# 最新销售顾问年度工作总结(优秀9篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-04-24

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。销售顾问年度工作总结篇一时间总是在...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那么，我们该怎么写总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**销售顾问年度工作总结篇一**

时间总是在忙劳碌碌中过去了。但在4s店我学到了很多，也懂得了很多，在各位领导关怀指导、在四周同志关怀关心下，思想、工作取得较大进步。回顾一年来的工作状况，现进行总结如下：

我入职以后才发觉，我对售后服务的理解还只是皮毛上的东西，有很多东西是我从前没有想到的，因此，我的第一步就是对自己的定位及熟识自己的工作。我感到，一个人思想熟识如何、工作态度好坏、工作标准凹凸，往往受其所在的工作环境影响。我从一开头的懵懂到现在的熟识，与上级领导和部门同事的关心是分不开的。假如让我概括这一段时间来我部门的工作状况，就是六个字，即：严格、紧张、劳碌。

严格的工作要求、紧张的学习氛围和劳碌的工作节奏。从模糊到清楚，我充分熟识到自己工作的重要性。工作中，面对领导的高标准、严要求，面对四周同事主动向上的工作热忱和主动进取的学习态度，面对紧张高效的工作节奏，使我深受感染，充分熟识到，作为这个集体中的一员，我首先不能给这个集体“抹黑”，拖这个集体“后腿”，在此基础上，要尽快融入到大家共同制造的“勤奋学习、努力工作”的深厚氛围之中。

在这种环境影响下，我的力争在最短的时间里熟识自己的工作，在这一想法的实现中，我的工作标准也不断提高，总是提示自己要时刻保持良好的精神状态，时刻树立较高的工作标准、时刻要维护好这个整体的利益来做好每一项工作。这也是我能够较好完成这段时间工作任务的重要保证。

应当说，过去的一年，是勤奋学习的一年。由于自己入汽车行业时间比较短，要想在同样标准的工作中做好做精彩，必需付出更多的努力。通过学习，使我无论汽车服务接待、还是自己本职位的业务学问学习，都有了一个飞跃式的进展。这也更加验证了“只要付出，就肯定有回报”的深刻道理。

回顾过去一年劳碌的工作，从开头的`不懂到现在的熟识，从刚迈出高校的青年到现在的准职业人，从部门同事的熟识到相互之间的密切合作，每一次工作上的较大举动都对自己是一种熬炼，也是一种考验。售后汽车服务流程等几项工作我都会要求自己做到仔细、细致、细心完成。

总之，汽车售后还是一个不断成长的部门，是一个熬炼人的好地方，我有幸伴同它成长，它让我一个涉世未深的人深刻的熟识到自己，熟识到工作的本质，那就是相互之间的协作，一个人可以才华横溢，但是没有其它人的帮助，仅凭一人之力是什么都做不了的，我在工作中学到了很多工作上的事情，也学到了很多做人的道理。尽管觉得很忙很累，但也体验到了苦中有乐、累中有得的收获感觉。

我想这也必将为自己今后工作学习上取得新的进步奠定坚实的基础。我也深知，工作中自己还有一些不尽人意的地方。比如，在接待上，还没有达到精益求精的要求；工作有时操之过急，缺乏深化细致的工作作风等等。我要在今后的工作中努力克服不足，改正缺点，加强熬炼，以精彩的表现为公司整体工作上水平献计出力，做出贡献。

**销售顾问年度工作总结篇二**

20x年即将过去，在这一年的时间中销售部通过努力的工作，也取得了一点收获，临近年终，对销售部的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高销量，以至于把工作做的更好，以至于有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年来的工作进行简要的总结。

从销量上看，我们的工作做的是不好的，销售业绩的确很不理想。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，目前发现销售部有待解决有主要问题有以下几点：

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.对客户关系维护很差。

销售顾问最基本的客户留资率、基盘客户、回访量太少。一个月的时间里，总共八个销售顾问一天拜访的客户量20余个，手中的意向客户平均只有七八个。从数字上看销售顾问的基盘客户是非常少的，每次搞活动邀约客户、很不理想。导致有些活动无法进行。

3. 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。

4.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。

5.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低下、顽固不化恶习很多、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。(长久下去会影响公司的形象、和声誉)

一、市场分析

市场是良好的，形势是严峻的。通过今年自主品牌汽车的销量下滑，厂家一定会调整应对的策略。明年是大有作为的一年，我们一定要内强素质，外塑形象。用铁的纪律，打造铁的团队，打一场漂亮的伏击战。假如在明年一年内没有把销售做好，我们很可能会失去这个发展的机会。

二、20x年工作计划

在明年的工作计划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1)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不但能提高车的销量，而且能把保险、上户、装潢等附加值上一个新的台阶。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。

2)完善销售制度，建立一套明确系统的管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员的出勤、见客户时处于放任自流的状态。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。

3)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。

4)建立新的销售模式与渠道。

把握好制定好 保险 与 装潢 的销售模式，做好完善的计划。同时开拓新的销售渠道，利用好公司现有资源做好店内销售与电话销售、邀约销售、车展销售等之间的配合。

根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到各个销售顾问身上，再分解到每月，每周，每日;并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我们将带领销售部全体人员竭尽全力完成目标。

5)顾全大局 服从公司战略。

我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质、公司的战略方针、厂家的政策扶持、和个人的努力是分不开的。提高执行力的标准，建立一支“亮剑”的销售团队与一个好的工作习惯是我们工作的关键。我们销售部在20x年有信心，有决心为公司再创新的辉煌!

**销售顾问年度工作总结篇三**

不知不觉间，我来到4s店已经有一年的时间了，在这里的工作中，尽管起初在我刚进入公司的时候，我在工作中的表现并非有多么的精彩，甚至因为自己阅历和能力的不足，总是给店里惹来一些麻烦。当时，对于这样的状况和麻烦，甚至我自己都打起了退堂鼓。到底这是我第一次走上工作，也是我第一次在工作中遇上各种各样的麻烦。但只要是人就会有第一次的时候，尽管这是困难的任务，但也已经被很多的“前人”证明，这不过是来自工作的第一道坎，只要度过了这道坎，今后我要面对的就是不同的世界。

如今，在工作中已经学习并努力了一年在，我已经充分的改善了自己，并克服了工作中大部分的“第一次”，现在，我对这一年来的工作做如下总结：

尽管初次的工作的确格外困难，但其实比起很多人来说，我的状况其实是格外幸运的。因为在我们的店里，有很多精彩且优秀的工作前辈。尽管他们并非前台，但做为销售的同事们能给我很多关于服务的以及与客户沟通的技巧指点！在大家的关心下，我不仅在沟通能力上有了极大的改进，而且还更加轻松的学到了店内各种业务已经汽车的学问。我格外感谢大家对我的关心，这使得我更简洁的度过了最困难的时期。

当然，除了各位同事的关心，在领导的指点下，我也通过自学和复习累积了不少工作相关的学问，尽管还算不上万事通的程度，但现在，对于店内的状况和车辆我都有了很好的掌握。

作为前台，我们可以说是就是工作对客户的脸面。在工作中，我能第一时间留意到客户的光临，并准时的招呼。并给，在自己负责的区域内，我也能更好的\'掌握客户的动向，对有需要的客户能准时的上前服务，给客户一种无时无刻都被服务保卫的感觉。

当然，作为服务者，最少不了的就是学会“察言观色”，面对顾客不情愿服务的场合，我也会在问候后悄悄的退到一边，等待客户的呼唤。

在今年的工作中，我招待了很多客户，也通过自身的能力促成了好几次交易。这些都是我在工作中的收获和改进！尽管在前台的资料整理上我还有些许不足，但我信任只要连续努力，今后我也能更精彩的完成自己的工作任务！

**销售顾问年度工作总结篇四**

不知不觉中，xx已接近尾声，加入x房地产发展有限公司公司已大半年时间，这短短的大半年学习工作中，我懂得了很多知识和经验。xx是房地产不平凡的一年，越是在这样艰难的市场环境下，越是能锻炼我们的业务能力，更让自己的人生经历了一份激动，一份喜悦，一份悲伤，最重要的是增加了一份人生的阅历。可以说从一个对房地产“一无所知”的门外人来说，这半年的时间里，收获额多，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，现将今年工作做以下几方面总结。

学习，永无止境，这是我的人生中的第一份正式工作，以前学生时代做过一些兼职销售工作，以为看似和房地产有关，其实我对房产方面的知识不是很了解，甚至可以说是一无所知。来到这个项目的时候，对于新的环境，新的事物都比较陌生，在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及房地产市场，通过努力的学习明白了置业顾问的真正内涵以及职责，并且深深的喜欢上了这份工作，同时也意识到自己的选择是对的。

刚进公司的时候，我们开始了半个月的系统培训，开始觉得有点无聊甚至枯燥。但一段时间之后，回头再来看这些内容真的有不一样的感触。感觉我们的真的是收获颇丰。心境也越来越平静，更加趋于成熟。在公司领导的耐心指导和帮助下，我渐渐懂得了心态决定一切的道理。想想工作在销售一线，感触最深的就是，保持一颗良好的心态很重要，因为我们每天面对形形色色的人和物，要学会控制好自己的`情绪，要以一颗平稳的、宽容的、积极的心态去面对工作和生活。

在培训专业知识和销售技巧的那段时间，由于初次接触这类知识，如建筑知识，所以觉的非常乏味，每天都会不停的背诵，相互演练，由于面对考核，我可是下足了功夫。终于功夫不负有心人，我从接电话接客户的措手不及到现在的得心应手，都充分证明了这些是何等的重要性。当时确实感觉到苦过累过，现在回过头来想一下，进步要克服的困难就是自己，虽然当时苦累，我们不照样坚持下来了吗?当然这份成长与公司领导的帮助关心是息息相关的，这样的工作氛围也是我进步的重要原因。在工作之余我还会去学习一些实时房地产专业知识和技巧，这样才能与时俱进，才不会被时代所淘汰。

从接客户的第一个电话起，所有的称呼，电话礼仪都要做到位。来访客户，从一不起眼的动作到最基本的礼貌，无处不透露出公司的形象，都在于细节。看似简单的工作，其实更需要细心和耐心，在整个工作当中，不管是主管强调还是提供各类资料，总之让我们从生疏到熟练。在平时的工作当中，两位专案也给了我很多建议和帮助，及时的化解了一个个问题，从一切的措手不及到得心应手，都是一个一个脚印走出来的，这些进步的前提涵盖了我们的努力与心酸。

有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。对客户关切不够。有一些客户，需要销售人员的时时关切，否则，他们有问题可能不会找你询问，而是自己去找别人打听或自己瞎琢磨，这样，我们就会对他的成交丧失主动权。所以，以后我要加强与客户的联络，时时关切，通过询问引出他们心中的问题，再委婉解决，这样不但可以掌握先机，操控全局，而且还可以增加与客户之间的感情，增加客带的机率。

xx这一年是最有意义最有价值最有收获的一年，但不管有多精彩，他已是昨天它即将成为历史。未来在以后的日子中，我会在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，此外还要广泛的了解整个房地产市场的动态，走在市场的最前沿。俗话说“客户是上帝”，接好来访和来电的客户是我义不容辞的义务，在客户心理树立良好的公司形象，这里的工作环境令我十分满意，领导的关爱以及工作条件的不断改善给了我工作的动力。同事之间的友情关怀以及协作互助给了我工作的舒畅感和踏实感。所以我也会全力以赴的做好本职工作，让自己有更多收获的同时也使自己变的更加强壮。总之，在这短短半年工作时间里，我虽然取得了一点成绩与进步，但离领导的要求尚有一定的差距。

今后我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所长，扬长补短，做一名合格的销售人员，能够在日益激烈的市场竞争中占有一席之地，为公司再创佳绩做出应有的贡献!

**销售顾问年度工作总结篇五**

时光似箭，转瞬来公司一年多过去了，还记得刚进公司时部门领导与同事的耐心指导与关心。现在格外感谢公司给我这次荣誉，更要感谢公司及部门领导对我的认可。这一年多里我学到了很多，现将对客服工作的内容、熟识与感想总结如下：

我在客服部主要是负责销售这一块的客户回访与维护，有：整理客户资料：在销售顾问把客户档案交给客服部以后，精确并准时录入客户信息（包括客户的一些个性化信息，如：喜欢喜欢、职业以及家庭状况等）。七日内电话回访：从客户档案中提取客户的联系方式，通过电话与客户进行沟通沟通并仔细记录每一个回访结果，将客户反馈的意见或建议向相关部门反映，与相关部门沟通协调，给客户处理意见，对不能当场解决的投诉，准时跟进，尽快给客户答复。

电话关怀：询问客户的爱车使用状况以及行驶里程，对快到首保里程的\'客户提示尽快入厂，未到首保里程的客户做首保提示。首保提示：先以短信形式提示客户已到首保时间，然后再以电话方式邀约客户回厂首保等。

个人总结如下：客服人员要具备良好的素养，尤其是针对埋怨客户，首先要平静客户的情绪，要让客户感受到我们代表的是客户，我们就是客户在4s店的代言人，不能跟随客户的情绪来波动。要学会忍耐与宽容，常言说：伸手不打笑脸人，以微笑友好的服务来对待客户，这是对埋怨客户的法宝。个人需改进的方面：对专业学问的掌握欠缺，以后多学习汽车相关修理保养学问，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。

这一年对于公司和我个人都是格外关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素养，以更加饱满的热忱投入到工作中来。我坚信路遥方知马力，岁寒可见后凋信任通过不断的调整和学习，我能更加胜任将来的工作，得到足够的认可和理解；我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，期望着有所作为，期望着和公司一起跃上潮头！

**销售顾问年度工作总结篇六**

本站发布销售顾问年度个人工作总结2024，更多销售顾问年度个人工作总结2024相关信息请访问本站工作总结频道。

记得在申蓉上班的第一天，我在晨会上兴奋的说：“我是带着一颗充满激情的心来到这里的，感谢领导给我这个机会，让我实现了我的一个梦想，我会加倍努力的工作，不辜负领导的信任!”到今天，我可以说兑现了当初的诺言。

从20xx年03月14日到现在，我越来越发现自己是真的很喜欢这份工作，我每天都在积极的学习和快乐的工作。忙碌的工作让我感到特别充实，虽然晚上感到疲惫和劳累，可第二天早上又是精神满满的迎接新一天的挑战。特别是在受到客户认可或取得一定成绩的时候，自己的内心感到十分的满足，非常有成就感。

在此之前的工作中，我从来没有像做现在这份工作那样拥有那么多的愉悦感和满足感。

现在的工作，无论忙与累，无论有什么挑战和困难，我能够清晰地体会到自己强烈的工作热情。我是无比幸运的!我没有随波逐流，人云亦云;我没有摇摆不定，变来变去;我没有失去自己，东施效颦。我寻找到了自己想要的工作，将曾经的想象变成了现实!

说了那么多自己内心的感受，还是来总结下这一年的工作情况。

在前半年里以学习和积累经验为主，有幸跟在一个好师傅和好经理下面学习，很快的了解和适应了汽车行业，与团队配合的也越来越好。作为销售部中的一员，深深感觉到自己身肩重任。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，还要广泛了解整个汽车市场的动态，走在市场的前沿。经过近一年的磨练，自己各方面得到了较大的提升，已成为一名经上海大众认证的销售顾问。

在车市火爆的20xx年，上海大众以72.9万台的成绩荣膺全国轿车销量冠军，申蓉大众也以6000台的成绩取得全国销量第一，真的很为自己的品牌和公司而骄傲!从20xx年05月至今，我销售了近一百台新车，基本上完成了全年的任务指标，特别是在09年11月完成了单月销售20台的一个里程碑。而我最自豪的还是自己的客户满意度，基本上没有出现过较大的问题，得分也一直处于团队前列。

总结我成功的原因，其实就一个字，“爱”!我爱我的职业，我爱我的品牌，我爱我自己，我爱我身边的人，爱我的每一位客户。

我热爱自己的工作，再苦再累都不感疲倦;我喜欢大众品牌，坚信它是的\'工业产品;我用乐观积极的心态，去面对每一次挑战和考验;我用一颗真诚的心，让顾客放下内心的防御。

当然在进步的同时，自己也犯过两次比较严重的错误。

1，在自己签的第一个订单中，将客户所定车型的配置报错，导致客户在完成上户手续之后要求退车。

2，在国庆大假期间的一次试驾中，与骑自行车的行人发生擦挂，导致客户受惊，行人轻微受伤，试驾车大面积维修。

总的来说这两次重大的失误，还是自己业务知识和业务技能欠缺的原因。为此给领导和公司带来麻烦和损失，深表歉意;也感谢领导和公司在此期间的帮助和宽容。

通过总结这两次惨痛的经验教训，让我认识到在今后的工作中的各个环节都应该做到细致，以免因为一个错误而降低了整个团队的工作效率。

**销售顾问年度工作总结篇七**

从事灯具销售三年多了，有一些关于销售方面的小技巧，也许并不能帮到大家，也不一定总结的都对，但是我想对于刚入行的新人来说一定会很有用。

这应该是每一名迈向成功的门市人员最重要的特质。即使本人因为其它的事件或情况，导致情绪不佳，但每次与顾客进行接触时，都应表现出笑容、热情与以及易于沟通。乐意使前来店咨询的人从你传授的知识和建议中获益。

销售地点不应仅仅局限在灯具门市的接待大厅，销售的机会也不会单单出现在上班的时候，应该在更为广阔的时间和空间从事你的工作，比如餐宴、酒吧、俱乐部等一切遇到机会的场合。

灯具门市人员提包要经常随身携带，里面名片、本店的灯具宣传材料、预约单等齐全接待材料。更要做到今日事今日毕，尽量充分的利用晚上或午餐时间做一些对销售有补充的工作。

灯具门市人员的目的让顾客接受我们的产品，作到这些最好的手段就是使自己成为顾客的顾问。因此你应该努力掌握灯具产品的最新资讯和流行趋势，使自己逐渐在业务方面变得更专业，和受到顾客更大的尊敬和信任，这样一来，你得到的成功的机会也将更多，可以引导客户的需求方向，才能更好的把自己店里的灯具推销出去。

在不了解顾客的真实想法和顾客对我们产品的疑虑时，千万要克制自己不要多说，也不要做出任何说明与解释。应该耐心而真诚向顾客提出利于引导顾客表明自己的需求，并且对顾客的意见表示出真诚倾听的愿望和百问不厌的热情。

要对我们的产品充满信心，在明白顾客的需要或问题之后，应该始终站在顾客的立场说明我们产品满足顾客的理由，并且所做出的断言应与服务的情况保持一致。

这样的话，门市人员就能够对疑问和异见做出适当的回答，将不同的看法和猜疑转移到服务对顾客的切实利益点上来，并成功定单。

切记千万不要力图尽快完成销售而催促顾客做出决定。一旦顾客愿意坐下来跟你谈或者乐于向你咨询，这就已经表明顾客对你的产品产生了兴趣，但是，从兴趣到行为是需要一个过程的，要充分给予顾客思考和选择的时间，并在这段时间内通过自己的专业和努力促成顾客的定单。

要深刻认识到顾客的满意才是你导购工作最大的价值，而不仅仅只是简单地让顾客定单。这将加强你是代表顾客利益的顾问形象，确保你能获得信誉和口碑，并为你的未来带来更大更多的定单机会，比如顾客以后再来买灯仍会找到你，或者为你介绍其它的客户或业务。

门市是一项实践性极强的工作，重要的经验来自大量的业务活动，来自与顾客无数次的沟通，因此要不断以足够的谦虚、真诚和好学的态度，稳健你的工作作风并加以完善，比如，善于总结每一对定单的失败和成功的经验等。

**销售顾问年度工作总结篇八**

二、实习时间：20xx年x月x日——20xx年x月x日

三、指导老师：某老师

四、实习目标：

了解网络营销的常用工具和使用方法;搜索引擎注册;许可e-mail营销;网络广告的制作发布;网上市场调研;outlookexpress的使用方法;rss软件应用及博客营销等等。充分利用现有的网上销售平台资源、网络营销工具，了解网上支付安全及企业客户的需求;系统掌握了email营销、bbs营销、博客营销等工具的应用方法与使用技巧，实验课程将理论紧密联系实际，使我们在实践操作中掌握了各种网上营销工具的使用方法及它们之间的优缺点。

五、实习内容：

网络营销(on—linemarketing或cybermarketing)。全称是网络直复营销，是企业营销实践与现代信息通讯技术、计算机网络技术相结合，以电子信息技术为基础，以计算机网络为媒介和手段而进行的各种营销活动的总称，它是直接市场营销的最新形式。随着internet的普及，为企业进行现代营销开辟了新途径，它不受时间和空间限制，在很大程度上改变了传统营销形态和业态。网络营销主要包括宣传产品品牌、网站推广、信息发布、顾客关系、顾客服务、网上销售及网上市场调研等诸多方面。其职能表现在：网络品牌、网站推广、信息发布、销售促进、销售渠道、顾客服务、顾客关系、网上调研八个方面。实习期间我们以email营销和博客营销为重点，实习结束之期了解了iss的功能及特点、使用方法等。

随着电子邮件和电子商务的逐渐普及，我们可以利用outlookexpress进行与邮箱连接向导，将好几个邮箱的邮件放在同一个地方选择所需的内容，给人们带来很多方便，不用打开好几个邮箱为寻找所需的内容而浪费时间。首先在internet连接向导对话框中，您的姓名中填写您的姓名;在电子邮件地址中填写有效的电子邮箱地址;电子邮件服务器名中接受方填写，发送方填写;在internetmail中填入密码，单击完成按钮。然后选择“工具”菜单中的账户，在“internet账户”中选择“邮件”中的属性，在属性中选择“服务器”中的“我的服务器要求身份验证”，在“高级”选项卡中设置保留邮件副本，单击完成;最后创建邮件并进行发送。

邮件能顺利的达到用户的邮箱是一个过程;用户打开邮箱看到题目点开邮件是第二个过程;点开之后一看是和自己毫不相干的广告邮件，是继续看个究竟呢，还是直接关掉此邮件或删除到垃圾桶呢，这是第三个过程;留下继续浏览的人能够根据链接点击顺利进入网站这是最后一个过程。完成了邮件营销的整个步骤。所以如果一旦一个环节出现问题，都不能达到邮件营销的目的。都说邮件营销已经过时，众多的企业邮件营销最后都被当作垃圾邮件被客户抛弃，没能吸引客户到自己的企业网站浏览!也许邮件内容十分诱人，但为什么不会被客户认可呢?那是因为你没有掌握更好的邮件营销的技巧!

虽然现在的邮件营销已似明日黄花般渐渐沉寂，如火如荼的时代早已成为历史，但是由于它本身具有的优势仍是一些其他推广方法所无法比拟的。首先它的成本低廉，花几十块钱购买的几十万个邮件地址，一两个小时就搞定，全部发出，从10万个邮件中提取10个客户就算是高回报了，同时这也是网站快速增加访问量的一种方法吧。但我说的都是免费的邮件群发。当然现在随着邮箱反垃圾技术的成熟，基本上都会被判为垃圾邮件了。当然如果能与邮件服务商合作，这种邮件便会顺利而体面的出现在用户邮箱里了。

博客就是公开的网络日志。博客不仅传递着人们希望与他人分享的资讯，同时也因为它所带来的巨大的眼球效应，如今更被用作一种新的营销手段。博客这种网络日记的内容通常是公开的，自己可以发表自己的网络日记，也可以阅读别人的网络日记，是一种个人思想、观点、知识等在互联网上的共享，开展博客营销的基础问题是对某个领域知识的掌握、学习和有效利用，并通过对知识的传播达到营销信息传递的目的。博客营销是一种基于个人知识资源的网络信息传递形式，是随着博客产生后出现的一种新的营销手段。与博客营销相关的概念还有企业博客、营销博客等，这些也都是从博客具体应用的角度来界描述，主要区别那些出于个人兴趣甚至个人隐私为内容的个人博客。其实无论叫企业博客也好还是营销博客也好，一般来说博客都是个人行为，只不过在写作内容和出发点方面有所区别：企业博客或者营销博客具有明确的企业营销目的，博客文章中或多或少会带有企业营销的色彩。企业博客是指企业利用博客平台从事营销活动，它与e-mail营销、站点营销等方式相比，在降低企业营销成本和有效传播商业信息等方面有突出表现，成为营销世界中一片新的蓝海。

博客的网络营销价值主要体现在八个方面：可以直接带来潜在用户;降低网站推广费用方面;为用户通过搜索引擎获取信息提供了机会;可以方便地增加企业网站的链接数量;以更低的成本对读者行为进行研究;博客是建立权威网站品牌效应的理想途径之一;减小了被竞争者超越的潜在损失;让营销人员从被动的媒体依赖转向自主发布信息。它是一个信息发布和传递的工具。在信息发布方面，博客与其他工具有一定相似的地方，即博客所发挥的同样是传递网络营销信息的作用，这是认识博客营销的基础;博客文章的内容题材和发布方式很灵活。博客文章内容题材和形式多样，因而更容易受到用户的欢迎。此外，专业的博客网站用户数量大，有价值的文章通常更容易迅速获得大量用户的关注，从而在推广效率方面要高过一般的企业网站;博客传播具有更大的自主性，并且无需直接费用，是最低成本的推广方式;博客的信息量越大，表现形式灵活。博客文章的信息发布与供求信息发布是完全不同的表现形式，博客文章的信息量可大可小，完全取决于对某个问题描写的需要，博客文章并不是简单的广告信息，实际上单纯的广告信息发布在博客网站上也起不到宣传的效果，所以博客文章写作与一般的商品信息发布是不同的，在一定意义上可以说是一种公关方式，只是这种公关方式完全是有企业自行操作的，而无需借助于公关公司和其他媒体。博客文章显得更正式，可信度更高。充分利用博客文章比一般的论坛信息发布所具有的优势，每一篇博客文章都是一个独立的网页，而且博客文章很容易被搜索引擎收录和检索，这样使得博客文章具有长期被用户发现和阅读的机会。

博客营销还有一个风险，那就是博客一旦成为广告投放地，博客会不会成为企业公关的软文汇聚场所，从而让读者失去继续关注的兴趣?这样将彻底毁掉博客这一营销形式。正是这些风险和不可预知性使得企业欲往又止，欲擒还纵。从我国博客营销的现状来说，目前博客营销所侧重的主要是消费者沟通、品牌打造、概念预热、市场前期调查、新产品测试、媒介关系处理、公关辅助等方面。随着企业对博客的认识，博客营销的潜力已不断的被挖掘，但也有很多企业不知道该如何开展博客营销的，企业开展博客营销，最重要的是既要体现博客的专业性也体现博客的人性化，让访客在访问博客的时候感觉是在跟实实在在的人进行交流，进而促进顾客关系。

六、实习心得体会：

经过短短的四天实习，我们了解网络营销的常用工具和使用方法，系统掌握了outlookexpress的连接向导、email营销、bbs营销、博客营销等等工具的应用方法与使用技巧等等。在完成实习任务的同时，也遇到了很多不懂的问题，通过老师的系统讲解，我的困难也逐一解决，同时也温习了课本，更学到了以前没有学到的许多东西。

通过本次实习，我充分认识到自己的网络知识还很缺乏，有许多知识都不是很清楚，作为当代大学生，对网络的学习和运用，是今后工作的必备技术。实习在大学中是一个关键环节，是我们走向社会的纽带和桥梁，是我们由学生角色向工作者角色转变的训练和经验。相信在以后的工作和学习中，我会努力学习，克服困难，适应这个社会的发展，成为一个合格的大学生。

学为了完成学校有关社会实践活动的要求，提高自己的实践能力，积累一些基本的销售知识，以便于以后更好地学习市场营销等专业课程，我利用暑假时间到宜州爱眼城眼镜专业店进行了为期二十天的眼镜销售实践活动。现将此次实践活动的有关情况报告如下：

本次实践活动由8月一日开始，到8月20日结束，为期二十天。在这二十天里，我主要是进行的是眼镜销售的工作。从活动结束后单位领导的评语中可以看出，这次实践活动我总体表现尚可，基本能达到实践的预计目的，但由于以前缺少工作经验，实践机会少，在实践的过程中仍有很多细节问题需要改进提高。

在这短短的二十天里,虽然我对眼镜知识的了解依然很少很少,销售成绩也不是很好,但却也收获颇丰,感触良多：

首先，只有付出才会有回报。由于上学的原因，我大部分时间都呆在学校里，没有任何销售经验，在实践的前面两天就常常碰壁。俗话说“不当家不知柴米贵”，以前听人家说销售怎么怎么难，自己都不以为然.然而等自己站到柜台那与顾客磨嘴皮的时候，才知道销售的难度要远比自己想像的难多了!因为不了解眼镜的专业知识，在介绍的一些性能时搞得到后来自己都不懂得说了些什么天书!而且往往事倍功半，磨破了嘴皮还是无功而反。为了搞好销售，我除了白天主动跟一些老的店员了解各种眼镜的价格、性能与及一些销售的基本常识外,晚上还猛啃眼镜方面的书籍、杂志到一两点钟，这样几天下来尽管很累，但总算摸到了一些门道，在接下来的日子里工作就好做多了。有时我的销售量甚至比老员工还好!

其次，对销售有了一定的了解,掌握了一些基本的销售技巧:

一,良好的服务态度是销售成功进行的前提

做为一个销售行业，我们的目的就是把东西卖出去以换取利润,顾客就是上帝良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。这一点我深有感触,在实践的初期我就就是因为态度不够好,服务不够耐心而错过了很多顾客!在开始上班的时候,由于态度不好和缺少耐心,动不动就发脾气,常常一天下来一副眼镜都卖不出去。在上班的第一天，我就遇到了一位顾客，我把店里的所有品牌逐一给他介绍，在介绍的过程中，他一直频频点头，我心里暗自高兴，原来卖东西不过如此!可等介绍完了我才知道自己错了，那顾客只说了一句都不怎么样就扬长而去了!我当时很生气,就冲他瞪了瞪眼,没想到被老板看到了,把我狠狠地批了一顿，一再向我强调服务态度的重要性。后来又遇到了几个这样的的顾客,但因为有前车之鉴,我一直努力保持面带微笑,再加上老店员传授的一些经验,我终于成功的卖出了第一副眼镜!这样到实践结束的时候,成绩还很不错，老板直夸我进步快!

二.高超的销售技能是销售成功的关键

在当营业员以前的培训中，比较注重的是礼仪上的训练，而等到真正接近实战的时候,我才发现如果不掌握一定的销售技巧，仅仅依靠良好的服务态度和礼仪是不能成功的完成交易的.在向顾客推销眼镜时我就发现,同样一副眼镜,往往不一样的介绍方式就会收到不一样的效果.比如有一次,有一位先生看重了一副太阳镜,但就是嫌镜脚大了点,而店里又没有小一点的,我只能一个劲的跟他说他戴起来很好看,但他就是犹豫不决,眼看生意就要泡汤了,这时意味老店员走过来说:先生,这副眼镜是专门为成功男士设计的,镜脚大一点戴起来就显的大气了!那先生听了二话没说就付款了!这就是销售技巧的成果.以下是一些老店员向我介绍和我在工作中总结出来的一些销售技巧:

1、沟通技术的应用

(4)应对主动提问的顾客时，要合理运用先去评价一下顾客问题，然后寻找顾客提问原因，再找一个“垫子”引导顾客说出其真实需求的方法。

2、展示产品的技巧

(2)加强主题，突出三个卖点，提供正面的展示或负面不良的暗示，使顾客积极参与到产品的性能体验中来。

3、排除异议的方法

(1)异议包括销售异议与售后异议。销售异议是指在购买过程中顾客对产品与服务的异议，例如怀疑性能、认为价格超过价值、怀疑质量、怀疑售后服务等。售后异议是指由于多种原因造成售后顾客不满意而产生的异议。

(2)处理异议的几个要点：

尽早获得主动，顾客总是对自己有点熟悉的东西感兴趣;

销售过程中关注技术问题，尝试衡量标准;

不要贬低竞争对手，在让步中强调自身独到的竞争优势和产品利益;

承认顾客提及的事实，转移顾客可能忽略的自身性价比的结果。

(3)处理售后异议的几个要点

倾听的要点：急于辩解等于火上浇油;

分析的要点：证实你理解了顾客的异议，可以在顾客面前重复一次;

引导的要点：不要争论，重在引导;

转移的要点：立场转移，事态转移;

解决要点：答复异议，努力成交。

4、把握成交的控制

(1)掌握成交缔结的技巧，在多数销售中，营业员如何控制销售过程的发展，在每一个阶段及时帮助顾客做出决定即成交缔结，对不同的顾客应该采取不同的方法。

(2)成交的要诀：多看、少说;一问一答;不急不忙;保持态度。

三、善于抓住顾客心理是销售成功的保证

现在的市场由于竞争激烈，顾客成了稀缺资源，而且顾客往往都有“货比三家”的习惯。因此，要想让顾客第一时间购买自己的商品，分析顾客的心理就显得至关重要。我就有过很多这样的经历，有很多顾客往往已经看上了一些产品，但因为价格等原因而迟迟不肯出手，这时就要抓住他的这种心理，向他充分介绍产品的效能，使其产生物有所值的想法。

还有就是通过顾客的言行举止掌握其心理，不同类型的顾客往往需要不同的销售方法。以下是我在这段时间与顾客的交往过程中总结出来的三种顾客类型判断的方法：

1、即定型顾客的需求：有明确的问题和实际的需求，可以通过提问沟通了解需求;

2、巡视型顾客需求：言谈与行动不同，没有明确的需求。通常表现为直接问价，可以通过为其设立选择标准达到锁定顾客。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**销售顾问年度工作总结篇九**

大家好!首先给各位拜个早年。预祝各位在20xx年工作顺利,合家欢乐!也忠心祝愿我们公司在新的一年更上一层楼,取的更大的成绩!

虽然本人上任不是多久，接触这份事业也不是很长，但也不足以可忽略所存在的问题，这些问题都是来自于客人投诉和反馈意见部门自查，问题之明显，整改之必要，主要体现反映以下几条：

1、客服意识不强，客史档案的不健全。

2、成本控制的力度不大，绩效管理尚未到位。

3、业务人员的水平与要求还有很大的差距。

4、硬件改造、设备维保力度不够，进度太慢。

5、满足现状的大有人在

6、设施设备不尽完善。

反复出现的问题有：有些岗位员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着整体的服务质量。

作好日常经营的同时，深入挖掘服务细节，全面提升服务档次，以客人为中心，以质量为核心，牢记“用心做事，真情服务，注重细节，追求完美”的宗旨，视客人为上帝，牢记‘客人永远是对的’观念，突出个性化和细微化服务，让客人感受到与众不同的服务特色。

针对熟客加强关注度、加大回访率，加强对生客的关注度，建立和完善客史档案，要求定期对客户进行电话拜访，及时掌握客人的消费动态，深入了解宾客消费后的感受和意见，及时将客人意见反馈，并积极采取措施，适时整改。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn