# 最新销售个人心得总结(大全14篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-03-30

*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？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。销售个人心得总结篇一在对营销工作进行控制...*

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？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**销售个人心得总结篇一**

在对营销工作进行控制时,可以采取精细化管理手段,促进企业营销工作质量有显著增强。今天本站小编给大家整理了营销员职业工作总结，希望对大家有所帮助。

加入xx公司也有三个月时间了，回想起来时间过得还挺快的，从鑫帮来到感觉两个公司的工作模式有蛮大差异.不论是产品的专业知识还是管理与工作氛围都有很大区别.前一个月都感觉自己没有进入状态，找不到方向，每天都不知道要做些什么事，在领导的几次会议上，经过相互讨论与发言提建议，针对具体细节问题找出解决方案，.通过公司对专业知识的培训与操作， 这才让我找到了方向感，慢慢融入到了这种工作环境与工作模式，后面的工作时间里我每天都过得很充实，从打样与接待客户是陆续不断，虽然附出的劳动没有得到结果，很多次对我的打击也不小，但我相信，付出总会有回报的.努力了就会有希望，不努力就一定不会有希望.成功是给有准备的人.

在各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些营销心得与工作情况总结如下：

营销心得：

1、不要轻易反驳客户。先聆听客户的需求。就算有意见与自己不和也要委婉的反驳，对客户予以肯定态度，学会赞美客户。

2、向客户请教。要做到不耻下问。不要不懂装懂。虚心听取客户的要求与他们所做的工艺。

3、实事求是。针对不同的客户才能实事求是。

4、知已知彼，扬长避短。

做为一名合格的营销人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势;才能对症下药，用我们的优势战胜客户的劣势，比如我们设备在精度与速度方面就略胜同行，这就是我们的优势所在，在与客户介绍产品时尽量多介绍自家产品的优势。缺点方面尽量少提，但是设备本身存在的缺点与不足，也就是该设备在所有同行中必不可少的缺点与不足可以适当的向客户说清楚，毕竟没有十全十美的东西。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

5、勤奋与自信;与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。

6、站在客户的角度提问题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急。

7、取得客户信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会感情投资。

8、应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。

9、相互信任，营销产品先要营销自己，认同产品，先人品后产品。

10、注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。

11、心态平衡，不要急于求成，熟话说：心如波澜，面如湖水。

12、让客户先“痛”后“痒”。

13、不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。

14、学会“进退战略”。

工作总结：

一、认真学习，努力提高

因为所学专业与工作不对口，工作初期遇到一些困难，但这不是理由，我必须要大量学习行业的相关知识，及营销人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

二、脚踏实地，努力工作

我深知网络营销是一个工作非常繁杂、任务比较重的工作。作为电子商务员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是电子商务不可推卸的职责。要做一名合格的网络营销员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

三、存在问题

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。

二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习营销员的规范。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

回首20xx，展望20xx!祝在新的一年里生意兴隆，财源滚滚!也祝我自己在新的一年里业绩飚升!

我于进入营销部，并于被任命营销部主管，和公司一起度过了两年的岁月，现在我将这期间的工作做个汇报，恳请大家对我的工作多提宝贵的意见和建议。

我营销部主要是以电话业务为主、网络为辅助开展工作。前期就是通过我们打出去的每一个电话，来寻找意向客户。

为建立信任的关系，与每个客户进行交流、沟通。让其从心底感觉到我们无论何时都是在为他们服务，是以帮助他们为主，本着“我们能做到的就一定去做，我们能协调的尽量去做”的原则来开展工作。

这样，在业务工作基本完成的情况下，不仅满足他们的需求，得到我们应得的利益。而且通过我们的产品，我们的服务赢得他们的信任。取得下次合作的机会。

就 像春节前后，我部门员工将工作衔接的非常好，丝毫不受外界因素的干扰，就能做到处在某个特殊阶段就能做好这一阶段的事情，不管是客户追踪还是服务，依然能 够坚持用心、用品质去做。20xx年的工作及任务已经确定。所有的计划都已经落实，严格按照计划之内的事情去做这是必然的。相信即便是在以后的过程中遇到 问题，我们也会选择用最快的速度和最好的方式来解决。

20xx年，在懵懂中走过来。我自己也是深感压力重重，无所适从。但是我遇到了好的领导和一个属于我的团队。他们的帮助和包容是我个人现阶段成长的重要因素。也是我在参加工作的这段时间里对于做人和做事的理解中收获最多的一年。

过去的已经过去。每一年都是一个新的起点，一个新的开始。

在 今年的工作中，以“勤于业务，专于专业”为中心，我和我组成员要做到充分利用业余时间，无论是在专业知识方面，还是在营销策略方面，采取多样化形式，多找 书籍，多看，多学。开拓视野，丰富知识。让大家把学到的理论与客户交流相结合，多用在实践上，用不同的方式方法，让每个人找到适合自己的工作方式，然后相 辅相成，让团队的力量在业绩的体现中发挥最大作用。为团队的合作和发展补充新鲜的血液和能量。同时在必须要提高自己的能力、素质、业绩的过程中。

以“带出优秀的团队”为己任，要站在前年、去年所取得的经验基础之上。创今年业绩的同时，让每个人的能力、素质都有提升，都要锻炼出自己独立、较强的业务工作能力。将来无论是做什么，都能做到让领导放心、满意。

走进这个竞争激烈的社会，我们每个人都要学会如何生存?不论做什么。拥有健康、乐观、积极向上的工作态度最主要。学做人，学做事。学会用自己的头脑去做事，学会用自己的智慧去解决问题。既然选择了这个职业，这份工作，那就要尽心尽力地做好。这也是对自己的一个责任。

通 过这两年的工作，我感同身受。我看到了公司所发生的变化。也感觉到了公司必然要向前发展的一种决心。我相信：“公司的战略是清晰的，定位是准确的，决策是 正确的”因此，在今后的工作中，我会带领营销一部全体员工随着公司的发展适时的调整自己，及时正确的找到自己的角色和位置。为公司在蓬勃发展的过程中尽我 们个人的微薄之力。

回首过去，我们热情洋溢;展望未来，我们斗志昂扬。新的一年，新的祝福，新的期待：今天，营销一部因为在此工作而骄傲;明天，营销一部会让公司因为我们的工作而自豪!

转眼间，20xx年就要挥手告别了，在这新年来临之际，回想自己半年多所走过的路，所经历的事，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，没有太多的业绩，多了一份镇定，从容的心态。

从2月开始进入公司，不知不觉中，一年的时间一晃就过了，在这段时间里，我从一个对产品知识一无所知的新人转变到一个能独立操作业务的业务员，完成了职业的角色转换，并且适应了这份工作。业绩没什么突出，以下是一年的工作业务明细：

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在营销开发和实际工作中，如何定位营销方向和产品方向，抓重点客户和跟踪客户，如何在淡旺季里的时间安排以及产品有那些，当然这点是远远不够的，应该不断的学习，积累，与时俱进。

在工作中，我虽有过虚度，有过浪费上班时间，但对工作我是认真负责的。经过时间的洗礼，我相信我会更好，俗话说：只有经历才能成长。世界没有完美的事情，每个人都有其优缺点，一旦遇到工作比较多的时候，容易急噪，或者不会花时间去检查，也会粗心。工作多的时候，想得多的是自己把他搞定，每个环节都自己去跑，、我要改正这种心态，再发挥自身的优势：贸易知识，学习接受。不断总结和改进，提高素质。

自我剖析：以目前的行为状况来看，我还不是一个合格业务员，或者只是一个刚入门的业务员，本身谈吐，口才还不行，表达能力不够突出。根源：没有突破自身的缺点，脸皮还不够厚，心理素质不过关，这根本不象是我自己，还远没有发掘自身的潜力，个性的飞跃。在我的内心中，我一直相信自己能成为一个优秀的业务员，这股动力;这份信念一直储藏在胸中，随时准备着爆发，内心一直渴望成功。我要像个真正的男人一样去战斗，超越自己。

20xx年工作设想

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：

依据20xx年销售情况和营销变化，自己计划将工作重点划分区域，一是;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老客户获得更多的客户信息。三;要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

1、每月要增加1个以上的新客户，还要有几个潜在客户。

2、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。

3、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。

4、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。

5、客户遇到问题，不能置之不理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。

6、自信是非常重要的。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。

工作中出现的问题及解决办法：

1、不能正确的处理营销信息，具体表现在：

缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

3、缺乏计划，缺少保障措施。

4、对客户的任何信息要及时响应并回复;对客户的回复不能简单的一问一答，要尽可能全面、周到，但不可啰嗦。语言尽显专业性与针对性，否则失去继续交谈的机会。

5、报价表，报价应报得恰如其分，不能过低，也不能过高;好东西不能贱卖，普通的产品不能报高。因为客户往往会从你的报价来判断你的诚实性，并同时判断你对产品的熟悉程度;如果一个非常简单普通的产品你报一个远离营销的价位，甚至几天都报不出来，这说明诚实性不够，根本不懂这一行，自然而然客人不会再理会。

以上是个人一年以来的工作总结，如有不足之处，望批评指正。

感谢公司的培养，感谢我的老板和关心我的跟人对我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。

**销售个人心得总结篇二**

一、金港湾车库、杂房面积核算、编号二号楼：车库27间，面积542.3平方米；三号楼：车库、杂房24间，面积423.02平方米；四号楼：车库、杂房78间，面积1474.36平方米；合计车库、杂房129间，面积2440.11平方米。

二、金港湾四号楼购房户面积调整，合同改签，为业主做按揭，感谢办公室大力支持。目前，完成客户资料更改、补充近40户。

三、做好15户定房户交纳首付款，并办理按揭资料。目前，只剩下蒋祖义1户未交首付，其余14户全部做好。

四、积极做好商贸新城28#、29#楼启动的跟进工作。选好皇朝家私对面两间门面做售楼部，已找装修人员现场测量，拿出装修方案报批。

1、继续做好四号楼20余户业主的资料更改、补充工作，做好按揭。

2、做好28#、29#楼售楼部的装修，办公用品的添置，尽快投入运行。

3、招收售楼人员，做好上岗培训。

4、启动金港湾车库、杂房销售方案。

**销售个人心得总结篇三**

我于20\_\_年\_\_月份来到\_\_投资有限公司，初入房产业我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。但是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。很快融入了我们这个集体当中，成为这大家庭的一员，在工作模式和工作方式上有了重大的突破和改变，在任职期间，我严格要求自己，做好自己的本职工作。

一、营销部办公室的日常工作总结

作为公司的营销内勤，我深知岗位的重工性，也能增强我个人的交际能力。营销部内勤是一个承上启下、沟通内外、协调左右、联系八方的重要枢纽，把握市场最新购机用户资料的收集，为营销部业务人员做好保障。在一些资料的整理、房源的核实、购房合同的签署、银行按揭合同的签署及所需的资料、客户的回款进度、日报周报月报的上报等等都是日常需要做的工作，面对这些繁琐的日常事务，要有头有尾，自我增强协调工作意识，这一年来基本上做到了事事有着落，并学会了制定工作计划，有计划、条理地做事。

二、购房合同、银行按揭合同的签署情况

在签署购房合同时，现在对于我来说可以说是游刃有余。但是在客户资料、单价、总价及付款方式的录入，要慎之又慎，我们都知道合同具有法律效力，一旦数据和内容出现错误，将会给公司带来巨大的损失，在打合同时客户资料必须齐全(包括：户口本、结婚证、身份证等证件)。在签署银行按揭合同时，在填写的数据和内容同时，要慎之又慎，按揭合同更具有法律效力。但在办理银行按揭的过程当中，购房用户的按揭贷款资料是一个重工的组成部分，户口本、结婚证、身份证等证件、银行贷款资料、我公司的购房合同等这些资料是很重要的，是紧紧相扣的，是必不可少的一部分。在银行签署合同、资料全都齐全之后跟银行做好沟通尽快放款。

三、本年的营销业绩

20\_\_年\_\_家天下城市广场全年共实现营销业绩为\_\_元，合计营销总面积为\_\_平米共\_\_套，其中项目案场实现营销额为\_\_\_元，营销面积为\_\_平米共\_\_\_套。工程顶账实现营销额为\_\_元，合计营销面积为\_\_平米共\_\_套;截止目前剩余可售房源为\_\_套(另有公司保留房源\_\_套)。

四、今后努力的方向

\_\_年来，虽然取得了成绩，但也存在一些问题和不足。主要是表现在：

第一，加强自身的学习，拓展知识面，努力学习房地产行业的专业知识，对于同行业的发展以及统筹规划做到心中有数。

第二，要做到实事求是，上情下达、下情上达，做好领导的好助手!

在以后的工作当中，我会扬长避短，做一名称职的营销内勤，与企业共成长。

**销售个人心得总结篇四**

进入安信证券已有两个多月了，这段时间自身在各个方面都有所提高，主要体此刻：

进入公司以来，从熟悉这个行业到透过资格考试，对证券这个行业有了初步的了解，而驻点银行，透过渠道营销，对证券业务又有了较深的理解，工作中能解决各种基本问题。

在业务营销过程中，与客户的交谈和遇到的不同问题，提高了自己的沟通潜力和应变潜力；而对客户不定期的回访，为其带给全方位、多角度的服务，使安信服务真正的深入人心。

对自己经手的每一笔业务，都认真对待，尽量避免给客户和公司带来不必要的麻烦，办事效率力求最快、最好。

在业务营销中，同样也发现了一些问题和自己的不足：

1、证券知识还须加深了解，需不断学习。

2、在与客户关系维护中，沟通方式还要逐步加强。

3、专业分析潜力及营销潜力还须进一步增强。

进入营销这个行业，业绩是衡量一个人的价值所在，前两个月的业绩表现不佳，我重新整理了思路，在余下仅有的两个月里，我要这样做：

1、发传单

进入安信证券我经常发传单，虽然发了很多，效果不是很好，但觉得还是可行，超多的传单会提高公司的知名度，下一步还想适量发些，坚持终会有效果的。

2、有效利用银行资源

在银行驻点已有近两个月了，业绩十分不理想。招商银行很好的服务有口皆碑，许多客户慕名而来，如能利用好这一资源紧紧抓住几个潜在客户效果是很好的，但招商银行和招商证券很好的合作关系和相互间有回扣的合作方式使我一向在寻找突破点，虽然很有压力，但目前与他们处好关系也是唯一的办法。驻点客户经理的素质直接影响着公司的形象，所以我一向在努力的去做。

3、充分利用关系网络

拉动朋友或朋友介绍也是一种很有效的办法。透过朋友介绍朋友，让想炒股的客户选取我们安信来开户，另外，对于已在其它券商开通三方存管业务的客户，向客户介绍我公司的服务理念及竞争优势，努力将客户争取过来。

此刻市场波动很大，观望的人占多数，同行间竞争也万分激烈，为此，我务必要不断的学习，丰富自己的专业知识，为客户带给全方位的服务，要想尽一切办法，尽自己最大努力来做。

**销售个人心得总结篇五**

随着国内企业的市场竞争越来越大,电话营销模式已经逐步受到国内企业家的重视,逐步引入国内企业的营销模式中去。今天本站小编给大家整理了电话营销职业工作总结，希望对大家有所帮助。

\*年即将悄然离去，\*年步入了我们的视野，回顾\*年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我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。

第四：开拓新客户量少。今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

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\*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。

一、做为在一个it公司做销售，一定要非常地了解公司和公司做的产品，还有起码的行业背景，特别是做项目的。毕竟做项目的都是先以产品技术公关搞定客户再谈商务，而且有时技术会成为一个项目的制高点，当然了解产品后这也是你以后转换阵地的重要资本之一，多说无益，多学有用。

二、工作一定要勤奋，勤奋不是做给领导看，是让自己成长的更加快和更加充实更自信，收获更加多。一流的销售是混业绩，二流的是混日子，三流的混饭吃，如果我自己定位是一个一流的sales就必须把工作当作是自己的事，认真做，努力做，主动做。

三、当你在公司混的时候一定要记得你是在公司，说话和做事一定都要顾及同事的利益和看法，即使是在部门里也是一样，该说的说，该问的问，同事不是你的朋友，更加不是你的亲人这点一定要记祝如果需要同事帮忙一定要礼貌，如果想帮同事一定要在暗地里、公司里的小事细节多留心多主动做。

四、请为公司创造尽可能多的利润，如果你不行就辞职吧!这是一种心态问题，一来你为公司创造的多你自己所得的自然也多;二来不要总是以为自己被公司利用了或者为老板创造了多少自己才拿那么一点，因为准确来说能被人利用说明你还是有价值的，最可悲的是连利用的价值都没有，也就是说没有利润就等于失业。

五、当你在和代理商和用户沟通时一定要记住你不是去求他们推你们的产品和不是来求用户买你的产品，因为你是来给他们带里利润和为用户解决问题的，这是一个各有所求的双赢，主管说这个非常重要，直接影响了你的工作心态，我也觉得非常有道理，如果你去求用户，他会越觉得你什么都不是，如果你能给用户价值和为他解决问题，用户也是觉得继续和交流或者接待你是值得的。

六、做销售一定要自信，一个销售，没有了自信就会连说话的力气和打电话的勇气都没有，那就更加不要说出门拜访和做什么业绩了，自信主导着销售的内心，有了自信你可以随机应变地应对客户和代理商的刁难和挑战困难，没有了自信，在公司同事面前都会感觉羞愧。

七、做销售的项目，因为项目都有一定的运作周期，所以没必要太急，但是项目一定要跟紧，其实跟紧不是叫你天天追着客户问，这样的话客户和代理会反感的，但是一定要跟进，哪怕客户反感不给你做这个项目，因为是做项目所以如果你不跟进的话你的成功率是零;简单说跟进的话最多就是丢单，但是不跟进就是肯定只有丢单了。

八、要不断地去创新和努力改进自己和修正自己的工作计划，发现新的不足并且去提高，这就说到了总结，很多人说销售就是思考，确实是这样的做销售一定要思考，特别是销售;部门或者公司可能会下达一个计划和任务给你，但是你要根据自己的实际情况去调整，在不同的时间阶段和不同的区域要相应做调节，这和不要死读书是同一个道理，因为老师教的不一定就是最有用的。

当销售在办公室时最好是多想下自己的工作思路和计划，并且写成文章，好的还可以贴出来做警示和提醒。

我负责电话销售展台的设计，工作也有一个多星期了，这几天的努力工作也让我收获很多，下面谈谈这段时间对电话

销售工作总结

及经验。

一：总台工作人员等我们说清楚的本公司的单位及主要的业务，电话一般情况下不转接进主要负责人，这种情况一般会出现以下这几种：

1、你们搭建公司的，我们不需要，直接挂电话。

2、喔，我们今年不参加会展，然后挂电话。

3、我们主要负责人员出差去了，要一个月以后回来。别的一切不方便告知。挂电话。

4、你们是搭建公司，你们要不发一份材料过来吧或者发一份邮件过来。我们看看。

前面的二种情况，常出现，碰到这类的电话，一般的电话销售人员，心里都不舒服，客人一个再见都不会说，差点就说出你们以后不要打电话之类的话题，自己挂下电话也会骂人起来，没办法，没有人是脾气好成这样，发泄吧，下一个电话还是有希望的。后面二种情况，对于我们电话销售来说，是个希望，但这是表面上的，希望不可能有，一个月以后，会展都开完了，传真或邮件发过去，都会被他们当垃圾处理。

但此类的问题经常出现，本人发现几个比较有效的办法，针对总台，碰到第1个问题，首先，不说出自己是那个单位的，直接到展台负责人，在此之前，要了解客户参加过什么会展，进期客户单位有什么好的事情，总知，了解越详细越好。总台一定要知道本公司是什么单位，你可以说出是主办方，了解最近的贵单位的展台落实情况，交流一些重要的事情。话说到这里，电话一般接的进去，如果前台就是负责展台的人，或者他也了解，那可以跟他说说，他们对去年的会展情况满不满意，今年参加的情况现在到那里了，然后问一下他们展台是标准展台，还是大型展台，进一步的了解后，在做详细后的准备。要知道大型展台才是我们主要客户。如果前台将电话转进去，那一定要在前台转电话前，问清楚会展负责人的名字，那个部门的，这个很重要，没问到，也不用但心，转进去就一切都好起来了。

第2个问题，一般在客户电话准确性不高时，这是常出现的问题，如果打的连续超过五个电话都是这样的，那自己放下电话调整5分种，看看资料或站起来走动走动，调整一下。在这个问题上面，自己还是把握住客户的资料，跟同事交流，他们是否参加展会，有些同事的经念比自己足点，多虚心学习，对自己有好处的。客人说不参加展会不要立刻挂电话，脸皮厚点，再厚点，问几个客人问题，问去年参加过了什么展会?今年参加那个地方的参会比较多?明年有没有展会计划?大概什么时候会出来参展的信息?但切记，如果不是主要人员，就不要聊下去了，简单的沟通后，礼貌的挂电话，是大客户的那在通过别的渠道沟通，找到主要负责人，就是有希望的。

第3个问题，这类的总台，真的好绝，不拒绝你，但一直挂着你，其实大部份的电话销售都不会一个月后在打过去了，因为会展结束或者跟本没有时间帮客户设计好展台。他们大不了，在一个月后跟你说，我们的经理现在出门了，也不知道什么时候回来，累吧，还要打电话吗?很多人都会问自己。打，打下去也是被经理草草的去处理。不打，那连希望都没有了。想起曹操说起的“鸡肋”，打吧，现在社会的竟争可比曹操时代恐怖多了。但打用什么方法效果最好呢?各位，自己用自己的经念去处理，不同的问题有不同的答案，但只有一个是不变的，在电话销售里面，每一个电话都是一次希望!

第4个问题，每个电话销售都爱听到的话，因为可以跟经理说，客户今天让我发传真了，偶尔会看到经理满意的点头，朋友们，这是个假象，什么样的情况是假象呢?1、他不知道你们公司名字(电话中，一般说一次公司名字，90%的新客户是不记得名字的，但知道你是做什么的)。2、电话交流不超过五句。3、他没有说他们需不需要。如果情况相反，朋友高兴一下吧，这是自己辛苦或好运的成果，但记住，这只是个开始。

好吧，我们在谈谈进一步的沟通需要什么吧，是的，千万记住，客户不会交自己的展台给一家业务不熟练的公司，而你代表着公司，把所有的流程都好好的去记住，你的宗旨，要让客户花的钱，最值。沟通好客户需要的东西，好好的跟设计部门沟通。但记住，画蛇添足是一句

名言

，别范这个错误，做的越多，并不会更好。这种要去承担的负责都是不讨好的。

业务，跟经理通电话了，天啊，紧张，对于每一个新人来说，都是这样的，紧张的把对方当成生死大臣了。他所说的任何一句话，就记在心里。但有时自己也要有能力去分辨出来客人那些是无关紧要的话。好好的去发挥自己的能力，一般会展电话销售，得到客户需要看看我们帮他们公司设计的展台，在这里收集，他们公司司司的网站，包括一点点的新闻，这也是有帮助的。交给设计部门，记住，本公司做的设计工作计划及实施永远是最好了的。

**销售个人心得总结篇六**

2024年，我坚持以伟大的马克思、列宁主义，毛泽东思想，邓小平理论和十八大精神指导，自觉加强理论学习，认真学习十八届三中全会精神、刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和业务工作水平。遵纪守法，努力工作，认真完成领导交办的各项工作任务，在同志们的关心、支持和帮助下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步。现总结如下：

一、严于律已，自觉加强党性锻炼，党性修养和政治思想觉悟进一步提高

一年来，我始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，运用辩证唯物主义与历史唯物主义去分析和观察事物，明辨是非，坚持真理，坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践，在思想上积极构筑抵御资产阶级民主和自由化、拜金主义、自由主义等一切腐朽思想侵蚀的坚固防线。热爱祖国，热爱中国共产党，热爱社会主义，拥护中国共产党的.领导，拥护改革开放，坚信社会主义最终必然战胜资本主义，对社会主义充满必胜的信心。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

二、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质

我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。一是认真学习“三个代表”重要思想，深刻领会“三个代表”重要思想的科学内涵，增强自己实践“三个代表”重要思想的自觉性和坚定性;认真学习党的为进一步加快完善社会主义市场经济体制，全面建设小康社会做出自己的努力。二是认真学习工作业务知识，重点学习公文写作及公文处理和电脑知识。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理、电脑知识方面存在哪些不足之处，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公业务能力。三是认真学习法律知识，结合自己工作实际特点，利用闲余时间，选择性地开展学习，学习了《中华人民共和国征管法》及其细则、《中华人民共和国企业所得税法》通过学习，进一步增强法制意识和法制观念。

三、努力工作，按时完成工作任务

一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记党全心全意为人民服务的宗旨，努力实践“三个代表”重要思想，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作。在具体工作中，我努力做好服务工作，当好参谋助手：一是认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况。二是领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。服从领导分配，参加了局里的辅导组及电子查账组。在同志们的关心、支持和帮助下，各项服务工作均取得了圆满完成任务的好成绩，得到领导和同志们的肯定。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于党组织和群众的监督之下，刻苦学习、勤奋工作，做一名合格的人民公务员，为全面建设小康社会目标作出自己的贡献!

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

**销售个人心得总结篇七**

以来，\_\_\_\_县卷烟营销工作在州公司的正确领导下，在卷烟营销中心的大力支持和帮助下，紧紧围绕“卷烟上水平”的中心任务，贯彻落实省局、州公司相关会议精神，进一步打牢卷烟营销市场基础和工作基础，扎实推动卷烟营销工作再上新水平，实现了销量平稳增长，效益稳步提升的目标。现将20一季度以来各项工作开展情况汇报如下：

一、主要工作及措施

(一)做好卷烟市场调查分析，充分掌握市场变化情况。为及时掌握全县卷烟消费情况，我县对全县农村及城区卷烟市场根据不同消费群体展开调查，收集市场信息，以零售客户卷烟购、销、存情况，农村消费群体吸食卷烟品牌、数量、结构等情况展开调查，充分掌握卷烟市场需求变化、品牌变化及价格变化，总体来说我县今年各品牌的市场价格较往年较稳定，部分品牌市场价格持续走高。

所，并组织营销人员通过多种途径开展实施：一方面是通过、座谈、制作海报与酒店合作等措施加强婚庆工作的宣传;另外一方面，加大了督促、检查和指导的力度，并认真做好相关痕迹资料的收集整理，做到了规范促销，有效促进我县婚庆促销工作的开展。截至到3月31日止，我县开展了219场次婚庆购烟赠烟活动，完成计划任务353场次的62.04%，其中：城区65场次，农村154场次，新人购买卷烟1865条，获赠卷烟794条，兑现床上用品219套。

(三)加大品牌培育宣传，积极引导消费。我县根据市场实际需求，抓住每次促销方案，积极宣传，积极开展，积极维护。在各乡镇的赶集日采用品吸和推介的方式开展新品牌推介工作，今年以来，我县对好猫、利群等新上市品牌的推广做了大量的宣传和推荐工作，按照营销中心的相关品牌培育要求，达到了预期目标。

理管理办法》及量化考核评分表，一季度对全县客户经理进行了严格的考核，并针对存在的问题进行了通报。

(五)做好客户细分、诚信等级管理及终端建设工作。一是做好客户细分的客户诚信等级管理工作，对客户宣传新客户细分办法，让客户知道新客户细分诚信等级评定的重要性，从而有效的对客户进行管理。二是加强零售终端形象建设，按照州公司的统一要求，进一步规范了全县的终端陈列及资料盒的整理，有效促进了市场上标签不齐及卷烟摆放混乱的现象。

(六)继续做好手机订货服务工作。一是密切关注手机订货运营系统，发现问题及时上报或与运营商联系解决;二是通过推广手机订货，取消了客户经理代订货行为，促进终端网络建设。截至3月31日，我县共有695户零售客户使用手机订货，手机订货率47.25%。

(七)做好“天价烟”的监督和管理工作。今年以来，我县继续按照上级相关文件精神，在全县范围内开展高价位卷烟治理工作，对2024年以来经营高价位卷烟的零售客户从先签订了《高价位卷烟经营协议书》，各站、所每月上报高价位卷烟经营零售客户信息及市场走访记录表，销售科每月做好高价位卷烟的自检自查工作，做到了对高价位卷烟的有效监督和管理。到目前为止，未发生销售天价烟及相关投诉现象。

(八)强化专销合力，共同维护卷烟市场。今年以来，我县进一步细化了专销联动机制，做到专销信息互通，通过专销联席会议等形式，及时通报各类市场信息，共同维护好卷烟市场，确保了卷烟市场的净化及稳步发展。

(九)营销队伍建设全面加强。今年以来，我县强化了营销队伍的学习和培训，认真开展各种教育培训，全体营销人员形成了艰苦奋斗、勤俭节约的良好精神风貌，通过七彩服务，推动各项工作顺利开展，一季度组织了一期卷烟营销人员培训，有效提升了队伍整体素质和业务能力。

二、各项指标完成情况

8.93%，同比增加102.21箱,占比增长2.59%;(

一、二类烟713.47箱，占20.86%，同比增加227.56箱，占比增长5.69%)，三类烟2024.16箱，占59.60%，同比增加219.37箱，占比增加2.83%;四类烟463.18箱，占13.54%，同比减少309.98箱,占比下降10.59%;五类烟205.13箱，占6.0%，同比增加78.81箱,占比增加2.06%。

三、存在的问题及不足

今年以来，\_\_\_\_县卷烟销售工作在州局(公司)及营销中心的正确领导下，在广大营销人员的共同努力下，销量及各项工作较往年都有所提升，但工作中仍然存在一些困难和不足，主要表现在：一是由于我县卷烟市场价格相对比较稳定，市场需求基本趋于饱和、平稳的状态，所以我县卷烟销量提升空间较小，卷烟销量提升较为缓慢。二是营销队伍和零售客户文化素质偏低，现代终端建设工作推进缓慢。三是由于今年各卷烟品牌的紧缺，受市场需求和利益驱驶，无证经营，销售假、私、非卷烟等违法行为打而不绝，一定程度上扰乱了正常的经营秩序。四是对客户的服务及指导还有待加强，特别偏远农村的服务及指导还不到位。五是品牌维护培育工作还有待加强。

四、下步工作安排

在二季度工作中，\_\_\_\_县卷烟销售工作将围绕上级各项目标任务，一如既往地按照上级部门的要求，提前谋划、高标准、严要求、真抓实干，进一步夯实卷烟营销网建基础，努力提高卷烟营销经营水平，全力以赴抓好各项工作任务。

层引导、分层提升、分层指导的方式，确定重点培育品牌，找准培育区域，实施差异化的培育策略，为品牌找市场，为品牌找客户，为客户找品牌。三是根据州公司安排，继续做好各项促销活动。认真收集好辖区各类市场信息，加大宣传力度，规范促销行为，杜绝弄虚作假，必须严格按照实施方案，操作流程，每个环节做好做实，抓出效果，同时要完善相关的痕迹资料。四是强化现代终端建设工作。按照州公司安排部署，扎实做好现代终端建设的宣传和零售客户培训工作，在第二季度确保完成现代终端建设阶段性目标，为推进全年工作的开展打好基础。

五是将继续加强对客户经营指导和培训，规范明码标价及卷烟摆放陈列，不断提高零售客户的经营能力和获利水平，杜绝降价倾销，确保市场价格稳定。

我的汇报完了，谢谢大家!

**销售个人心得总结篇八**

201x年即将随风逝去，回想自己在公司将近1年的工作，虽然工作量比较大，但是闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、缺乏主动学习沟通、不能充分利用资源

在工作的过程中，由于对汽车专业比较陌生，对于销售政策的不及时了解并消化，造成宣传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，我要主动加强和销售部及经营单位同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

2、 缺乏计划、总结性

作为一个市场部成员，应该是一专多能的，这样的人才才符合公司的需求。自己的专业面狭窄，对汽车行业其它专业认识不够，特别是活动策划以及宣传创新，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。

为了网络营销工作的顺利开展，也为了网络营销的可持续性发展，我在这方面以及其它方面做以下建议。

1、网络营销专员

市场活动是为公司销售打基础做铺垫的，在公司销售工作中地位非同小可。经营单位在对接市场活动及网络营销工作中，大部份网络营销专员是一人做多项工作，经常出现紧急改相关数据时不能及时到位，反应滞后，出现网上宣传、网上销售整套体系混乱，推进速度极其缓慢。

网络营销这一销售模式，是公司在20xx年的重点投入之一，是公司开展的全新销售模式，更是拓开的另一个销售渠道。建议公司在20xx年能够在各经营单位指定专门的市场专员，定向对接市场工作及网络营销工作，让网络营销工作能够稳步快速发展。

2、新闻、形象页面

网络营销给公司带来了营销宣传上的便捷性，但由于网络平台使用人群的复杂度及网络的传播方式，容易在网上产生不良信息。

20xx年，我们将继续加大对新闻的监管力度，在牢牢抓住深化消费者的购车理念的宣传重点，在新闻上，除促销外，新闻依然由市场网络部进行审核后发送，并在每一条企业新闻、促销新闻中，并逐步加大企业新闻的发布量，加强对万友翔宇公司品牌、企业文化、经营理念的宣传。

在页面规范中，我们将持续规范礼貌用语，为公司树立良好的企业形象，另外将全新投入对于车友活动、售后服务的宣传，呈现出网上立体“4s”，并对参与活动、享受服务的客户，将指导各经营单位网络营销专员，引导客户在网络上以提车作业、售后保养作业的信息发布在汽车论坛上。结合传统媒体广告，打造网络营销宣传立体化，扩大相关客户群的影响力，继而促进销售，为公司创造更好的效益及良好的口碑。

3、电话营销

在经过1月的集采使用后，400电话客户比网上直接呈现订单的客户在多很多，20xx年网络营销实现销售量，电话营销工作开展势在必行，在加强各单位礼貌用语的同时，对于400电话客户的周期回访，形成报表制，降低400来电客户流失率。

4、促进销量

现阶段网络营销工作上出现了疲软的现象，我们在进行网络营销工作的实例阶段，未形成有效的奖惩手段，在网上购车的客户也不能享有网购带来的其他惊喜，网络营销专员从网上卖车不能享受到一定程度的奖励，这些都降低了我们在网络营销工作上的销售量、来电量，20xx年，我建议领导能够在前两个季度实行，网上购车有奖，网络营销专员网上卖车也有奖的网销政策，在刺激消费者的同时，提高网络营销专员的营销宣传积极性，为公司在网络上占据有利地形，打下坚实基础。

网络营销工作相当复杂，他综合了实体4s的所有内容，并不是单纯的宣传和销售如此简单。所以作为从事网络营销的的员工，我们要牢牢树立全员经营的意识，拥有强烈的危机感，以主人翁的精神投入到工作中去。

20xx年已过去，虽然网络营销工作才刚刚起步，但收获也不少。特别是领导塌实的工作作风、认真负责的工作态度、不断创新的工作方式给我们员工树立了榜样。总结过去，展望未来，20xx年工作多，任务重，对于我来说也是一种挑战。新环境，新机遇，新挑战，如何优质、高效的实现网络营销、优化网络宣传，是作为目前的我该思考的课题。在以后的工作中，作为领导暂时指定的网络营销工作的负责人，我将认真执行公司的相关规定，充分发挥个人主观能动性，以铁的纪律来约束自己，不断学习吸收管理经验及汽车知识，多计划多总结，不断的在公司给予的平台上努力奋斗。

**销售个人心得总结篇九**

不知不觉我在\_\_做营销工作已经有半年时间了，可能很多人会觉得这个时间过于短暂，但是我认为经验的累积首先靠时间的累计，最主要在于自身的努力学习！

营销是酒店经营重要部门，它主要承担酒店客房、会议、餐饮等各项业务的联系工作，达到使酒店最大限度盈利的目的，保障酒店长久发展并且不断壮大。营销部是酒店业务活动和对客服务的一个综合性部门，作为客户与各部门之间的纽带，协调各项业务细节，使各部门的服务工作达到客户的要求。

对于这份工作，开始的时候有许多无奈。因为以前从事售楼工作，20\_\_年\_\_较旺，运气比较好小有些积蓄，自己或者身边的朋友都是些层次比较高的人，所以很注重个人形象。记得刚来的时候常被调到餐厅帮忙，有一次在传菜时碰到了一位旧友，当时的我手中还端着菜，顿时觉得自己很没有面子，便匆匆走过，没有上前打招呼，此后几天，心里还一直不舒服，认为自己丢了面子，甚至后悔从事酒店工作。看到其他经理及后勤工作人员都和我一样，在餐厅忙不开时有的当起服务员、有的传菜，精神饱满的为大厦的经营工作奉献自己的一份力量时，我才想通了，既然我选择了酒店行业的工作，那么我就要热爱这份工作，尽自己全力去做好本职工作的同时，做为新航的一员，还要以大局为重，服从领导安排，保障大厦各项经营任务的完成。

在工作中，与领导、同事意见不统一是不可避免的，有时还会发生争执，但也正是通过这些事情使我一步步成长。我很庆幸自己在新航工作，能够认识现在的领导，工作遇到难办的事情，是董经理帮我出谋划策，因为工作的事情心烦意乱时，是赵经理陪在我的身边耐心开导，最令我感动的是总经理仝总在工作中对我的悉心教导、和鼓励、方式方法，使我懂得做人要有自己的标准、底限、少走了许多弯路，在工作中有所提高。

在这半年的工作期间，我学到了很多的东西，不仅仅是业务上的知识，更重要的是为人处世的道理。这个社会本来就很复杂，很多时候所需要面对的不单单是工作，还有与人相处的微妙关系，很多事情的处理都是需要与人很好的沟通才可以做起来得心应手，而这一切，都是从书本和学校所学不到的。同时我也发现了自己的一些不足之处，比如，作为酒店的员工，我说话比较直接偶尔会和客户或单位同事发生一误解，但我始终都让自己保持一种宽容，平和的心态去化解一切的不愉快，我相信只要用一颗真诚的心去对待别人，别人也会同样对待你。同时也善于发现别人的优点，尤其是别人在处理问题时的优点，借鉴的同时也在学习，以弥补自己的不足。

\_年的工作，品尝了酸涩和挫折，忍受过委屈和误解，甘苦自知，冷暖自明，但都坚持了下来，我想，我可以说，我是一个心灵的强者，我不允许自己保存哪怕一丁点的骄傲和傲慢，不允许自己犯任何不可原谅的错误，认认真真，脚踏实地，用自己的素质来成就自己，以更高的要求和目标鞭策自己。我踏上了工作岗位，但这只是刚刚的起点，今后的还有更长的路需要自己去走，更多的坎坷需要自己去踏平，还有更高的台阶需要自己去迈。在今后的路上，我会保持清醒的认识，在已有的经历和经验的基础上，持之以恒，巾帼不让须眉，我有这份勇气和信心。

**销售个人心得总结篇十**

在过去的一年里，销售部在总经理的正确领导及其它部门的密切配合下，基本完成了酒店20\_\_年的工作任务。部门的工作也逐渐步入成熟。在这一年里我们具体工作内容如下：

一、对外销售与接待工作

首先销售部经过了这一年的磨合与发展，已经逐步的成熟了自己的销售工作，拓展了自己的市场。把商大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。

根据年初的工作计划认真的落实每一项，20\_\_年销售部的工作重点放在商务散客和会议的销售上，由于酒店所处的地理位置所限，散客的入住率偏低，全年的销售部散客入住率为，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\_\_的走访客户，比如旅游旺季，我们把地接团队较好旅行社认真的回访与沟通，12月份至1月份大部分摩托车会议召开，我们及时的与经销商联系。为旺季的酒店整体销售量做好铺垫。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，截止年底共签署协议454份。

20\_\_年\_月份我到酒店担任销售部经理，20\_\_年10份酒店正式挂牌三星，这对销售部提供对外宣传筹码，同时也把我们酒店整体水平提高一个档次，有利于酒店的销售工作。

随着网络的高速发展，网络的宣传不仅仅提高了酒店的知名度，而且通过网络公司提高酒店整体的入住率。截止年底共与54家网络订房公司签定了网络合作协议。我们对重要的网络公司提高佣金比例，利用其宣传能够让更多客人通过网络详细了解商大酒店，比如携程、艺龙、恒中伟业等几家网络公司。

同时在这一年里我们接待了\_\_\_\_\_\_\_\_多家摩托车公司，\_\_，\_\_公司\_\_大学，铁道与环球国旅等三十多个大中小型会议，对于每个会议的接待，所有部门都能够认真的配合销售部，\_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

酒店拥有自己的网站，由销售部负责网站的维护和网页内容的更新，通过网络进行宣传扩大影响力，并及时准确的把酒店的动态、新闻发布出去，让更多的人了解酒店，同时我们提出新的酒店网站建设方案，这为今后酒店网站的发展奠定了基础。

三、不足之处

1、对外销售需加强，现在我们散客相对比较少。

2、对会议信息得不到及时的了解。

3、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。

4、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。

20\_\_年工作计划：

1、销售部的主要的工作以提高散客入住率的基础上，加大会议及旅游团队的销售工作，虽然酒店地理位置不很理想，但我们存在其他优势，因为大型会议可以享受独处的环境旅游团队为其提供合理的价格和优良服务才是最重要的。同时通过网络订房的客人不容忽视，争取今年网络的入住率有一个新的提高。

2、改变现有的工作方式，增加我们的商务散客的群体，提高客户质量，加深客户对我们酒店的了解，所以我们要加强销售部整体销售力量，提高销售水平，为保证酒店一定的出租率和效益，客房的价格也应随行就市，根据淡、平、旺季，与不同的客源市场的特点，制定较为灵活的价格策略首先对哈市同档次酒店进行市场调查，准确的掌握旅游市场的信息和动态，以及其它酒店出租率分析竞争形势，给酒店提供准确的参考数据，调整酒店销售策略，提出酒店价格政策实施方案。适应市场竞争需要。同时根据旅游市场淡旺季做出相应的销售计划，提出自己的促销方案，与老客户加强联系与沟通，同时建立新的客户，积累会议信息。

3、在旅游淡季的时候，加强餐饮的销售力度，做好招待工作，确保服务质量。

4、对酒店的网站重新设计，要具有商大酒店特色的网页。同时销售部要及时准确对网页进行更新与维护，让更多的客人通过网络了解商大酒店。

最后我相信销售部在总经理的正确的领导与各部门的通力协助下，销售部今年的工作能够再上新的台阶。

**销售个人心得总结篇十一**

xxxx年，在饭店总经理室的正确领导下，营销部全体员工认真落实营销工作会议精神，本着 “克服困难，勇于竞争 ”的精神，以完成经济任务为目标，不断提高服务质量、创新销售模式，全力以赴，尽心尽职，在受改制影响和激烈的市场竞争情况下，为完成饭店下达的经济任务作出了不懈的努力，在经营管理和市场开拓等方面均取得了一定的成绩。现将主要完成工作总结如下：

一、 实际经营收入：

1-11月饭店实现会议室收入21.22万元，比同期+8.99%，客房总营收1531.91万元，出租率62.45%，平均房价332.68元/间天，revpar207.73元。去年同期客房总营收1542.37万元，出租率57.43%，平均房价364.48元/间天，revpar209.32元;同比营收-0.68%，出租率+8.74%，平均房价-8.72%，revpar-0.76%.处于略降水平。与完成全年1700万客房营收还有一定的差距。.综合上海同档次饭店同期的经营情况比较，上海市三星级饭店的出租率56.3%，同比-5.74%，平均房价327.85元/间天，同比-1.41%，revpar184.58元/间天，同比-7.06%。呈现出租率和平均房价双双下降的局面。我店与上海同档次饭店相比，出租率+10.92%，平均房价+1.47.0%， revpar+12.54%。处于上海同档次饭店经营较好水平，客房营收列xx区8家三星级饭店第2位。

二、 xx年饭店面临的经营形势

1、上海饭店业xx年形势总体是供过于求，xx年新增客房空余1xx间，加上xx年的结余，巨大的空房率给各酒店经营持续加压，市场形势十分严峻，近乎所有星级饭店特别是三星级饭店被迫降价以争取市场份额。在6-8月份，四五星级饭店也一度降价至400-800元/间夜(含早餐)争夺中低端客源市场 ，xx年平均房价和出租率双下降局面在所难免，尤其是以三星级下降幅度最大。

2、经济型酒店迅猛发展使三星级饭店受冲击最大，以xx区为例：经济型酒店和社会旅馆分别从xx年底的9家和3家增加到17家和8家，增长117%，这些市场新入者客房性价比高，以低于三星级饭店的平均房价吸引我店的传统客源，三星级饭店已经持续处于被边缘化的境地。处于我店周边同等档次和规模的xx湾大酒店、xx大饭店被迫改变经营方式，将部分客房改成商务楼以应对客房出租率下降的局面。经济型酒店由于过度扩张，其出租率也呈下降趋势，竞争更加激烈。

3 上海市中心城区的饭店的经营好于其它区域的饭店 ，1-11月xx 区旅游饭店客房营收在全市19个区中占第8名，客房出租率占第4名，平均房价却占第12名，名列倒数第7，属于中低端市场，陷入恶性降价竞争的尴尬境地。八家三星饭店的客房营收和上海市三星级饭店一样与去年同期相比处于整体下滑中。我店的情况略好于其它饭店。

4、我店的主要设施客房及会议室进一步老化，综合竞争力持续下降，加之受改制因素影响，饭店在经营方式和硬件设施更新上难有作为，不能更好的适应市场的变化，尤其是低区客房和会议设施的陈旧致使传统客源市场流失，散客流失更加严重，据饭店营业日报表显示低区客房收入比去年同期下降20.59%，团队收入同比下降14.8%。

三、饭店和营销部所采取的措施

面对严峻的形势，总经理室多次召集会议研究对策，我们根据饭店营销工作会议精神，制定以竞争为导向的工作计划，采取积极有效措施，扩大市场占有率，努力完成经济指标。

1、在总经理室领导下，积极开展质量管理年活动，始终抓住服务质量不放松，坚持经营为重，坚持服务营销，多角度销售，全方位以宾客为中心，从而为经营奠定良好的氛围。 虽受改制影响，但服务质量波动不大，仍能保持较好的服务水平，得以弥补硬件上的不足。

4、总经理室充分授权，营销部能够运用灵活的价格政策积极参与经济型酒店和周边酒店的竞争。营销部每月了解本市酒店的市场情况和周边酒店的经营数据，积极采取相应的对策。

5、饭店实行积极的营销激励政策，调动了营销人员和总台人员的积极性。定期电话拜访、网上联系成为日常工作的一部分 ，营销部共外出拜访客户1230多人次，走访3300多家单位，新签协议240家，总台人员配合营销部向客户推销积分卡，使饭店的有效协议客户达1200多家，并与协议客户维持了良好的合作关系，07实际协议收入达565.85万元。

6、积极创新营销手段，拓宽、稳定销售渠道。定期开展“满意+惊喜”酬宾促销活动，向目标客户发送促销短信6000余条，回头客明显增多;加强客源管理，利用各种资源，及时更新发布网上信息进行市场推广，积极和目标客户交流、沟通，跟踪、锁定、服务目标顾客，把握市场信息;加强与订房中心合作、通过上调网上售价和佣金标准、优先升级、随时调整保留房、阶梯奖励等手段吸引订房中介向我店输送散客，1-11月份，实现客房营收150.5万元同比+6.52%，完成指标88.53%;年初确定了以招揽会议为重点的营销计划取得成效，灵活利用返佣机制争取到部分中介的会议和培训会议，通过促销稳定了电力会议市场、政府招商会议等，我店充分利用现有的会议设施和优质服务，完善了上网功能，成功接待了xx会议，xx会议，xx会议等等综合性消费会议，为了弥补会议室的不足，兄弟部门想方设法克服困难，共将86间套房改变成会议室，满足了客人的需要，成为弥补营收的重要因素。今年截止11月份，共接待各类型会议182批次，其中上海地区会议110 批次，较去年增加40批次 ;江苏地区会议46 批次，安徽地区会议5批次，北京地区会议11批次，会议房费实际总收入210.87万元，较去年同期增长32.54%，团队市场这一块，通过上门拜访了120多家旅行社，41家旅行社向我店输送客源，改变了客源结构，增加日本团、印尼团和匈牙利团、俄罗斯团、澳大利亚团等并开辟内宾团队市场等，使得1-11月团队房数基本维持了去年的水平，但由于平均房价的下降幅度较大，团队客房收入148.38万元，较去年同期减少16.84%，完成指标73.8%，平均房价197.2元/间天，同比-19.65%。

综上所述在严峻的市场形势下，我1—11月份散客和团队市场收入虽然下降幅度较大，使客房总营收同比下降0.68%，但由于中介订房、会议等收入有了较大幅度的增长，使得客房总营收略降。客房总营收在本区排名第二，平均房价排名第一，出租率排名第二，revpar排名第二。

三、营销部存在的问题

1、上半年对于市场严峻的形势认识不足，针对市场变化在产品和价格上应对不及时。

2、营销队伍未受到过现代营销理论的系统培训，捕捉信息和预测市场的能力较弱，营销人员的知识和能力需进一步加强。

3、设备设施的严重老化难以应对竞争，江苏地区的会议市场流失严重。散客流失更加严重。

4、网速慢成为新的投诉焦点。

营销部xx年工作计划

xx年饭店面临的形势：xx年全市酒店竞争形势相当激烈，“粥多僧少”的现象虽因奥运会的举办有阶段性的明显改善，其余时段削价竞争仍会持续。在08新建酒店相继开业后，团队竞争更加激烈，散客市场保持平衡，会议市场潜力很大。

一、有利因素

1、xx年我国经济又好又快继续高速增长，尤其是长三角地区已经形成一个以上海为中心的城市带，跨国公司数量惊人，500强中有400多家落户，同时也是国内大型企业最重要的集聚地，商务活动密集有利于商务酒店的发展。2、法定假日增加一天，五一黄金周改革，在旅游旺季增加清明节，端午节，中秋节等小黄金周，增加了公众的闲暇时间，国家近年来实行有利于职工工资增长的政策，使得人民收入稳定增长，将带来激增的国内旅游人潮。

3、万众期待的奥运明年8月8日将在北京成功举办。上海是重要出入口岸，又是四个分赛场之一-----球赛场，过往留夜的客流量将会有很大的增长，上海酒店业机会巨大。因北京将举办奥运，酒店客房价格暴长，相当多的中小型会议活动和旅游团体有可能移师上海，使上海酒店受益。奥运结束后举国上下筹办世博，一些举办地两可的活动和展会会倾向于落户上海，到xx年，上海将成为客流汇聚的中心，上海的酒店将迎来一个持续的客情高峰。

4、本酒店地理位置好，在普陀区知名度高，是一家综合性商务酒店，部分房间在xx年底装修过，定价相对合理，部分优惠政策能够满足客人的需求。本区的铜川路水产市场搬迁和真如副中心的开工建设，使周边形成一个新型商务圈，饭店附近的地铁线路在xx之前建成通车将大大改善饭店周边的交通状况。80000平方米的绿地建设将美化饭店的周围环境，有利于饭店接待档次的提高。

二、不利因素

1、 本酒店产品设施老化，性价比低，难以适应市场的要求。经济型的酒店发展很快，价格低廉，占据的市场份额逐步增大，进一步抢夺本酒店的中低端客源市场，很难同经济型酒店竞争。

2、本区高端酒店xx假日酒店和即将开业的xx丽笙酒店挟国际饭店集团的管理优势占据本区的中高端市场，本酒店属分包经营，各部门间的配合有待协调，会议室数量、规模有限，设施陈旧，功能过于简单，与饭店的功能定位有较大的差距，满足不了宾客的高档次的需求。

3、饭店因受改制影响，不确定因素多，难以有长远的规划。

三、xx年我店的对策和计划

1、全年客房收入预算指标1710万元，会议室收入22万元，营销部将根据饭店下达的客房营收指标，制订xx年营销部销售任务计划，确定以商务散客为主，会议和旅游团队并重的策略开展营销活动。

2、全面拓展商务协议客户，建立完善的客户档案，营销人员实行工作日记制度，每工作日完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，稳定老客户，发展新客户。对宾客按签约重点客户，会议接待客户，有发展潜力的客户等进行分类建档，定期和不定期对客户进行销售拜访，在年终岁末或重大节假日及客户的生日，通过电话、发送信息等平台为客户送去祝福和礼品，加强与客户的感情交流，扩大协议客户数量，巩固市场份额。

3、开展培养忠诚客户的计划。使用常客优惠、快速登记和结账、记录常客以往信息提供个性化的住店服务、生日慰问卡等形式，针对会员推出了\"10+1\"的促销活动。适时开展一些奖励常客的回报活动，继续开展以“满意+惊喜”为主题的优质服务活动，扩大常客忠诚客户的数量，对常客可采用免登记、打折优惠、赠送礼品、鲜花、水果等形式，进一步培养顾客对饭店的忠诚度。

4、开展一系列迎接奥运、世博为主题的促销活动，重点开发会议和旅游团队，选择时机到客源目的地进行促销，特别是江浙地区的会议团体和旅行社的促销。

5、制定业绩考核管理办法，将营销部人员的工薪发放与饭店指标相结合，同时营造一个和谐、积极的营销团队。做好会议客户跟踪工作(有消费动态有人跟、住房有人跟、结算有人跟、征求意见有人跟)。 以月度营销任务完成情况及工作日记综合考核营销人员。6、整合各种会议资源，把会务接待做成特色，做成专业。

7、做好市场调查及促销活动策划。专人负责收集分析上海市和本区酒店的信息，了解掌握竞争对手的经营策略，做到知己知彼，制定出适合本饭店的阶段性竞争计划。

8、密切合作，主动协调。根据宾客的需求，主动与饭店其他部门密切联系，互相配合，充分发挥饭店整体营销活力，做到全员营销，服务营销，为饭店创造最佳效益。争取推行旅游团队和会议团队早餐优惠，提高饭店的网速，实行四免(免费上网、免费打电话、免费洗烫衬衫、免费停车)等。

9、积极开展在新闻媒体、网络平台上的广告宣传，运用现代科技推介饭店，及时更新饭店的网站，有效的展示饭店的形象和服务，使媒体、英特网更好地为饭店服务，高效率的销售饭店产品，提高经济效益和管理水平。

四、对饭店xx年工作的建议

1、迫切改善饭店的硬件设施，特别是低区客房和会议设施，利用改造的时机增加一个60—80人的会议室，增加商务客人的需求，实行四免：免费停车、免费洗烫衬衫、免费上网、免费打电话，同时提高网速，商务购物中心增加扫描仪和宽口打印机等，积极应对竞争广告投入，稳定客源渠道。

2、实行一系列优惠政策，满足。

3、继续开展优质服务活动，开展全员营销，全面推行“宾客至上”的服务理念，树立“使顾客满意为第一己任”的工作理念，在星级饭店标准的基础上，实现个性化的服务，提高宾客的满意度。全方位为顾客着想和服务，从而为经营奠定良好的基础。

4、主动接受奥运的辐射，抓住一切有利时机促进饭店的宣传和销售。

xx年，营销部全体员工在饭店领导的正确领导下，将依托饭店的服务特色和兄弟部门的鼎力支持，立志抓住奥运在我国举办的有利时机，超前营销，勇于创新，迎难而上，勤奋工作，全身心投入酒店的经营发展中去，为完成饭店下达的经济指标而努力奋斗。

**销售个人心得总结篇十二**

提高，品牌效应得到更大辐射。

公司对各门店进行经营结构的战略性调整以后，购物中心在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：

一是企业规模扩大。营业面积比原来扩大了%，人员增加了%，已经成为最大的百货商场。

二是业态特色明显。以百货为主要业态，加大服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。企业规模迅速扩大，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。商城的开业，的调整，进一步加剧了商场间的经营竞争。

强内部核算到保证经营安全，动了不少脑筋，想了许多办法，采取了一系列行之有效的措施，收到了良好的效果。回顾的工作主要抓了以下几个方面：

新开商场从开业到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，购物中心在营销促销上做文章。在去年底购物中心成功开业以后，各部门乘势而上，抓住元旦、春节两大节日，推出一系列强有力的`促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。同时，根据顾客把逛商场、购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的娱乐性、参与性，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。像黄金珠宝部的“助学助残助困镶嵌珠宝、翡翠慈善义卖”活动，妇女儿部“六一”期间推出的一系列喜闻乐见的娱乐赛事，不仅吸引了大批消费者的积极参与，而且取得了良好的社会效益和经济效益。另外，充分利用一楼中庭、五楼特卖场开展内衣秀、时装秀、健身舞等造势活动和文胸内衣、羊毛衫、箱包皮具、名牌服装、运动服饰等换季、断码商品的大特卖。一年来，购物中心推出大小促销活动不少于次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出“六店同庆”促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售高潮。12月16日到18日三天，商品销售多万元，创历史新高。

一年来，购物中心始终把商品结构调整，组织适销对路商品，提高商场坪效作为一项重要工作来抓落实。节日旺季过后，各部门主动对前期工作进行了分析总结，对商品的销售业绩进行排队，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整。一年来，购物中心各部门淘汰品牌只，引进到位品牌只。如女装部4月份引进韩国休闲品牌“衣恋”，一上柜就受到年轻消费者的青睐，最高日销售超过万元，五月份就成为女装品牌的销量冠军。

牢固树立一盘棋思想，自觉把支持连锁店抓好经营管理作为自己工作的一部份。业务相关部门的经理能经常到连锁店进行市场调查，听取部门意见，在经营管理上给予必要的指导和支持。一是想方设法落实促销员的工资待遇，理顺用工关系，稳定员工队伍；二是加强与供应商的沟通，争取更多的促销资源。在购物中心开展促销活动时，尽可能在连锁店同步推出活动，扩大品牌影响，推动连锁店的销售。三是结合连锁店所在区域市场的实际，做好品牌的引进和推广工作，及时调整经营商品的结构，使之适应当地市场的消费需求。四是理顺内部渠道，及时做好商品的备货和配送，确保连锁店经营的需要。

根据公司下达的年度计划，各部门结合实际认真分析有利因素和薄弱环节，仔细进行测算，根据品牌和季节特性，将销售指标按月、按季层层落实到柜组、品牌，明确目标，落实措施，激发员工的工作积极性和主动性，做到千斤担子共同分担。不少部门在与厂方签订合同时，针对商品特性，采用了保底销售的办法，以保证企业收益。

为确保企业消防、社会治安综合治理和商品质量安全，从制度管理入手，购物中心经理室与各部门、各部门与柜组层层签订了安全责任书、商品质量责任书，明确责任人和责任范围，做到一级抓一级，一级对一级负责。此外，还与[1][2]技术监督部门签订咨询服务协议，委托权威部门对我们经营商品的质量进行不定期的检测，为员工和消费者提供商品质量方面的咨询服务。

坚决贯彻执行公司资金管理制度，特别是在货款支付上强化了计划性，加大了调控力度，做到合理调配和使用好资金。厉行节约，职能部门加强对电话、传真、复印以及营业用具、文具用品、广告宣传用品等的管理，及时将费用核算到部门。保安部合理安排班次，减少了员工的加班加点和费用支出。空调、维修班组加强现场巡查，控制空调温度，调整整理电气线路，灯光、空调尽可能实行分区控制，千方百计节能降耗，减少费用支出。

购物中心坚持做到引进商品由管理小组定期审批，在同意引进并签订厂商合同后，商品才能上柜销售。严格履行商品准入制，上柜商品必须取得合法、有效证件。根据去年实行厂商合同管理的实践，今年对合同条款作了适当的修改，并要求各部门切实把合同签订工作落到实处。一年来，讨论商品引进次多个品牌。各部门签订商品购销合同份。整理建立了客户档案。

为适应经销模式的变化，节约管理成本，购物中心在公司指导下积极探索商品管理新方法，在学习他人经验的基础上，结合购物中心的实际，制订了商品零库存管理办法，并在鞋帽部率先进行了商品零库存管理的试点，在取得一些经验后，扩大到精品服装部进行试点，为逐步推广进行了有益的探索。

一是抓好新工的上岗培训。企管部承担公司新招员工的培训组织工作，全年培训新工期，多人，做到了不培训不上岗。二是抓好在岗员工的星级培训。星级培训的基础知识采用员工自学、例会抽查的方式进行，商品知识集中在5、6月份培训，职业资格和操作技能在7、8月份培训考试。在业务知识培训中，不少部门请来厂方的培训师和专业人士讲课，起点比较高，员工听后反映较好。三是邀请省技术监督局的专家分别在5月28日和6月17日为服装、食品线上的员工进行了服装标识标注、执行标准，食品安全知识的专题培训。在培训考核的基础上，结合员工平时表现和业绩，经部门推荐、公司星级考评小组审定，购物中心有人被评为星级员工。

一是针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量，在5、6二个月开展了以文明用语、礼貌服务为主题的“文明礼貌服务月”活动，对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规、文明用语抓起，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。二是积极参与各项创建活动。今年，从市里到公司各项创建活动比较多。

**销售个人心得总结篇十三**

我于xxx进入营销部，并于xxx被任命营销部主管，和公司一起度过了两年的岁月，现在我将这期间的工作做个汇报，恳请大家对我的工作多提宝贵的意见和建议。

我营销部主要是以电话业务为主、网络为辅助开展工作。前期就是通过我们打出去的每一个电话，来寻找意向客户。

为建立信任的关系，与每个客户进行交流、沟通。让其从心底感觉到我们无论何时都是在为他们服务，是以帮助他们为主，本着“我们能做到的就一定去做，我们能协调的尽量去做”的原则来开展工作。

这样，在业务工作基本完成的情况下，不仅满足他们的需求，得到我们应得的利益。而且通过我们的产品，我们的服务赢得他们的信任。取得下次合作的机会。

就像春节前后，我部门员工将工作衔接的非常好，丝毫不受外界因素的干扰，就能做到处在某个特殊阶段就能做好这一阶段的事情，不管是客户追踪还是服务，依然能够坚持用心、用品质去做。20\*\*年的工作及任务已经确定。所有的计划都已经落实，严格按照计划之内的事情去做这是必然的。相信即便是在以后的过程中遇到问题，我们也会选择用最快的速度和最好的方式来解决。

20\*\*年，在懵懂中走过来。我自己也是深感压力重重，无所适从。但是我遇到了好的领导和一个属于我的团队。他们的帮助和包容是我个人现阶段成长的重要因素。也是我在参加工作的这段时间里对于做人和做事的理解中收获最多的一年。

过去的已经过去。每一年都是一个新的起点，一个新的开始。

在今年的工作中，以“勤于业务，专于专业”为中心，我和我组成员要做到充分利用业余时间，无论是在专业知识方面，还是在营销策略方面，采取多样化形式，多找书籍，多看，多学。开拓视野，丰富知识。让大家把学到的理论与客户交流相结合，多用在实践上，用不同的方式方法，让每个人找到适合自己的工作方式，然后相辅相成，让团队的力量在业绩的体现中发挥最大作用。为团队的合作和发展补充新鲜的血液和能量。同时在必须要提高自己的能力、素质、业绩的过程中。

以“带出优秀的团队”为己任，要站在前年、去年所取得的经验基础之上。创今年业绩的同时，让每个人的能力、素质都有提升，都要锻炼出自己独立、较强的业务工作能力。将来无论是做什么，都能做到让领导放心、满意。

走进这个竞争激烈的社会，我们每个人都要学会如何生存?不论做什么。拥有健康、乐观、积极向上的工作态度最主要。学做人，学做事。学会用自己的头脑去做事，学会用自己的智慧去解决问题。既然选择了这个职业，这份工作，那就要尽心尽力地做好。这也是对自己的一个责任。

通过这两年的工作，我感同身受。我看到了公司所发生的变化。也感觉到了公司必然要向前发展的一种决心。我相信：“公司的战略是清晰的，定位是准确的，决策是正确的”因此，在今后的工作中，我会带领营销一部全体员工随着公司的发展适时的调整自己，及时正确的找到自己的角色和位置。为公司在蓬勃发展的过程中尽我们个人的微薄之力。

回首过去，我们热情洋溢;展望未来，我们斗志昂扬。新的一年，新的祝福，新的期待：今天，营销一部因为在此工作而骄傲;明天，营销一部会让公司因为我们的工作而自豪!

我的发言完毕，谢谢!

[营销年终总结报告]

**销售个人心得总结篇十四**

8月21~26日。六天的志愿者服务结束了。在这短短的六天里，我们始终在用我们不减的热情打动着过路的人们。也是在这短短的六天里，我们学会了如何与不同的人相处、沟通，并且领悟到了对于不同的事情要用不同的方法应对。

这六天，我们的任务是要为20xx年的北京奥运会做准备，为8月4日到26日的“好运北京”国际体育邀请赛做好宣传和服务。而我们的服务任务有三项——信息咨询、应急服务、语言翻译。对于我们这个小组来说，我们的主要服务项目是信息咨询和应急服务。而每天，我们都会为过路的人指路，为他们提供一些用具和药品，给他们发放奥运的宣传资料，并且还要帮助有困难的人，帮他们排忧解难。

记得有一天上午，我们看见了一个人，他正在把小广告一张一张地往墙上、栏杆上和站牌上贴。我们过去制止他，给他讲道理，他不仅不听，还反过来骂我们多管闲事。转身将小广告贴在很高的我们摸不着的地方之后，又大摇大摆地走了。我们很气愤，但是又没办法，只能沿着大街将他贴过的小广告再一张一张地撕下来。看到原本贴满小广告的杆子、站牌和墙上变干净了，我们心里也有很大的成就感。作为一名城市志愿者，我想，我们的使命不是单一的，不仅要宣传奥运，更要用自己的实际行动将北京变得更加美丽。

我们强烈谴责这种不道德的行为。这种行为不但给他人带来了很多麻烦，更为我们的北京抹黑。看到一张张小广告被凌乱地贴得到处都是，相信每一个人的心里都会觉得很不舒服。所以，如果看到有人在散发或者粘贴小广告，我们一定要制止他们。

也是在同一天中午，来了很多问路的国际友人。虽然我们能够做到热情积极地接待他们，但是，由于我们英语水平有限，并没能帮上忙、为他们提供很好的信息服务。为此，我们大家都感到非常遗憾。于此同时，我们也深刻的体会到了：作为一个当代的新青年，作为一个服务奥运、宣传奥运的志愿者，学好外语对我们来说是多么的重要。因此，我们一定要掌握好一定的外语技能。

在服务期间，每一组都要有一次特色服务。我们特色服务的内容是：“讲文明，树新风，争做文明观众”文明礼仪宣传，群众签字。虽然特色服务的时候正赶上周末，但是这里过路的人并不多，所以我们不能等待路人前来签字。于是，一旦有人从站点前路过，我们就用礼貌的语言邀请他们在横幅上签字。签完字之后，我们又给他们发放了我们事先准备好的小礼品。他们高兴，我们也很高兴，大家都在笑声中度过了愉快的\'一天，我们的条幅也被签满了过路人的名字。前几组的特色服务虽然也是选择举办群众签字活动，但是都没签多少名字，横幅上还是空空如也。而我们看到自己这组的成果，心里真是高兴极了。

在我们特色服务期间，来签名的有北京人、外地人，有老人、年轻人，还有爸爸妈妈带着孩子一起来的。这让我们很感动，因为通过这个活动，我们知道了在这个社会里，还有很多积极、有爱心的人。在国家需要的时候，他们并没有只考虑到自己的得失，而是毫不犹豫的积极地投身于这项事业中去。很多人都主动来我们这里询问如何报名志愿者、奥运期间应如何服务群众等问题。我们认为，这些人都是热爱祖国的好公民，应该受到大家的赞扬。

另外，我们也有一次惊险的经历。由于每天都有免费的宣传材料要发放到过路人的手中，所以我们几个人用黑色的水彩笔做了“欢迎免费领取奥运宣传资料”的标志，以便路人能够更方便地领取宣传品。

就在25号下午我们快要收摊的时候，有几个衣着不整的人过来了，他们上来就用特别冲的语气管我们要宣传材料，我们给了他们几本宣传材料和报纸，但是他们还不知足，又盯上了我们放在台子上的供人们查阅路线的“北京电信黄页”，我们对他们解释说：“这不是发放的资料，是供过路人查阅路线用的。您要是想查路线，可以在我们这里查，但是不可以拿走。”可是他们却不理会我们，竟过来跟我们抢。因为当时我们组的两个男生不在场，只剩下我们几个女生，所以我们没能抢过他们。令我们没想到的是，他们拿走了“黄页”之后还不知足，居然进到了我们的岗亭里找东西。找了半天，看见了我们的便民伞，上去就要拿，但是被我们及时地拦住了。之后他们又往我们书包的方向看，幸亏我们极力保护，要不然恐怕连我们的书包他们都不会放过。说实在的，这次我们真的是被吓到了。

但是不管怎么样，从这次经历中，我们知道了社会里不光有很多好人，还有很多蛮横不讲理的人。从此，我们也反省出了：在遇到危险时，我们应该用一些适当的方法来保护好自己，而不是光有勇而没有谋的面对那些比自己强大的势力。

在六天的志愿服务中，身为小组长的我从中领悟到了很多管理方法，也得到了很好的锻炼。

我们组一共有五个人，其中免不了有家近的和家远的。我们每天的服务都是在大太阳底下呆一整天，说实话真的很累。而我，就要充分的替大家考虑。家远的同学每天可以早点走，以避开下班高峰。家离的得比较近的同学，每天可以早点来晚点走，以保证在规定的时间段内使岗亭内有人值勤。所以，既然我是这个小组的组长，就要以身作则。每天八点多就要到岗，下午五点做完扫尾工作之后再走。

另外，我们的站点被设在地上停车场中，再加上每天都是晴天，地表温度几乎每天都是在40多度。为了避免组员们中暑，我们分成两批，轮流去室内休息。这样既不影响执勤，又可以让组员们得到充分又舒适的休息，保证能够更好地为群众服务。

在工作过程中，我还要起好带头作用。积极的去做每一项工作，在同学们觉得自己坚持不住的时候，我应该为他们加油鼓劲，带动他们的干劲，激发他们的活力。

经过我们共同的努力，我们每天都能发出去上百份宣传资料，为几十位路人做信息咨询服务。六天里，我们不仅把三大箱材料都发完了，还发出了之前那三组没有发出去的那几百份材料。对此，我很为我们组自豪，也为我们的组员而感到骄傲。

待到明年，奥运会就要正式举行了。希望到那时候，我们还能够加入到志愿者的行列中，奉献出我们最大的力量。为奥运增添一抹光彩，也为我们的人生增加一个闪光点。

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

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