

# 2023年汽车行业工作总结(实用5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 汽车行业工作总结篇一

目前的汽车行业由于生产能力过剩、经济全球化、消费者行为改变、产品生命周期缩短导致该行业竞争激烈并且盈利能力持续下降,在这种背景下，五日制汽车的概念被提出来,并得到广泛响应。下面是本站小编整理的一些关于汽车行业行政年终工作总结，供您参考。

在各位领导的细心栽培和提供空间的发展中，让我熟悉了公司和部门的整个操作流程与部门和部门直接的衔接，同时还增强了我个人的交际能力。回望这段时间，发现自己在磨炼中进步，在委屈中成长。在工作模式和工作方式上有了重大的突破和改变。

近几个月的工作中，我通过实践学到了许多汽车销售和销售内勤的相关知识，不断地学习逐步提高了自己的能力。但是作为新人，我深深知道，自己经验还是非常欠缺的，需要不断地学习和磨练。因此，在后半年的时间，我希望通过磨练不断学习和实践，做好个人工作计划，不断增加自己的经验和见识，争取使自己的办事能力提到一个更高的高速，为公司多做贡献。

首先，在这半年工作中，工作遇到实际问题的处理能力有了很大的提高，同时对工程机械车子也有了更深刻全面的了解，

而这些通过实践工作所获得的能力，给自己以后的工作积累了宝贵的经验，有利于以后的工作开展。

其次，在工作中难免会遇到各式各样的问题和困难。在遇到问题时，首先找出问题的本质，然后找出最佳的方法去解决问题；在遇到困难的时候，不是一味的去强调困难的难度系数，而是用积极的态度去面对困难，想办法去克服。在遇到每一个有问题、有困难的事情，努力去处理它、克服它。在这整个过程中，对我自身而言，都是一个学习的过程！解决问题和克服困难的同时，自己的综合工作能力，也得到很大的提高。由于本部门刚成立，人员又有限，我一个人需要兼任多种角色，同时我又是第一次干，所以很多不懂得地方我经过上网和请教一些有经验的同事收集总结了一下内容。

内勤工作是一项综合协调、综合服务的工作，具有协调左右、联系内外的纽带作用，内勤位轻责重，既要完成事务管理、文书处理、综合情况、填写报表、起草文件等日常程序化的工作，又要完成领导临时交办的工作，还要为领导出谋划策，积极发挥参谋助手作用，协助领导做好各方面的工作。一个合格的内勤必须具有强烈的事业心、高度的责任感和求真务实的工作态度，具有较高的政治素质和业务能力，熟悉业务和内勤工作，具有较宽的知识面和合理的知识结构以及严谨干练的工作作风、任劳任怨的献身精神和淡泊名利的思想境界。

这半年间，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。

短短的半年时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够得，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。

现在嘉兴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。

## 一、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。

## 二、20xx年工作计划

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。实时掌握嘉兴汽车业的发展方向。

2与客户建立良好的合作关系，每天都建好客户信息卡，同时对于自己的信心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荣威车，并能亲身体会。

了解客户的资料务、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。

重点客户的开展。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0类，多一个o类就多一个机会。拜访，对客户做到每周至少三次的拜访。

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，同时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，胜不骄败不馁，不可好大喜功，要做到一步一个脚印，脚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。

## (一)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，并上报潜客系统。

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。

## (二)每周工作

1、查看潜在客户系统，看是否有需要跟进的客户。整理每位客户的信息。并做需求备案。

2、查看自己的任务完成了多少，还少多少量。下周给自己多少任务。

## (三)月工作任务

1、总结当月的客户成交量，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，和公司其他同事团结协作，让团队精神战胜一切。

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾加入纳智捷的这小半年的工作历程，作为纳智捷的一名员工我深深感到公司之蓬勃发展的热气和东兴人之拼搏的精神。作为企业的一个窗口，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。

在我初入销售行业的时期，公司领导及同仁悉心帮助，顺利的参加了总公司组织的新员工培训，在我的职业规划上又添上了浓墨重彩的一笔。在此我感谢各同仁的大力配合与上级

领导的支持!

20xx年工作总结:

从进公司以来截止20xx年12月29日, 共有63个客人有潜在意向, 积累c级客户27名□b级客户15名。

忙碌的20xx年, 由于个人工作经验不足等原因, 工作中出现了不少大问题。

10月份, 由于新进入公司, 不熟悉业务的原因, 导致我在10月份未成交一台车。但公司同仁对我的悉心指导及帮助, 让我在专业知识上得到了非常大的提高, 给未来提供了坚实的理论基础。

11月份, 由于参加实际操作能力不强的原因, 导致11月份仍未达成交易。但总公司组织的新员工培训让我结识了全国各地的销售同仁, 增长了不少销售知识。在公司领导的支持及同仁的帮助指导下, 接待了不少客户, 并在其中发掘了不少潜在客户, 对未来的销售奠定了第一块“基石”。

12月份, 在前两个月的理论知识及实际操作的基础上, 本月成交了我进入销售行业里的第一笔交易。并且, 在此基础上, 又追加了两笔订单。但是, 这并未达到月初公司对我所定下的目标。反思其原因, 是因为自身实际操作能力不足, 及中旬的心理变化, 稍有懈怠, 针对新客户, 未积极跟踪, 导致中旬成交量低。

对于20xx年发生的种种异常问题, 使我认识到了自己各方面的不足, 也使我从中深深汲取了教训, 获得了宝贵的工作经验。在今后的的工作中我将努力学习, 以取得更多的工作经验, 使得犯错的机率逐渐降低。

20xx年工作计划及个人要求:

- 2、在拥有老客户的同时还要不断发掘更多高质量的新客户；
- 3、发掘青云谱等区域目前还没有合作关系往来的新客户；
- 5、熟悉公司产品，以便更好的向客人介绍；
- 6、试着改变自己不好的处事方法以及别人沟通等问题。

随着公司和市场不断快速发展，可以预料我们今后的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加努力学习，提高文化素质和各种工作技能，为公司应有的贡献。

## 汽车行业工作总结篇二

### 一、营造安全学习氛围，树立超前的安全防范意识。

小车队现有员工39人，能正常行驶的车辆37辆，共行驶147.2493万公里，在进入焦煤集团、我公司兼并扩张的新形势下，车队领导始终把安全工作放在首位，努力营造安全学习氛围，不断强化驾驶员的文化素质学习，不断对驾驶员进行业务技能培训。我们坚持每周一下午对全体驾驶人员进行培训学习，主要内容有三个方面：1、观看vcd的事故案例，使大家在事故中总结经验吸取教训，增强防范意识。通过观看vcd了解不同车辆的维修和保养知识，逐渐提高车辆的使用率。2、今年是《新法》实施的头一年，为了让大家真正了解《新法》的内容，我们购买了部分学习书籍，内容有：文明开车、安全行驶，道路交通安全法、车辆维修保养知识等等。3、创新学习方法，车队增设了内部广播站，把新的《道路交通安全法》制做成磁带，平均三天播放一次，每人还发放了《新法》手册。4、还加大了牌版安全宣传力度，创造干净优质的工作和休息环境。我们在小车队二楼中央位置增设

了“谨慎驾驶，优质服务”的巨型喷绘标语，在各车库的中央位置也增设了各种警示标语，又对过去的管理制度进行了部分修改，并增加了部分管理制度牌板，具体内容有：驾驶员五条禁令、车辆及驾驶员管理一览表，还制作了“我能做到”大型驾驶员签字板面、党员学习牌板等。车队本着优化环境的目的，又对各休息室、值班室进行了全面粉刷，并更换了铝合金窗户，大大改善了驾驶员们的值班和休息环境，从而更加提高了全体驾驶员的工作积极性和行车安全性。通过对工作环境的改善和安全氛围的营造，使得我们车队的整体素质有了全新的改观，良好的窗口形象得到了各级领导和兄弟单位的一致好评。

## 二、强化服务意识，切实做到优质、高效、服务到位。

小车队作为集团公司的一个服务单位，担负着集团公司领导及各业务处室小车管理和服务，也代表着集团公司对内对外的服务形象、集团公司的荣誉，领导的要求、自己的职责，都要求我们要把服务好、服务到位做为自己义不容辞的职责，靠什么来提高服务质量，我们的做法是制定严格的管理制度，明确各级人员的责任，建立优胜劣汰的考核机制，引入竞争和互相监督机制，从而使小车队各项工作走上制度化、规范化、程序化，从要车、出车、行车、停车、放车、维修、保养等各个环节都必须做到按程序规范操作，各项制度和责任制度落实，确保了小车队各项工作有条不紊、井然有序，忙而不乱、高效运行，一年来，我们以优质高效服务赢得了各级领导的肯定和赞扬，得到了各级人员的理解和支持，这些是我们加快做好今后工作的巨大鞭策和推动。

## 三、强化经营意识，自觉为企业当家理财。

杜绝跑、冒、消、漏。小车队是经营承包单位，每年经费捆死，节奖超罚，集团公司的经营管理责任制大大增强了我们的经营意识和当家理财观念，我们采用的措施是实行单车核算，对每一辆车的车次及其根据车况测算出的油耗、维修费



等各项费用进行科学准确测算，核定死落实到人头，实行严格控制节奖超罚，这一制度和机制，大大增强了各级人员的责任心和节约意识，不多用一滴油，不无故损害一个零部件，象关心自己的孩子一样关心自己的车辆，在我们小车队已蔚然成风，涌现出了一批爱车、异车的先进人物，他们有力带动了全队的作风和风气。

四、以风气和作风为重点，狠抓队组建设，塑造一流的小车队形象。

素质是前提和基础，决定着队伍的凝聚力和向心力、战略力，我们着眼于提高各级人员的业务素质 and 综合素质，坚持理论学习和实践锻炼相结合，定期学习政治理论、国际国内时事、山西焦煤集团公司的各项政策，集团公司的中长期发展规划，让每个人了解形势、增强时代观念，特别是加强各级人员业务知识学习，针对不同的人采取不同的针对性措施，因材施教，因势利导，长期坚持，一抓到底，使得各级人员的整体素质有了长足提高，尤其是我们切实狠抓车队风气和作风建设，教育每个职工都要以高素质的形象办好事情、服务领导，杜绝一切恶劣的现象和行为，对于出现的一些不正之风，坚持予以追究处理，重到下岗论处，严字当头，勤苦为先，打造出小车队过硬的作风与素质，目前我们正向着精准化、准军事化的方向大步迈进，真正打造一支政治合格、作风过硬、业务优良、能打硬仗、勇打胜仗的队伍，圆满完成集团公司下达的各项指标、工作和任务，为集团公司蓬勃发展、做强做大做出新的更大的贡献。

在很好的完成了上一季度的工作的同事，下一季度我们将更加坚持和发展好以上四个方面，首先在质量和内涵上下功夫，决心使各方面工作再上一层楼，将小车队整体工作大步推向前进。

# 汽车行业工作总结篇三

简要总结如下：

我是20\_\_年9月19日来到贵公司工作的. 作为一名新员工，我是没有汽车销售经验的，仅凭对销售工作的热情和喜爱，而缺乏对本行业销售经验和专业知识，为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，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，我会及时请教部门经理和其他有经验的同事，一齐寻求解决问题的方案，在此，我十分感谢部门经理和同事对我的帮忙！

现存的缺点

市场分析

从20\_\_年9月19日到20\_\_年12月31日我的总销量是3台，越野车一台，轿车一台，跑车一台，总利润11500元，净利润10016元，平均每台车利润是3339元. 新年到了我也给自己定了新的计划，08年的年销量到达80台，利润到达160000，开发新客户10家. 我会朝着这个目标去努力的. 我有信心！

20\_\_年工作计划

- 1》深入了解所负责区域的市场现状，准确掌握市场动态
- 2》与客户建立良好的合作关系
- 3》不断的增强专业知识
- 4》努力完成现定任务量

最后，感谢公司给我一个展示自我潜力的平台，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，和公司员工团结协作，让团队精神战胜一切. 我有信心在我的努力下，让四辟就像我的名字一样迎春破晓，霞光万丈！

## 汽车行业工作总结篇四

弹指一挥间，转眼间过去，在过去半年中我们看到了的残酷性，作为\_\_汽车有限也在经受着市场的严峻考验，但我别克售后部顶住压力在公司及全体 干部员工共同努力下仍较好的完成各项任务。

以下是我对我部 \_\_ 年上半年业绩的的：

### 一、\_\_售后的经营状况

\_\_ 年别克售后的任务是 \_\_ 万， 截止 \_\_ 年 6月底我们实际完成产值为 \_\_ 元 ， ， 完成全年的 \_\_%，与年初的预计是基本吻合的。其中总进厂台数为 \_\_ 台 ， 车间总工时费为 \_\_ 元（机修：\_\_元， 钣金：\_\_元， 油漆：\_\_元）， 我们的配件销售额为 \_\_ 元 ， 其中成本（不含税）为 \_\_ 元，材料毛利为 \_\_ 元，已完成了全年配件 任务的 \_\_%。

### 二、物业维修成本

为了严格控制费用的支出，我们别克售后部制定了完整的物业的设备检修制度，定时对 所有的物业的设备进行检查，发现问题及时解决问题， 避免问题由小变大， 造成更大的损失。 故上半年我们别克售后的物业及设备的维修费用仅有 \_\_ 元， 这是因大家的共同努力才使得物 业维修费用不但不超标，并有。

### 三、人才资源现状

现在许多公司都普遍存在人员流动性较大及人力资源配发等问题，我别克售后现在全体 工作人员为 \_\_ 人，其中人员为 \_\_ 人，员工为 \_\_ 人(除管理人员外，前台接待为 \_\_ 人，机 修人员为 \_\_ 人， 钣喷为 \_ 人， 仓管及保洁各 \_ 人)以上人员并不包括生， 我别克售后也同样 面临着关键人员缺失等问题。故我们将继续加强对员工各方面的及领导，从企业内部培训并 发掘新的人才，能更好的为公司服务。

\_\_ 年上半年所存问题及下半年的工作计划：

一、 上半年工作， 因前台接待人员及机修人员的知识不够专业和广泛， 服务细节有所欠 缺，在与客户接触时，他们有时无法提供顾客所需要的服务，甚至让顾客产生不感。所以 我们需继续加强对前台接待人员及机修人员的专业知识培训，提高能力，加强技术平;在服务 过程中，服务人员应做到换位思考，替客户着想，为顾客提供实在的服务，向顾客提出建设 性的建议，使我们的服务能够让客户更加满意。

二、 以往我们售后因前台及车间的各项标准流程不是十分到 位， 且工作人员面对工作时 并不是十分细心，致使在一些 可避免的工作细节上犯，故在下半年我们需增强管理人员、 职工对工作的 心，让职工知道目前企业现状和未来，及市场和未来走势，让他们意识到自己的 稳定工作和公司的 企业发展是直接挂勾，从而使得员工们由被动变主动。从现在的 服务行 业来看，公司想长期稳定的发展，服务是重中之重。前台接待是别克售后对外窗口，前台接 待人员的一举一动，代表着别克售后部的形象，所以我们必为别克售后部乃至企 业树立良好 形象，在客户心目中得到认可，这样我们企业才能继续发展壮大下去。

三、从策略上，上半年别克售后部在忠诚客户维系上有所不 足，客户在不断新增时也有 着一定量的流失，所以下半年我们 必须培养和 维护一批长期稳定与我们的老客户，发展新的 忠诚客户。我们会从日常工作中给这些客户真正的关心，当

然照顾是建立在互惠互利的基础上，只有这样我们在市场好与坏的时候，我们都能度过，让这部分客户始终跟着我们走，真正做到“比你更关心你”。

四、价格合理化。价格的高低也是左右客户进厂的重要因素之一，而为客户提供更优质的服务合理的价格，并且时时刻刻从客户的角度出发制定合理的维修，从而为客户省钱，进而超越客户期望值。

五、在目前市场下，各企业都处于微利或赔钱的状态下，这就需要我们企业每一名管理人员、员工节支降耗，为企业节约每一分钱，做为别克售后应从招待费、日常工作用品等方面中进行节约。

六、加强 5s 管理，对机器设备的定期维护，及时发现损坏或无法正常运作的设备并进行修理，从而提高车间的整体运作效率，降低成本。

七、面对通用对我司的明察暗访，我们应努力打造一支上下，和谐有凝聚力的团队。遇事大家必须心往一处想，劲往一处使，我们共同想办法、拿，解决问题，度过难关。最后请公司各位领导放心，别克售后部一定确保全年的工作任务，争取超额完成 \_\_ 年公司下达的工作任务。

## 汽车行业工作总结篇五

汽车行业要特别注意，要做到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，难么，今天小编就给大家整理了五篇优秀的汽车行业工作总结，希望对大家的工作和学习有所帮助，欢迎阅读！

销售员的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，那么我和别人比耐心；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

重点客户的开展。我在这里想说一下：我要把b类的客户当成a类来接待，就这样我才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。回访，对客户做到每周至少二次的回访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

### 三、自己工作中的不足

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、尽快提高自己的销售技能。

一；对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，好稳定与客户关系。

二；因北京限购令的开始买车需摇号，所以要更加珍惜客户的资源。

三；要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式的销售方式。

今年对自己有以下要求：

1. 每月应该尽最大努力完成销售目标。
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. 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. 对客户不能再有暴躁的心态，一定要本着长京行的服务理念爱您超您所想这样的态度去对待每位进店客户。

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. 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。

7. 为了今年的销售任务我要努力完成任务，为公司创造更多利润。

今年是我跨入汽车销售的第一年，也是我人生发生重大转变的一年。今年初，我做出了一个人生中最重要决定，放弃了自己所学的专业和稳定的工作，选择了汽车销售的工作。由于以前的工作的性质和自己的兴趣始终不合拍，所以在平时工作中缺乏积极性，每天都是被动的工作。我明白继续这样下去，对公司和自己都不公平，所以我选择了离开。我要选择一份自己喜欢的工作，让我充满激情投入的职业。

因为从小就喜欢汽车，喜欢与人打交道，再加上汽车与自己所学的专业有那么一点接近，汽车销售顾问的工作是再合适不过的了，但这也仅仅是自己的想象罢了。最终在朋友的推荐和自己的努力之下，非常有幸的进入了公司，从此踏上了我的圆梦之旅！

记得在公司上班的第一天，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。

从进入公司到现在，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，已成为一名经认证的销售顾问。

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，坚信它是最好的工业产品；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。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。在一次试驾中，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。

明年我的计划主要在两个方面。在细节方面，提高工作效率。其中主要包括了每日工作安排，时间规划，团队协作等。今年这方面做的较为薄弱，尽管自己的工作热情很高，愿意为之牺牲自己的时间，但毕竟这样会影响自己的身体状况和工作状态。总之，在新的一年里应该将事倍功半转变为事半功倍。

在职业规划上，成为一名优秀的销售顾问，渐渐向管理方面靠近。还记得在复试的时候，老总问我两年后的职业规划是什么时候，我毫不犹豫的说，“销售经理”！现在想起来确实蛮激进的，要做一名合格的管理者比做一名优秀的销售顾问难的多了，需要具备的能力也更多。虽然前进的道路崎岖不平，但我相信光明永远在前方，我会继续坚持一步步走下去的！

针对今年公司总部下达的经营指标，结合公司总经理在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。

## 一、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；根据今年的销售形势，我们确定了车型的集团用户、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，从而带动了公司的专用汽车销售量。

## 二、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。

## 三、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。

## 四、注重团队建设

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，做好销售工作计划，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。

今年是不平凡的一年，通过全体销售员工的共同努力，公司各项工作取得了全面胜利，各项经营指标均创历史新高。在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销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。

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。

在销售顾问岗位上，首先我要感谢一个人那就是我们销售部的经理，我要十分感谢他在工作上对我的帮忙。虽然我在销售部门已经工作了一年多，但对销售经验以及工作信心十分缺乏，我的工作能够说是很难入手。

销售员的一天就应从清晨睁开第一眼开始，每一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，那么我和别人比耐心；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

重点客户的开展。我在那里想说一下：我要把b类的客户当成a类来接待，就这样我才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。回访，对客户做到每周至少二次的回访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力

转移到第二重点客户上。

### 三、自己工作中的不足

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，并用心学习、尽快提高自己的销售技能。

对于老客户，和固定客户，要经常持续联系，好稳定与客户关系。因限购令的开始，买车需摇号，所以要更加珍惜客户的资源。要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式的销售方式。

### 四、对自己的要求

每月就应尽最大努力完成销售目标。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。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。对客户不能再有爆燥的心态，必须要本着长京行的服务理念“爱您超您所想”这样的态度去对待每位进店客户。

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。要有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。我要努力完成任务，为公司创造更多利润。