵，提高素养

随着社会的快速发展，要适应现代养殖业的快速发展，必须要不断的提高自我的内涵素养，这样才能跟得上时代的发展的需求，本年度，本人重点通过多种形式，不断提高自我的思想内涵素养，一方面，通过多形式，多渠道，不断提升自我的理论修养，品质修养，另一方面，积极学习现代畜牧养殖业业务知识，通过学习，了解现代养殖业的各种新知识，新技术，为未来工作更好的开展夯实了基础。此外，还重点学习了销售学等新的专业知识，通过各种有效的学习活动，极大的提高了自我的知识储备，提升了自我的综合素养。

(二)遵章守纪，团结同事

今年来，在工作中，我严格遵守各项工作制度，做到不迟到不早退。在工作，凡是同事遇到的困难，我都能够积极的去帮助他人，不计较个人得失，如：下半年，公司司机辞职后，新司机招聘未果，根据领导工作安排，我积极完成好原本由司机承担的送货任务，确保能够把公司的各种饲料兽药按时送到各猪场等客户手中，从不计较，自己工作的得失多少。

(三)做好销售，热心服务

为圆满本年度的销售目标任务，我积极主动的做好公司各种新产品的推广工作，通过各种形式渠道，加强与猪场等客户群体的交流沟通，真实了解他们的消费需求，积极宣传我司新推产品，为全年销售任务的顺利完成夯实了基础。此外，除去做好新产品的推广外，我还积极做好各项服务工作，当新产品第一次被客户采纳使用时，为了了解产品效力，解答实际使用过程中的各种难题，我甚至一天连续跑同一客户家几次，为的就是真实掌握情况，了解实情，通过我的热心服务，真心服务，客户的满意度极大的得到了提高，全年无任何投诉。

>三、明年计划

(一)加大学习力度，不断提高自我掌握新知识的水平，储备新知识，迎接新挑战。

(二)围绕着年度销售任务计划，做好计划安排，确保销售任务圆满顺利完成。

(三)进一步强化服务意识，用真诚的服务，耐心的服务，巩固老客户，力争通过老客户的口碑开辟更多新的客户，同时，自己我积极主动，通过多形式不断开辟更多的新客户。

时光飞逝，充满希望的20xx年就伴随着新年伊始即将临近，在新的一年里，个人将立足本职，扎实做好各项销售工作，为公司科学发展贡献出自我更大的力量。

20xx年即将过去，我来到水泥已经有九个多月的时间。感谢水泥各位领导对我的关心和信任，感谢水泥为我提供了发展的平台，让我在工作和学习当中不断地成长、进步。回顾过去的这九个月的时光，那是我人生中最重要的一个阶段，让我学到了很多在学校里不能学到的东西。在此，我感谢运营管理区的各位领导，感谢中联的各位领导，是您们的关心，才能让我在工作当中得心应手，学到我梦寐以求的真正本事。

**年底冲业绩工作总结10**

逝去的是青涩，赢来的是苦涩;漫漫飞雪诉说着年关迈进，犹那江水已去不复;以锐不可挡之势席卷而来——备战，在路上!

>一、销售概况

年x地区实现销售x万;其中主力品牌：x牌子x万、x牌子x万;增幅x%、x增幅x%;与20xx年相比整体持平的主要因素是x、x等整体萎缩，另x国x、x库存的转代销冲抵销售等。

一、场外分析

1、市场竞争白热化：年是冰洗行业竞争急速白热化的一年，也是洗牌元年;各厂家纷纷跳水，一二线品牌亦是;直接导致三四线品牌生存压力加剧;例如：x的部分型号利润空间可达到x余元，而且零售价位并不高。

2、促销活动拉升年：年是“惠民”年，各种富有创意、吸引力的促销活动方案收获了大量销售;搞活动生，搞有创意、与政府关联的活动更是活的无比滋润;不搞活动就死，而且死的很惨;例如：x通过与x合作，一场活动销售x冰箱x余台、x洗衣机x余台!

3、渠道变革加速：年渠道变革迅速加速，县级卖场、连锁巨头纷纷植入乡镇市场;通过各种模式进行掌控，虽然哪一种模式能够持续生存，我们拭目以待;但确确实实给我们代理商提出了一个全新的课题;例如：我们的x市场x、x区域连锁模式，x县家电协会的成立。

4、核心店品牌主推：通过观察我司品牌、及竞品的销售，我们可以发现核心店的建设非常重要，形成核心店品牌主推，销售立竿见影;例如：x冰箱通过x一场“惠民”活动销售就达到我司一年在该地区的销量，x冰箱在x年的销量将近x万。

>二、内部思考

1、团队建设：团队建设我首要讨论的是“统一思想”只有思想统一、认识一致，才有资格讲执行力;而执行力的原则就是：用有执行力的人;思想统一、具有执行力和销售激情的团队才是有战斗力的团队，才可以做大做强三四线品牌;我们可以借鉴参考一下x的销售团队!

2、规则优化：规则的力量是一种隐性的力量，自古就是规则定方圆;我们所期望的任何高端愿望，总是依靠规则来实现的;规则优化我想讨论的是必须明确各个岗位：业务、内勤、行政、财务、仓管物流、各级领导的权、责、利;应避免多头领导、权责不明，利用经济手段直接考量各岗各职，调动员工主观能动性，使其全力以赴解码、达成公司高端愿望、实现销售;建立签字责任制非常有必要，谁签字谁就要承担责任;同时我们也要优化行业规则，参与直至制定行业规则，这是一项长期工作;但，一定要有意识的去关注、去引领，这方面我觉得x是所有子公司的榜样!

3、品牌架构：针对x这样一个年轻的公司来说，品牌架构还远远没有完成，合资品牌、规模化品牌是目前比较急需的;长期来看，想要在x这片土壤上生根发芽务必形成高、中、低的冰洗格局，才可以在行业中掌握话语权，成为行业规则制定者;此后才有资格有能力引进其他品相，形成规模化运营;成为x地区家电行业中一颗璀璨的明珠。

4、应对措施：市场白热化表明充满着机遇，同时极具挑战;随着洗牌的开始，接下来就是撕牌，我们能否成为幸存者，就看我们所采取的措施!应该来说我们目前手中掌握的品牌生存优势还是相当明显的，因为与我们合作的厂家都有着自身不可替代的优势，都处于品牌上升期，只要我们有效挖掘并放大我们的优势，通过我们团队全力以赴的耕耘，机会远大于挑战!

具体来说，运用好会议营销及时抢占客户的资金和仓位是第一步;其次，用有力的促销手段跟进消化渠道库存，抢占市场份额，形成良性循环，活动务必多搞尤其针对核心网点核心卖场;再三，务必确保经销商的合理利润，使其有利可图;第四，针对部分市场渠道变革加速的特点，首先稳住阵脚，因为所有的模式仅仅是一种探索，并不一定适合市场，我们应了解并消除渠道经销商心中的困惑、顾虑，寻找切机不应放弃和消极对待。

>三、心境波澜

年褪去了年少，成熟了心智;这一载顺与不顺都告知了自己，这一载的平凡也只有自己知晓，这一载的得失皆已过往云烟;波动的是心境，有助的是未来，不变的是梦想;懂得了应该更好的了解本性、了解自我，并需要努力克服与生俱来的缺陷;融入社会、融入团队中去，不仅需要保持自有的个性，也要参考社会的标准;俗语有之“一口吃不成胖子”那么就要一口一口去吃成胖子;不能一步登天，那么就需要一步步脚踏实地的去实现自己年轻的梦想;谦逊、和气、包容、乐学、勤奋、坚定、果断等等都是比不可少的优良品性，务必时时提醒自己;浮得起、藏得住，听的了掌声、忍得住委屈;人的成长总是要经历起起伏伏，过去的一年真的教会了我许多、也参悟了许多。

来年——即便道路依旧泥泞崎岖，相信我可以走的更加坚定、更加沉稳!

来年——也坚信我们所处的团队可以更好的驾驭市场，实现更辉煌的销售!

来年——我们依旧在路上!

**年底冲业绩工作总结11**

首先，要感谢张总给了我一个锻炼自己的机会。翻译公司-----是我以前所没有接触过的行业，它对于我来说，是陌生又新鲜的，是在憧憬之余还感觉到神圣的地方。我对它的理解是：高不可攀，远不可及。只有学识渊博，语言精通的人才能呆的地方。

刚开始的到来，让我感到太突然，自己一下子倒是接受不了，在刘姐和同事们的帮助下我才慢慢适应。公司是刚成立的`新公司，文员也不可能只是做文员的工作。这对于我来说是很具有挑战性的。还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都跑到了乌邦国。我就不知道自己是怎么结束的.那次电话，到现在想想，那时真的是很傻的。

做电话销售也可能是所有销售里最难，最具有挑战性的了;我又是一个死要面子的人，对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己要是想迈过这个门槛，就必须要丢掉面子，面子虽然是自己的，但是别人给的。所以就想办法叫别人给自己面子，给自己业务了。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。

**年底冲业绩工作总结12**

光阴似箭，春暖花开，不知不觉中又迎来了新的一年!回顾这一年的工作历程。作为公司的一名员工，我深深的感到公司的蓬勃发展和全体同仁热气、拼搏、向上的精神。

我作为销售部门的一名普通员工，在公司领导和同事的关心和帮助下走过了一年，在这一年中各方面没有很好地完成公司给我的各项指标，主要表现在如下几个方面没有做好：

1、我作销售部门的员工，深深地感到肩负重任，作为公司的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。

2、在投标工作中，屡次失败，面对多次的教训，首先查找自身的原因，分析工程、标书细节、对比竞争对手，找出自己各方面的不足之处，在今后的工作中要不断加强业务学习，提高自身能力，在今后的投标中取得成绩。

3、在公司提供客户需求信息资源这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多客户资源，因各方面因素导致大部分客户购买了其它品牌机组。

4、在今后的工作中，要抓住这方面的客户，争取把握分析、处理好各项工作中，加强同客户的交流、沟通。了解他们的需求，能够准确地处理好，来羸得客户。

新的一年已经开始，紧张而又忙碌的工作拉开了进程，明确公司的目标、计划。计划好自己的工作和个人目标。

在平时的各项工作中精耕细作，紧跟所有的项目：房地产、工厂、安装公司、特殊行业如(电厂、电信、银行)。及时掌握客户的需求，作出相应的计划和工作。在房地产这一块，吸取以往的教训，通过投标的首先摸清竞争对手的各方面因素，找出他们的劣势、突出我们的优势;比如品牌、质量、服务、配件资源，来羸得客户支持，同时也要做好客户关系，加强自己的服务意识，做到让客户买的放心、用的省心。建立长远的合作关系。针对工厂这一块，也要吸取以往教训，不单要了解清楚客户的所需、所想，尽量想办法满足客户的需求，多做些这方面的工作，不要轻易放过每个客户的信息，做到有客户就有接触、有了解、有做工作，包括对品质的宣传、公司和康明斯的“五心”服务，来争取成绩。

面对日益激烈的市场竞争和信息时代的已经来临，建议公司在互联网市场多做企业关键词推广，例如：只要在百度“Baidu”/“Google”等知名常用网站让客户只要输入：“发电机”，或是“康明斯”等关键字就可以看到公司资料。让客户随时、随地、多方面、多渠道可以搜索到我司，提高公司知名度和信誉度。

辞旧迎新，展望20xx年，本人将更认真工作，刻苦学习业务知识，提高自身的能力来努力完成公司的销售任务和目标，同时希望公司和个人再上一个新的台阶。

**年底冲业绩工作总结13**

日子过得真快，不知不觉中从江苏回到西安来到名城已经短短有小半年过去了，回首在名城工作的日子，有喜悦、有艰辛、有遇到困难和挫折、也有不理解的时候，现就本年度的工作情况做如下简单的总结：

一、在过去的半年里我从一个不懂销售到进入销售的门槛，自觉加强学习，虚心求教，不断的向自己的工作目标奋斗，总结实际工作中的一些小方法，让自己的话术不断提高。一方面：干中学、学中干，在学习中掌握方法在工作中积累经验；另一方面：依托公司给的平台不断学习提高自己。通过观察、摸索、探讨和实践锻炼自己，逐步丰富知识掌握销售技巧。在公司各位老大哥及领导的帮助和指导下，不断进步，找到了切入点，把握销售中遇到的重点和难点。

二、在这半年的工作里，完成了一些工作，取得了一小点成绩。总结起来有几个方面的不足和收获。

1、只有摆正自己的位置和态度，下功夫熟悉基本业务，才能更好的适应工作。

2、只有主动地融入团队，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持一个有效的工作状态。

3、只要有服务意识，加强沟通协调，不光能把分内的事情做好还能更有效的凑成成交几率。

4、加强自我检讨，在工作中往往要学会换位思考，发现问题及时改正，正确的认识自己。

三、经过紧张有序的半年，总结下来，在这半年的工作中接触到了许多，产生了许多问题，也学习到了许多知、积累了许多经验。使自己在想法和工作能力上有了新的认识与提高。在日常工作中，我时刻要求自己尽量把每一件事做的完美一点，但是事事并不是那么的尽人所义，力求做到工作能力和素质双方面的提高。

四、针对这半年工作中的不足，为了做好新一年的工作，急需做好以下几个方面：

1、积极搞好与每一个人关系、把自己的放在心里、虚心去倾听每一个人的心声。

2、加强管理知识的学习，提高有效的工作效率，促进管理水平的同时也要夯实自己基本功。

3、在今后的工作当中积极调整自己及身边每个人的心态，有效的进行沟通，提高自己和身边人的工作效率与工作责任，严格要求自己。

4、在20XX年的工作中，我会继续努力，多向老大哥们学习、沟通、积极汇报自己工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺点，按时完成他们交代的每一件事。

5、我们的工作要团结才有力量，要合作才能更好，只要每个人都向着团队、团队才能走的更远！我相信，在公司领导和各位老大哥的带领下，201X我们过的会更好。

**年底冲业绩工作总结14**

一路走来，步履匆匆，不觉间20\_年已悄然向我们挥手作别。回首一年来的工作和生活，感悟良多。平时忙忙碌碌，没有太多时间和机会坐下来好好总结自己做过的工作，年底了，静下心来总结一年工作中的得失、查找自己的不足，为来年的工作做好安排和计划，是很有必要的本人就这一年的工作小结如下：

一、思想方面

工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。思想上，坚持四项基本原则，自觉遵守各项法律法规及各项加油站规章制度，学习上认真学习管理规范、积极开展创新。

二、工作方面

能吃苦耐劳、认真、负责、在同事的热心指导下提高对加油站工作的重要性的理解。加油站运行的正常和加油站各位同志工作是紧密联系在一起的。不管遇到什么问题，不管出现了什么问题，我都需要虚心诚恳的请教随时总结随时反省，绝对不允许出现自欺欺人，让别人以为你是一个很聪明的人，加油站是不需要这样的聪明，在这个工种对自己不认真就是对生命不负责、对国家财产不负责。工作在不同的时间段要有不同的侧重点，这是必然的也是必需的。我不但要了解而且要积极的配合。我要抛弃个人的利益，把我的聪明运用到学习技术上，把我的能力以团队的形式发挥出来，不搞个人的表现主义，这样既损害公司，也伤害了自己。为了工作的顺利进行，我们的分工也明确了，不是意味着埋头苦干，恰是因为这样我们更加要互相帮助互相检查。公司需要有干劲的人，但一个人的力量永远是不够的。只要有能力，大家是有目共睹的，不但要发挥自己的特长，还要知道别人的特长。用行动证明自己，用成绩征服大家。

俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应社会发展的形势。通过阅读大量的道德修养书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质为能保质保量地完成工作任务。

总之，一年来取得了一定的成绩，但与上级的要求相比，仍存在一定的差距，我将在今后的工作中不断努力克服和改进。

**年底冲业绩工作总结15**

20XX年是xx公司重要的战略转折期。国内专用车市场的日益激烈的竞争、价格战、国家宏观调控的整体经济环境，给xx公司的日常经营和发展造成很大的困难。在全体员工的共同努力下，xx专用汽车公司取得了历史性的突破，年销售额、利润等多项指标创历史新高。回顾全年的工作，我们主要围绕以下开展工作：

>一、在市场营销方面：

加强面对市场竞争，不依靠价格战细，分用户群体，实行差异化营销。

针对今年公司总部下达的经营指标，结合公司总经理在20xx年商务大会上的指示精神，公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们没有一味地走入“价格战”的误区。“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标管理

1、服务流程标准化

2、日常工作表格化

3、检查工作规律化

4、销售指标细分化

5、晨会、培训例会化

6、服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据09年的销售形势，我们确定了油罐车、化工车、洒水车、散装水泥车等车型的集团用户、瞄准政府采购市场、零散用户等市场。对于这些市场我们采取了相应的营销策略。对相关专用车市场，我们加大了投入力度，专门成立了大宗用户组，销售公司采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。在市场上树立了良好的品牌形象，从而带动了我xx公司的专用汽车销售量。

对策三：注重信息收集做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做出反应。同时和生产部等相关部门保持密切沟通，保证高质高效、按时出产。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性;在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把公司产品市场的占有率作为销售部门主要考核目标，顺利完成总部下达的全年销售目标。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作;建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度。

>二、在内部管理方面

追踪对手动态加强自身竞争实力

对于内部管理，作到请进来、走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的专用汽车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的管理提出全新的方案和建议;组织综合部和相关业务部门，利用业余时间学习。

>三、在团队建设方面

公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能使公司得到好的发展。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请专业的企业管理人才对员工进行了团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20XX年，是我们公司发展的重要一年，在这一年里，通过公司全体成员的努力，我们的业绩创了历史新高。在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地认识到销售工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创新上，精品服务的理念上，还大有潜力可挖。同时还要提高我们对市场变化的快速反应能力。

为此，面对20\_年，公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务管理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保公司20\_年公司各项工作的顺利完成。

**年底冲业绩工作总结16**

繁忙的20xx年已经过去，这一年里，在中心领导和计财处领导的带领下，在各位同事的帮助下，我通过自己不懈的努力和对待工作认真负责的态度，较圆满地完成了各项工作，同时自身素质也得到了相应提高。为在20xx年的工作中更上一个台阶，我将认真地对20xx年的学习和工作进行总结。

>一、学习方面

1.作为一名入党积极分子，我始终把政治学习放在第一位，积极参加单位组织的各项学习和活动(特别在庆祝建国xx周年文艺活动中贡献出自己一份力量)，在思想上和政治上始终以党员的标准严格要求自己。

2.在业务学习方面，除平时加强财务管理政策法规学习外，x月x日至x月x日，参加了xx培训学习。主要培训了《xx规定》、《xx案例分析》和《xx基本规范》，并参加了《xx扑克》训练，通过这三天的系统学习，我对企业管理的相关法规有了进一步的了解;对如何加强企业内部控制，从而节约成本、增强效益有了更深入的学习;对内部审计与外部审计的区别、重点也更加清晰。随后还积极参加了长江委会计科目扑克大赛，虽然没取得名次，但在平时的训练中业务水平得到了锻炼。通过这些学习，我不仅扩大了知识面、更新了专业知识，对自己在今后的财务管理工作中也有很大的帮助。

>二、工作方面

20xx年我主要负责工资管理、会计凭证复核及项目管理数据录入工作，同时协助财务科长完成一些专项工作等。

(一)工资管理

1.每月根据中心办公室下达的工资变动通知，及时调整职工和离退休人员的工资，按要求准确及时地发放到每位职工的帐户上。

2.年初依据房改办《关于报送20xx年住房公积金缴存基数有关问题的通知》精神，及时调整每位职工的住房公积金缴存基数。每月按时缴纳职工住房公积金、准确计提各部门工资福利费，并填制相关凭证。

(二)会计凭证复核

每天对前台填制的记帐凭证进行复核，发现问题(如部门、项目等选错)及时通知制单会计更正。当遇到对某项业务的会计处理有不同见解时，大家会集中探讨，找出适当的、统一的处理办法，通过这样的探讨研究，我从中学到不少专业知识，并且使理论知识在实际工作中得到了较好的运用。通过复核会计凭证，使我在预算管理和财务决算工作方面到了很大的帮助。

(三)项目管理工作

今年是中心全面推行项目管理工作的第一年，在这项工作中我主要负责数据录入，即对各部门发生的各项费用按照其所属的项目及开支类别录入到项目管理系统中。这是一项繁琐而细致的工作，不仅每天都要录数据，而且有些部门一笔业务分几个项目和类别，录入时要特别注意，如果录入错了，可能会对该部门的产值完成情况有影响，甚至影响到该部门职工的绩效奖，因此我每天都认真登记每一笔业务，对有疑问的项目及时与核算员联系，做到每一笔数据都如实地反映到对应的项目中。每月底及时与各部门对账，保证了每个月各部门绩效奖的顺利发放。通过项目管理系统及配套制度一年来的运行，我感到其在财务公开、成本控制等方面取得了一定的成效，进一步规范了财务管理行为。

(四)其他专项工作

1.按时完成机关服务中心20xx年度《xx建议表》及《xx计划表》的填制与上报工作。

年xx开展了一系列的专项检查工作，如“会议费使用情况专项检查”、“‘小金库’专项治理”、“出国费使用管理情况专项检查”等。我主要负责“会议费”和“小金库”两项检查的资料归集、整理、总结报告及上报工作。

在这两项工作的自查阶段，我按照文件要求，认真搜集资料开展自查，并撰写了自查自纠总结报告。在重点检查阶段，积极配合中介机构，较顺利地完成了此次检查工作。

3.配合完成了20xx预算“二上”的编制与上报工作。这是我第一次参加预算编制，通过参与，我更加了解了预算管理的重要性，对预算上报的程序、预算管理软件以及项目实施方案的编制要求都有了更进一步的了解，对我今后在财务管理工作方面也有很大帮助。

4.协助长江委会计学会完成了机关服务中心20xx年参加xx会计人员继续教育培训报名、统计、登记以及核对等工作。

>三、存在的不足及今后的打算

回顾过去一年的工作，虽然在各方面都取得了一定的成绩，但感到自己的学习主动性还不够。20xx年我将按照中心的总体目标要求，积极主动地加强学习来不断提高自身素质以适应不断发展变化的新形式、新挑战、新问题。

**年底冲业绩工作总结17**

20xx年即将悄然离去，20xx年步入了我们的视野，回顾20xx年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我11年6月24日进的公司一直到现在，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有很多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备。每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理。对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每天坐在办公室里，打几个电话或者qq、客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过自身的语言来留给客户一个非常好的印象。为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到通赢防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟通赢防伪公司合作等等这些都是与自己付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、短信问候、qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自己的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

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。也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20xx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。

临近放年假之前我也要好好的思考一下来年的工作计划，如下：

第一：每周每天都写工作总结和工作计划。一周一小结，每月一大结。这样工作起来有目标，不会盲目。并且把今天工作思路理清了，工作起来更加顺畅。同时看看工作上的失误和不懂，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改进。多加以动脑思考问题。

第二：每天做好客户报表。并且分好a、b、c级客户，做好详细而又明了的客户跟进情况，以及下一步的跟进计划。同时每天早上来公司，第一先大概浏览一下昨天的客户报表，然后对于今天的客户电话拜访有针对性，有目的性的进行沟通。把a、b、c级客户做好一个很好的归纳和总结，并争取把a级意向客户变成真正的客户。把b级客户变成a级客户等以此类推的进行跟进和不断跟踪。

第三：每周给自己订一个目标：争取每天至少联系一个意向强烈客户，每个月至少合作成功6个客户。每天不断反思和不断总结。

第四：加强业务知识和专业知识。在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对防伪标签的需求和要求，提出合理化的建议。

第五：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，每半个月维护好每一个老客户。列出报表里的重点客户和大客户，投入相应的时间把客户关系弄好。并且有什么苗头及时跟领导反映。

另外我计划在临近春节的时候，已经合作的客户或者年前联系意向好的客户纷纷打电话或者发短信给客户表示新年祝福和问候。

另外针对公司的一些建议：

第一：为了让员工更加了解到防伪标签这一行业，对防伪标签产品更深入了解，建议公司能够给予员工每个月定期进行培训。并且觉得工作中学习也是很重要的，建议公司开展一些工作技能的培训，为了让员工成长的更快，那么将会给公司带来更大的效益。

第二：建议公司网络电话能够保持稳定。做为电话销售员的我每天到9：30拨打通客户的电话。往往打到一半的时候就突然的断线了或者是客户那边说根本听不到我说话的声音，而且也有一些客户建议我不要用网络电话打，而且每次跟客户沟通完电话，客户都不知道我们公司的电话，每次用网络电话打过去的话电话号码显示都不一样，有时候会显示无法显示号码等等一些状况，我希望明年年初公司能够针对电话这一块能够有个好的调整和升级。

第三：建议员工在工作之余比如节假日，公司可以组织全体员工外出旅游、登山、打羽毛球等等来丰富员工的业余生活，同时也能够增强员工之间的凝聚力。增强了团队精神。

综上所述，以上是我的20xx年工作计划和建议，有什么不当的地方还得请领导指正。在新的年里，我会在更加努力的工作。争取每次给自己订的销售目标能够按时按质的完成。并且也相信公司会越走越好。在不久的将来，公司将会发展的更好、更快!

**年底冲业绩工作总结18**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为xx企业的每一名员工，我们深深感到xx企业之蓬勃发展的热气，xx人之拼搏的精神。xx是xx销售部门的一名普通员工，刚到房产时，该同志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。在公司领导的帮助下，xx很快了解到公司的性质及其房地产市场。作为销售部中的一员，该同志深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，xx已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于xx年与xx公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，xx积极配合xx公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为月份的销售高潮奠定了基础。最后以xx个月完成合同额xx万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，xx从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有提高。

xx年下旬公司与xx公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，同志担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，该同志基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，xx立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中该同志做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，该同志不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与xx和其他销售部成员的努力是分不开的。xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

>一、年终总结要点：怎样的总结才能既让公司领导满意，又对来年的工作具有指导作用呢?

漂亮的格式固然重要，但是一份有质量的总结应该言之有物，因此至少要包含以下几点：

1、这一年来的销售状况和体会;

2、个人销售中发现的问题;

3、来年的目标和计划。

当然，最好还要有对公司未来发展的意见和建议。无论你是基层业务员还是销售管理人员，要站到公司的角度去看问题，那么你的考核和评价才会比较高。

>二、报告写的过程中随时注意以下几点：

1、用事实和数据说话，客观总结;切忌空话大话，夸夸其谈;

2、既有成绩也有问题，问题要分析其根本原因;

3、目标和计划要分解落实，要有具体可行的方法。

4、提出意见要结合建议，不要一味抱怨和找茬，目的是改善。

>三、最后建议：

只有真正结合自己的实际情况和具体业绩，才能写出好的年终总结，为自己的工作加分!

**年底冲业绩工作总结19**

一段新的磨练历程。回顾整个十二月，我学会了很多：在遇见困难时，我学会了从容不迫地去面对;在遇到挫折的时候，我学会了去坚强地抬头;在重复而又单调的工作背后，我学会了思考和总结;在公司形象受到破坏的时候，我学会了如何去维护;在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流。以上是我在工作方面取得略微突破的地方，但这种突破并不意味着我就能够做好工作，在接下来的工作中我会继续完善自己，在失败中不断总结经验和吸取教训;在和同事配合工作过程中学习他们先进的工作方法和理念;在沟通和交流过程中学会谅解他人。

现将工作总结作如下汇报：

>一、工作方面：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息;

2、是做好订单跟踪：在下订单后要确认工厂是否排单，了解订单产品的生产进程，确定产品是否能够按期发货，最后还要确定客户是否准时收到我司产品;

3、是货款回笼，与客户确认对帐清单并确认回传，及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到\_并要求及时安排;

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

>二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的抱怨。工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误;对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低;不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，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。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举两个案例：邦威(盛丰)h0710136单撞钉，因为底钉在实际大货生产过程中不够锋利、穿透力不够强，导致客户在装钉过程中出现大量底钉打歪、打断、变形情况。这给客户带来了一定的损失，经过协调，客户要求我司尽快补回损耗的底钉1000粒;邦威(圣隆)h0710052单的工字扣，客户投诉我公司产品存在严重的质量问题，一个工字扣同时出现几种质量问题：掉漆、钮面变形、颜色不统一。这使我们和客户的沟通出现空前的尴尬场面。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的大货不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的质量问题是每个业务员所必须做到的，如

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！