

家具门市工作总结 家具销售工作总结 (模板9篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

家具门市工作总结 家具销售工作总结篇一

今年的销售任务从年初的xx亿销售目标下达下来，就觉得确实是一个重担压了下来，为了去实现这一个目标，我全力以赴的去配合公司的每一个销售节点。我把自己的销售业绩放到了一边，重点放在了整个销售团队的销售业绩上面，我们把每一天都当成了开盘日，庆幸的是今年公司的策划部门为我们销售做出了强有力的销售宣传，保证每天我们的销售中心的人气都非常的旺。

销售部门是公司对外展示的形象窗口，代表的是一个公司外表，也是公司最赚钱的一个部门，是一个先锋部队。销售部工作也是最直接的，拿业绩说话。天天跟形形色色的人打交道也是最难的一件事情，特别有些客户不讲道理，死缠烂打。面对这些工作，为了完成任务目标，自我强化工作意识，提高工作效率，细化工作内容，冷静处理客户问题，力求达到客户的满意度，创造良好的客户口碑，力求各项工作准确，避免疏漏和差错，至今基本做的还是比较完善。

- 1、认真做好市场调研工作。对市场的信息掌握，对竞争对手的产品细致分析，每周调研做好记录，及时和团队分享，给公司产品定价提供依据，做到知己知彼百战不殆。

- 2、营造火爆的销售氛围促进销售。配合策划部门的活动作出

应对调整，在销售现场做好总控，盯紧销售案场的每一组客户做出调整，应对突发情况，核对房源、价格、优惠等确保准确，避免疏漏和差错。

3、做好客户问题的处理。客户多了什么样的情况都有，要退货的、要优惠的、有对合同条款不满意的等等。在保证公司的利益不被侵犯的前提下，与客户周旋，洽谈，不但要完成签约，还需要客户满意，提高公司的美誉度，提升老客户推介率。

4、做好与其他部门的工作协调。加强与公司各个部门的沟通，向行政部申请办公用具，车辆使用计划等；与客服部做好合同备案，贷款政策信息等相关信息的及时掌握；请工程部工程师为销售人员解答专业知识等工作，提高工作效率，掌握更全面的知识。

在20xx年里，公司加大了推广力度，更新了推广方式，不同新异的推广方式让我目不暇接，在这一年里我不断加强自身的学习，专业、非专业知识不停地学习，在这一年里我看完了5本畅销书，为自己充电。向周围的领导、同事进行学习，尤其是xx老总和xx经理的循循善诱、孜孜教诲下，感觉到了今年自己还是有点进步。

经过不断地学习充电，不断地积累，我在日常的管理能力、问题客户的处理能力、销售案场的销售氛围营造能力等等，在这一年里又有了新的提高，保证了本部门各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

在这一年来，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，脾气太急躁，个人心理承受能力不是很好，对某些事情个人感观较浓，说话的尺度把握有所欠缺，

办事的分寸掌握的不够完美。这中性格会造成本部门和其他部门的同事造成误解，亟待改之；第二，不细心，考虑问题太少不够精细，该考虑的问题没考虑到，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，管理方式有些“粗犷”，不够细腻，管理制度的严密性与连续性没有监管到位。

1、加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。

2、注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。

3、不断改进销售部团队成员工作积极性，团队凝聚力，做好部门任务分解，并全力以赴去完成年度任务指标。

4、遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

“人生伟业的建立，不在能知，乃在能行。”我也深信不疑，在此提出与大家共勉，共同进步！

家具门市工作总结 家具销售工作总结篇二

家具销售工作总结，在公司的正确领导下，我认真负责地做好了鞋柜专卖店的售前、售中、售后服务及派车送货和各种客户投诉处理工作，并完成了每月业务分析上报工作。我热爱本职工作、精力充沛、勇于开拓，具备强烈的敬业精神，超额完成了年度销售目标。

1、加强学习，不断提高销售能力。

我注重家具有关知识的学习，熟悉所有家具的生产工艺、质量特点、功能、规格型号、生产周期、付货时间、库存情况；了解家具的使用方法、保养及维修知识，了解公司的销售情况及在各地区的销售网络；认真了解家具购买者的消费心理、消费层次、及对其家居环境布置的基本要求，了解家具市场的环境变化、顾客购买力情况，根据销售过程中所搜集的信息及顾客反馈信息进行市场分析；懂得家居文化、家具流行趋势，以根据与顾客交流中获得的信息了解其文化修养和审美情趣，有针对性介绍商品。

2、加强修养，不断提高服务水平。

由于销售人员直接与顾客接触，只有首先赢得顾客的信任，才能成功地开展工作，所以我注重培养良好的修养，做到仪表大方、衣着得体、举止端庄、态度谦恭、谈吐有理、不卑不亢、有效运用身体语言传递信息，从而获得顾客信任，使顾客乐于与我交流。

3、抓住时机，积极引导顾客消费。

在销售工作中，我根据顾客不同的来意，采取不同的接待方式，对于目的性极强的顾客，接待主动、迅速，利用对方的提问，不失时机地动手认真演示商品；对于踌躇不定、正在“货比三家”的顾客，耐心地为他们讲解本商品的特点，不急于求成，容顾客比较、考虑再作决定；对于已成为商品购买者的顾客，继续与客人保持交往，重点介绍公司的服务和其他配套商品，以不致其产生被冷落的感觉。同时，认真倾听顾客的意见，尽力为购买者提供他们中意的商品，避免反对意见的出现。

4、加强联系，抓好售后服务工作。

每件家具售出后，我不仅做好送货上门，还继续定期与顾客接触，保持联系并为其服务。如果顾客对产品表示满意，我

充分履行组装、维修和服务等方面的保证，对于顾客的意见，我能愉快接受，并及时采取改进措施。每次接到投诉后，我都以诚恳的向顾客表示歉意，在最短的时间内至顾客家中了解情况后，及时与有关部门联系协商解决问题，并征求客户意见，直至客户满意，最后应对客户的投诉表示感谢。不仅妥善处理了售后问题，也开拓了市场、开发了群体客户，树立了公司的良好形象。

5、认真负责，做好了每月业务分析上报工作。

每月底与会计核对出库单，并做好了记账工作。每月x日暗示写好本月的业务分析上报于公司。

一年来的销售工作虽然取得了较好成绩，但还存在不足之处。

一是在售前方面，对家具市场了解还不深入，还需进一步加强市场调查；

三是在售后方面，对顾客的`投诉还不及时，还需进一步增强责任心和服务意识。

1、进一步提高销售技巧。

根据本专卖店家具的特点，进一步加强专业知识的学习，熟练运用各种技巧。熟知顾客的购买动机，善于掌握展示与介绍产品的时机以接近和说服顾客，创造成交机会，甚至与客户成为朋友，促进潜在客户的形成。

2、积极引导顾客消费。

以较深的专业知识对产品进行介绍，给顾客消费提供专业水平的建议。根据了解的家居装饰知识帮助客人进行选择，告知此商品可以达到怎样的效果，以有效促成最终的成交。

3、加强关键客户管理。

关键客户是所有顾客的核心部分，是那些在家具全部销售利润中占较大比例，在一定社会层面中具有代表性和影响力，在家居选择方面具有品味、崇尚潮流的客户，这些客户可从工作记录和客户档案中选出，作为重点公共关系对象进行营销。

4、进一步搞好售后服务。

通过建立客户档案，做工作记录来了解产品销售市场的变化，为分析和开拓市场提供有益的借鉴和参考，为完善售后服务提供宝贵的资料，掌握顾客对企业的产品提出的各种意见，切实抓好售后服务工作，为公司的持久快速发展作出自己应有的贡献。

家具门市工作总结 家具销售工作总结篇三

销售心得：

- 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、知己知彼，扬长避短。

做为一名合格的销售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,销售产品先要销售自己,认同产品,先人品后产品。

11、注意仪表仪态,礼貌待人,文明用语。

12、心态平衡,不要急于求成,熟话说:心如波澜,面如湖水。

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

因为我毕业就是在家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，及销售人员的知识，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

作为一名家具销售员，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，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，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。要加强认真学习销售员的规范。

家具门市工作总结 家具销售工作总结篇四

一个优秀的店长必须具备强烈的敬业精神，热爱本职工作、精力充沛、勇于开拓。

2) 企业知识要掌握本公司的背景、经营理念、生产能力、产品结构、品种系列、技术水平、设备情况及服务方式、发展

前景等。了解公司的销售情况及在各地区的销售网络。

3) 用户知识了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及其家居环境布置的基本要求。

4) 市场知识

a了解家具市场的环境变化、顾客购买理满足。

b如实提供顾客所需了解的相关产品知识。

c在与顾客交流时，有效运用身体语言（如眼神、表情等）传递你的诚意。

d介绍商品时，以攻击其他同类产品的方式获取顾客对我们商品的信任，其结果只会适得其反，甚至使顾客产生反感的情绪。

e谈问题时，尽量站在其他人的角度设身处地考虑具有很强的说服力。

店长在与顾客交谈时，可以其购买动机、房屋居住面积、家庭风格、个人颜色喜好、大概经济情况等方面着手了解客人的选择意向，从而有针对性的介绍商品。

根据顾客不同的来意，采取不同的接待方式，对于目的性极强的顾客，接待要主动、迅速，利用对方的提问，不失时机地动手认真演示商品；对于踌躇不定、正在“货比三家”的顾客，店长要耐心地为他们讲解本商品的特点，不要急于求成，容顾客比较、考虑再作决定；对于已成为商品购买者的顾客，要继续与客人保持交往，可以重点介绍公司的服务和其他配套商品，以不致其产生被冷落的感觉。

在顾客已对其较喜欢的产品有所了解，但尚在考虑时，店长

可根据了解的家居装饰知识帮助客人进行选择，告知此商品可以达到怎样的效果，还可以无意的谈起此类商品的消费群体的层次都比较高，以有效促成最终的成交。引导消费最重要的一点是店长以较深的专业知识对产品进行介绍，给顾客消费提供专业水平的建议。

在销售工作中，经常会听到顾客的意见，一个优秀的店长是不应被顾客的不同意见所干扰的，店长首先要尽力为购买者提供他们中意的商品，避免反对意见的出现或反对意见降低至最小程度，对于已出现的反对意见，店长应耐心地倾听，如顾客所提出的意见不正确，应有礼貌的解释；反之，应有诚恳的态度表示感谢。

1) 联系客户、保证服务。产品售出后，并不意味着买卖关系的中断，店长应继续定期与顾客接触，保持联系并为其服务。如果顾客对产品表示满意，店长还要充分履行组装、维修和服务等方面的保证，对于顾客的意见，店长应表示愉快接受，并及时采取改进。

2) 记录、保存信息资料。企业销售部门通过建立客户档案，做工作记录来了解产品销售市场的变化，为分析和开拓市场提供有益的借鉴和参考，为完善售后服务提供宝贵的资料。店长应保存、记录的信息包括：客户的姓名、住址、联系方式、所购买的产品的名称、型号、规格、购买量、成交金额及顾客交谈的过程中其他有价值的信息（竞争对手投放市场的产品及其特点等），销售过程中顾客购买和不购买和原因，对企业的产品提出了何种意见。

3) 分析、管理关键客户。关键客户是所有顾客的核心部分，是那些在商场全部销售利润中占较大比例，在一定社会层面中具有代表性和影响力，在家居选择方面具有品味、崇尚潮流的客户，这些客户可从工作记录和客户档案中选出，店长在售后工作中将这类客户作为重点公共关系对象，是一种重要的营销手段；根据，有些在将来某一时间可能成为的客户，

且具有关键客户的特征，可认为是潜在关键客户，这类客户也必须引起店长注意。

家具门市工作总结 家具销售工作总结篇五

大家好！

xx年，极不平凡，我厂在此大好形势下也取得了长足的发展。在总厂的正确领导下，我们齐心协力谋发展，勤勤恳恳攀高峰，可喜的是一座分厂正式运营，更可喜的是就在我厂附近。此时此刻，我们会记起过去的点点滴滴，是感动，或者是兴奋。以下，是我对本年度工作情况的工作总结。

1、严抓质量关。质量是企业生存之本，作为管理团队的带动者，我严格跟进产品质量监督，仔细地检查产品各个环节的质量，发现问题，及时处理，对相关责任人给予处罚，让员工真正认识到质量的重要性。

2□xx年是我厂的第二个工作年，质量有所增长。我们吸取前年缺少经验的教训，定时请总厂质量部门的相关人员来交流学习，提高我们质量监督和检测方面的能力，使部门各人员都掌握多种质检技能，从而使我们在质检工作中，能及时、有效的进行判断，弥补了工作量大人力不足的缺陷，保证了部门工作的正常运转。

3、工作更加细致化。在每周的工作例会中，我都会积极的提出自己在工作中发现的问题和对质量要求的意见，并且在产品的每一个环节，我都力求做到了然于胸。平时，也会向其他同行和同事虚心的学习工作和管理方面的经验，借鉴好的工作方式，增强自己的责任意识，从而更好的提高自己完成工作的质量和标准。

4、在生产流程的控制方面，我严格地控制原材料、半成品、成品的检测标准，注重过程体系的监控，在产品检验工作的

具体过程中，对流程的控制，主要采取全面的质量管理方式，包括工作质量，以及全面的过程管理和全员参与的方式。由于我们的产品比较特殊，一旦做成成品之后才发现有质量问题，会给公司带来很大的损失，为避免此类情况的发生，在每天下午，我积极召集后工段和前工段的组长主管，一起看试装产品，共同研讨产品生产过程中可能存在的问题。

5、发扬民主，公开，公平的决策，及时和一线员工进行沟通，了解他们的困难，尽可能地予以解决。在例会中，都会给他们安排一定的发言时间，共同分析问题，解决问题，这有利于公司各部门的通力合作。效果很显著，员工流失现象也得到有效控制。

1、继续维持生产队伍的稳定。因为员工队伍的稳定是企业开展正常生产经营活动的关键因素。

2、重视安全生产。增强员工安全生产意识，加强员工消防知识的培训工作。

3、进一步加大和总部的交流力度，实现高效、有序的发展。

最后，谢谢董事长，总监，和在座的各位领导，同事，一年来的鼎力支持。在崭新的一年里，预祝*厂在各位的坚强带领下，会更快、更高、更强，实现新的跨越！

家具门市工作总结 家具销售工作总结篇六

加入xx到现在也有四个月了，感觉时间过的特别快，虽然我以前有过销售成品家具的经验，但是不论是产品的专业知识还是管理与工作氛围，定制家具与成品家具都有很大区别。说实话刚来的第一个月自己没有进入状态，对产品不熟悉，找不到方向，感觉压力特别的大，一度曾想过要放弃，幸亏在赵总多次的鼓励和家人们的帮助下让我找到了方向感，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，虽然有时付出的劳动没有得到结果，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。

- 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。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、知己知彼，扬长避短。

做为一名合格的销售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，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，用我们的优势战胜对方的劣势，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，建议客户通过实际安装的顾客家考察。

- 5、勤奋与自信；与客户交谈时声音要清晰，注意语气，语速。
- 6、站在客户的角度提问题，想客户之所想，急客户之所急。
- 7、取得客户信任，关心客户，学会感情投资。
- 8、应变能力要强，反映要敏捷。

9、相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品。

11、注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。

12、心态平衡，不要急于求成，俗话说：心如波澜，面如湖水。

13、不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。

14、学会“进退战略”，以退为进！

15. 以上这些的重中之重就是多加微信，多发朋友圈，我一直要求自己坚持每天至少发一条有关xx的朋友圈，这段时间以来收获不小，现在是一个新媒体时代，我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化。

一、认真学习，努力提高

因为我以前就是在成品家具行业做销售，所以在工作初期我也比较了解家具的结构及尺寸，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习定制行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，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

作为一名家具顾问，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，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 and 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。

一、对已定货客户没有做到及时跟踪与回访，在今后的工作

中必须改变；

三、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。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，但是也有一点的小遗憾，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

家具门市工作总结 家具销售工作总结篇七

2) 公司知识方面：深入了解本公司和其他家具生产厂家的合作背景、产品生产能力、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3) 客户需要方面：了解家具购买者(包括潜在客户)的消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

4) 市场知识方面：了解家具市场的动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析。

5) 专业知识方面：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，了解不同装饰设计公司在新的一年里的设计思维的转变，以便更好的合作。

6) 服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节(注意国外客人的忌讳和有关民族、宗教等社会知识)细心、认真、迅速地处理单据;有效运用身体语言(包括姿态、语言、动作等)传递信息是获得信任的有效方式。

家具门市工作总结 家具销售工作总结篇八

转眼间□20xx年就要挥手告别了，在这新年来临之际，回想自

己这半年多在居然之家所走过的路，所经历的事，有太多的感慨，有太多的惊喜，虽然没有太多的业绩，但多了一份镇定、从容的心态。

1、只有摆正自己的位置才能更好的适应工作岗位。在每天的工作中不断学习日常管理事务，通过学习管理员工作流程，了解到一名合格的管理员所要具备的各项基础工作能力。在居然之家工作，首先要明确的是自己是一个居然人，我们工作过程代表的是居然之家的形象，我们的工作结果代表的是居然之家的利益。时刻铭记要做一名合格的管理人员，在这里我要感谢那些在我工作中给我快乐和鼓励的人。

2、只有公平处理每件事才能搞好各方关系。商场是一个人员很复杂的交际地点，而我的工作就是要在这样一个地方管好经营秩序，要求每个商户做到不准在卖场吸烟、吃东西、导购员串岗聊天等，对于管理不能有特殊，只有公平处理每件事才能让所有人都信服。

3、只有坚持原则落实制度才能提高业绩。在平时的日常工作中，经常会遇到比较棘手的商户或者顾客，刚开始由于自己是新手，做事有点缩手缩脚，但是在与领导沟通后，领导告诉我只要按照居然之家各项工作规定办，手段强硬点就没问题，所以在后来的工作中，我秉承工作中居然之家利益为先，售后中向顾客倾斜为原则，认真处理各项事务，效果突出。在会后认真阅读会议纪要，领会领导的会议精髓，在工作中将领导的各项指示落实到实处，才能提高自己的工作业绩。

4、只有保持良好的工作状态才能更好的完成工作。每天上班我都会提前15分钟到办公室，做好一天的工作计划，调整好自己的心情，不会把一些负面的情绪带到一天的工作中，我的工作理念就是快乐工作，面对每一个人都是面带笑容，有商户说：“为什么每天看到你都是那么高兴？”我说：“我开心的工作，就可以带动你开心的工作！”每天保持好良好的工作状态才能有高的工作效率，才能更好的完成各项工作。

不能死套规定，能解决问题的手段才是好手段，能达到效果的管理才是有力度的管理。

2、表达方式过于简单，表达不能完全达到效果。当我表达一个问题时，只是把问题阐述清楚，将要达到的效果告诉商户，但是商户有时不会重视，所以当说明一个问题时，要举例子，讲道理，比如顾客投诉xx品牌，当时店面于顾客已经协商好了时间去解决，但是到了约定时间还未处理，导致顾客再次投诉，但是在2次投诉之前积极与顾客沟通就不会产生顾客的2次投诉，既不会引起顾客发火，也有利于问题的处理。这样的表达更能让商户明白如何避免2次，才能达到避免投诉升级的效果。

3。缺乏计划，缺少保安排。

4。对客户的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市场的价位，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。

依据xx年销售情况和市场变化，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。

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。

家具门市工作总结 家具销售工作总结篇九

时间依然遵循其亘古不变的规律延续着，又一个年头成为历史，依然如过去的诸多年一样，已成为历史的20xx年，同样有着许多美好的回忆和诸多的感慨。20xx年对于白酒界来讲是个多事之秋，虽然16年的全球性金融危机的影响在逐渐减弱，但整体经济的回暖尚需一段时间的过度。国家对白酒消费税的调整，也在业界引起了一段时间的骚动，紧接着又是全国

性的严打酒驾和地方性的禁酒令，对于白酒界来说更是雪上加霜。在这样坎坷的一年里，我们蹒跚着一路走来，其中的喜悦和忧伤、激情和无奈、困惑和感动，真的是无限感慨。

1、年度总现金回款166万，超额完成公司规定的任务；

2、成功开发了四个新客户；

a□上半年的重点市场定位不明确不坚定，首先定位于平邑，但由于平邑市场的特殊性（地方保护）和后来经销商的重心转移向啤酒，最终改变了我的初衷。其次看好了泗水市场，虽然市场环境很好，但经销商配合度太差，又放弃了。直至后来选择了金乡“天元副食”，已近年底了！

b□新客户拓展速度太慢，且客户质量差（大都小是客户、实力小）；

2、新客户开放面，虽然落实了4个新客户，但离我本人制定的6个的目标还差两个，且这4个客户中有3个是小客户，销量也很一般。这主要在于我本人主观上造成的，为了回款而不太注重客户质量。俗话说“选择比努力重要”，经销商的“实力、网络、配送能力、配合度、投入意识”等，直接决定了市场运作的质量。

3、我公司在山东已运作了整整三年，这三年来的失误就在于没有做到“重点抓、抓重点”，所以吸取前几年的经验教训，今年我个人也把寻找重点市场纳入了我的常规工作之中，最终于xx年16月份决定以金乡为核心运作济宁市场，通过两个月的市场运作也摸索了一部分经验，为明年的运作奠定了基础。

在公司领导和各位同事关心和支持下□xx年我个人无论是在业务拓展、组织协调、管理等各方面都有了很大的提升，同时也存在着许多不足之处。

- 1、心态的自我调整能力增强了；
- 2、学习能力、对市场的预见性和控制力能力增强了；
- 3、处理应急问题、对他人的心理状态的把握能力增强了；
- 4、对整体市场认识的高度有待提升；
- 5、团队的管理经验和整体区域市场的运作能力有待提升。

1、平邑市场

虽然地方保护严重些，但我们通过关系的协调，再加上市场运作上低调些，还是有一定市场的，况且通过一段时间的市场证明，经销商开发的特曲还是非常迎合农村市场消费的。在淡季来临前，由于我没有能够同经销商做好有效沟通，再加上服务不到位，最终经销商把精力大都偏向到啤酒上了。更为失误的就是，代理商又接了一款白酒——沂蒙老乡，而且厂家支持力度挺大的，对我们更是淡化了。

2、泗水市场

虽然经销商的人品有问题，但市场环境确实很好的（无地方强势品牌，无地方保护———）且十里酒巷一年多的酒店运作，在市场上也有一定的积极因素，后来又拓展了流通市场，并且市场反应很好。失误之处在于没有提前在费用上压住经销商，以至后来管控失衡，最终导致合作失败，功亏一篑。关键在于我个人的手腕不够硬，对事情的预见性不足，反映不够快。

3、滕州市场

(2) 没有在适当的时候寻找合适的其他潜在优质客户作补充；

4、整个xx年我走访的新客户中，有16多个意向都很强烈，且

有大部分都来公司考察了。但最终落实很少，其原因在于后期跟踪不到位，自己信心也不足，浪费了大好的资源！

由于以前我们对市场的把握和费用的管控不力，导致16年以前的市场都遗留有费用矛盾的问题。经同公司领导协商，以“和谐发展”为原则，采取“一地一策”的方针，针对不同市场各个解决。

2、微山：自己做包装和瓶子，公司的费用作为酒水款使用，自行销

3、泗水：同滕州

4、峯城：尚未解决

通过以上方式对各市场问题逐一解决，虽然前期有些阻力，后来也都接受了且运行较平稳，彻底解决了以前那种对厂家过于依赖的心理。

2、经销商的质量一定要好，比如“实力、网络、配送、配合度”等；

办事处运作的具体事宜：

1、管理办事处化，人员本土化；

2、产品大众化，主要定位为中档消费人群；

3、运作渠道化、个性化，以流通渠道为主，重点操作大客户；

4、重点扶持一级商，办事处真正体现到协销的作用；

2、完善各种规章制度和薪酬体制，使之更能充分发挥人员的主观能动性；

3、集中优势资源聚焦样板市场；

4、注重品牌形象的塑造。总之20xx年的功也好过也好，都已成为历史，迎接我们的将是崭新的20xx年，站在16年的门槛上，我们看到的是希望、是丰收和硕果累累！