

金融年度销售总结报告 销售年度总结报告 (模板7篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

金融年度销售总结报告篇一

1、情况概述

客观地表述任务完成情况，取得的成绩，要用数据说话。

比如：今年公司下达的销售任务指标是多少，实际完成了销售任务多少，超额完成任务或离任务的差距是多少，达到人均消费者多少，与去年相比增长率是多少，各项经用开支多少，完成利润多少。

市场占有率多少，与去年相比增长了多少，产品见货率多少，是提高还是降低了。

经销商网络情况如何□a类、b类、c类各有几家，销售队伍情况如何等等。

只报大账和特别需要说明的数据，不需报细账，否则成了数据分析报表。

2、简要分析

针对上述的事实(数据)，简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

3、特别说明

若是成功的经验，对公司其它市场有指导意义的，需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验，可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。

若是区域市场运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，如网络构建问题、销售队伍问题、新产品开发问题、消费者沟通和启动问题等，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

二、明年工作计划

1、要全面

将总体的目标任务分解成各个阶段、各个区域的子目标。

将任务落实到人(经销商和对应的销售人员)，对各种资源进行合理的配置。

最好用表格、数据说明，力求仔细、认真、全面、准确。

或者可以用附件的形式详细说明，但是年终总结一定是少不了明年的打算，如果公司的习惯是单独行文的，那么在报告里只要把简要的打算、主要的思路表现出来就可以了。

2、要到位

目标需要有措施的支持，通过什么措施、配置什么资源，达成什么目标。

先落实有把握的目标，期望达到的目标要另行说明，不能混为一谈，否则就会让领导感到不踏实、不到位、不放心的感觉，自己也容易搞糊涂，误将理想当现实。

3、要有突破和亮点

突破，一般可以从今年存在的主要问题着手，今年的主要问题已经在总结中分析清楚了，公司领导也早已看在眼里，要集中精力抓一个问题，虽然一个市场问题可能是成千上万，但是只要解决了一个主要矛盾其它矛盾就会迎刃而解。

通过正确的方法、严密思维、准确有效的措施努力在突破中创造出新的销售增长点和亮点。

市场、销量、品牌还需要厚积薄发，一年解决一个主要问题，上一个台阶，而且是说到做到了，第二年你再写这样的报告，领导就相信你，就能得到应有的支持。

这样的市场年终总结报告是领导最愿意看到的报告，也是最具实效性的报告。

我于**年*月*日起成为医院一名试用期员工。

在各位领导和同事的帮助下，已经几本掌握了各项本职工作，初到医院，我作为客服部门的一员，主要负责的工作有：

1. 服务部在院总经理的领导下，负责全院客户服务工作的计划安排、组织实施，保证客户服务部工作更好的服务于来院的每一位客户。
2. 负责医院总机的管理工作。
3. 负责所有来院客户和院外客户的咨询工作。
4. 负责医院所有客户回访和满意度调查工作。
5. 负责受理和调查处理客户投诉工作。
6. 负责关爱卡的销售和管理工作。

7. 负责网上回贴和网上在线咨询工作

8. 完成总经理和院领导交办的其他工作

在工作初始阶段，部分工作中出现的缺憾或不完善的方面，在医院领导的指导及同仁的协助下，基本得到了改善并起到了较好的工作效果。

我个人的工作能力，也在不断完善的工作中得到了很大程度的提高。

这个岗位上两个多月的工作经历，使我清楚的看到了在与客户接触的实际工作情况，为我日后的工作，打下了坚实的基础。

在投诉受理的工作过程中，我深深体会到了医院从起步推向稳定发展的不易。

一个新事物在一个城市中获得接受和支持，需要一个较长的磨合期和完善的的服务系统。

在磨合期中，客户群必然会将各种各样的问题及矛盾反应到客户服务工作中，其中一部分的矛盾能否化解，在于受理投诉岗位人员的接待处理工作做的好坏。

如果这个岗位做的好，就可以减轻医院所承受的一部分压力，使医院员工的精力能更多的投入到医疗项目的巩固、扩展工作中；反之，如果这个岗位做的不理想，不仅会在与客户的交流中破坏医院的形象及声誉，也会浪费许多人力物力，分散攻坚力量，对医院的顺利发展造成本可避免的延缓。

由于深知这项工作的重要性，所以我努力争取更为完善的解决处理好工作中受理的每一项投诉或建议。

在工作初期，我与其他相关部门的同事，协商拟定并逐步完善了投诉处理流程，不同的建议或投诉，均有了相应的处理流程及登记入档程序。

新的受理流程，不仅方便了客户，同样也使工作趋向规范化。

在日常工作中，我严守公司制度规定，按时到岗，并对每一起建议投诉，都按类型分类并进行了详细登记记录在案。

对受理中反映的各类问题，在我职权内能解决的，我都尽力用所知、所学的相关政策、知识及应对技巧，给予客户满意的解答，以期省去公司一部分不必要的人、物力支出。

对于反应问题中涉及到公司其他部门或个人的，为了避免今后出现类似投诉，在报公司领导后，我均能按批示认真督促相关部门或人员对客户反映的问题给予解决、落实。

在实际工作中，我也存在着许多缺点和不足，比如处理投诉的经验有限，解决问题时有时缺乏果断，偶尔也会被小的挫折影响工作信心。

认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。

在今后的工作中，我将努力弥补不足，用自己尽心的工作，为医院的顺利开展，尽一名员工所能做的最大努力。

时光流转间，我已到公司工作5个多月。

非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。

这5个多月的试用期工作经历，使我的工作能力得到了由校园步入社会后最大幅度的提高。

转眼间试用期已接近尾声。

这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。

在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了医院员工“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了作为拓荒者的艰难和坚定。

在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为医院的一份子而惊喜万分。

一年前，一群大胆创新、勇于开拓的人们在这片荒芜的土地上，开始了艰难的旅程，而我也希望能成为这艰难孤独旅程上一分子。

我会用我的乐观豁达为将这艰难的攀登变得轻松活泼，将这孤独的旅程变得甜美珍贵而奉献自己的所有力量。

我于xx年5月任职于××公司。

这一年多的时间转瞬而过，在领导和同行们的帮助下，使我很快融入了我们这个集体当中，在任职期间，我严格要求自己，做好自己的本职工作。

现将上半年的工作总结如下：

(一). 销售部办公室的日常工作：

作为××公司的销售内勤，我深知岗位的重工性，也能增强我个人的交际能力。

销售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，为销售部业务人员做好保障。

在一些文件的整理、分期买卖合同的签署、银行按揭合同的签署及所需的资料(刚刚开通)、用户的回款进度、用户逾期欠款额、售车数量等等都是一些有益的决策文件,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,这半年来基本上做到了事事有着落。

(二). 分期买卖合同、银行按揭合同的签署情况:

在签署分期买卖合同时,对于我来说可以说是游刃有余。

但是在填写的数据和内容同时,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,在搜集用户资料时也比较简单(包括:户口本、结婚证、身份证等证件)。

?在签署银行按揭合同时,现在还比较生疏,因为银行按揭刚刚开通,银行按揭和分期买卖合同同样,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,购机用户的按揭贷款资料是一个重工的组成部分,公证处公证、银行贷款资料、福田公司存档、我公司存档资料。

这些程序是很重要的,如果不公证?银行不给贷款。

这些环节是紧紧相扣的,是必不可少的一部分。

我公司在存留有户档案时,我们取公证处、银行、福田三方的精华,我们在办理银行按揭贷款方面还存在一定的漏洞,我相信随着银行按揭贷款的逐步深入,我将做得更好、更完善!(我建议组织一次关于银行按揭贷款的培训,这是我个人的想法。

(三). 及时了解用户回款额和逾期欠款额的情况:

作为××公司的销售内勤,我负责用户的回款额及逾期欠款额的工作,主要内容是针对逾期欠款用户,用户的还款进度是否及时,关系到公司的资金周转以及公司的经济效益,我们要及时了解购机用户的工程进度,从而加大催款力度,以免给公司造成不必要的损失,在提报《客户到期应收账款明细表》是,要做到及时、准确,让公司领导根据此表针对不同的客户做出相应的对策,这样才能控制风险。

(四). 今后努力的方向:

半年来,本人爱岗敬业、创造性地开展工作,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,银行按揭贷款这方面有些不协调,也许是刚刚接触这方面的业务;第二,加强自身的学习,拓展知识面,努力学习工程机械专业知识,对于同行业的发展以及统筹规划做到心中有数;第三,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,做一名称职的销售内勤,与企业共成长。

金融年度销售总结报告篇二

在工作中,每一年结束的时候我们都会面临着写年度总结报告,有些人不知如何下笔,那么下面小编收集整理了三篇范文供大家参考,希望能够帮助到大家!

加入xx公司也有xxxx时间了,回想起来时间过得还挺快的,从xx来到xx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xx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xx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,现将我的一些销售心得与工作情况总结如下: 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、让客户先“痛”后“痒”。

14、不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。

15、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 我深知销售是一个工作非常繁杂、任务比较重的工作。

作为员，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。

要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过不断学习和不断摸索，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xx在新的一年里生意兴隆，财源滚滚!
也祝我自己在新的.一年里业绩飙升!

20**年即将悄然离去，20**年步入了我们的视野，回顾这一年的工作历程，整体来说有酸甜苦辣。

回忆起我刚进公司一直到现在，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。

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。

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。

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 and 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。

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。

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，在年后更长一段时间里，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。

时光转瞬即逝，不知不觉地度过了20xx年。

但是我依然清晰的记得，当初思娇产品刚刚打入海南市场，要让思娇在海南扎根落脚，经历了多么艰辛的过程。

压力空前的大，要克服很多问题，需要付出比以往更多的劳动。

公司安排我在海口最大的**超市，面对激烈的挑战，我有些彷徨，自己是否有能力挑起这幅重担？看到思娇产品包装新颖，品种齐全等特点，心想既来之则安之。

放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能完成公司所交给的任务。

就这样拼搏完成了一个月，又接着挑战新的一个月。

半年后，看到越来越多的顾客认可了思娇，使我特别开心。

让我看到了思娇会有很好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

这一年来，经过坚持不懈地努力工作，成绩突出有两个月，在一月和十月份分别完成了一万元销量。

除五月份外，其它月份销量均在4500~8500元之间。

要做好促销工作，我体会深刻有三点：

第一、始终保持良好的心态。

比如说，工作中会碰到顾客流量少或者一连向几个顾客介绍产品均没有成功，我们很容易泄气，情绪不好，老想着今天太倒霉等等。

这样注意力会不集中，再看到顾客也会反映慢，信心不足，影响销售。

反过来，稍微想一下为什么一连推荐失败，即刻调整心态，如去超市外边呼吸几口新鲜空气等，再继续努力。

第二、察言观色，因人而异，对不同顾客使用不同促销技巧。

例如，学生类顾客比较喜欢潮流的广告性强的名牌产品。

所以让其很快接受我们所推荐的产品较为困难，我们则需要有耐心。

可先简单介绍一下产品，然后可对她讲学生为什么容易长痘痘和黑头，需要注意些什么问题等。

讲这些使她觉得你比较专业。

再着询问她学什么专业等，可增强她对你的信任度。

最后快速针对其推荐产品，如此成功率较高。

第三、抓到顾客后，切记不要一味的说产品。

现在品牌多，促销员更多，促销语言大同小异。

所以介绍产品时一味说产品如何好，容易让顾客觉得我们就想着单单推销产品出去，使自己不能很快被顾客信任。

事实上，顾客只有信任了你，接受了你这个人，才会接受你所介绍的产品。

金融年度销售总结报告篇三

一年又过去了，又要开始做年度总结报告了，下面小编提供工作总结报告格式给大家参考[it行业的朋友也可以参考一

下it工作总结报告范文，希望大家有一个完美的结束，也有一个精彩的开始！

20**年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。

公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。

客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。

通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20**年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。

此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。

从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本,促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。

旨在通过举办客户服务活动,不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度,树立公司良好的对外形象。

为切实有效的开展活动,公司成立领导小组和工作组，并加强

了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。

提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。

并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。

此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合2009年的工作如何进行改进做如下安排：一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，2009年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务

礼仪培训,对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习,真正领会其操作要领,将其运用到实际操作中。

通过培训,推行公司综合柜员制,更好的为客户服务。

积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动,全力促进公司业务持续、健康地发展。

1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案,保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行,同时为了提高销售人员活动量,挖掘积累客户,有效整合客户资源,做好客户的二次开发,努力促进转保,为2009年开门红奠定基础,以进一步提升公司服务品质,增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作,营造良好的学习氛围,组织培训与自我学习相结合,建立体系化的培训教程,鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之,客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本,以加强柜面服务质量考核为重点,以人员管理办法为后盾,以教育训练为基础,积极推进柜面职场标准化建设,不断创新服务方式,建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制,提高客户满意度,提升柜面运营能力,防范经营风险,树立中国人寿热情、真诚的服务形象,使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作,如何在激烈的服务竞争中处于不败之地,真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”,并非一个人一朝一夕能够完成的,而是公司每一个部门整体的工作,人人都是公司客户服务链的一个关键环节,我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与

日常业务处理和服务工作结合起来, 全员服务, 营造良好的服务氛围, 国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释, 良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进, 客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲!

记得有一位实战培训专家曾说过, “简单的事情重复做, 你就是专家; 重复的事情快乐做, 你就是赢家”。

客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作, 我部将要求所辖人员在平凡的工作中, 不断提高服务意识, 营造全员为客户服务的氛围, 将简单的工作做成不简单的事, 达到客户、公司、自我的三赢。

商场年终工作总结及新年工作计划(1)

商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作, 在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩, 为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自08年开业以来, 服装商场时刻以发展为前提, 进行了三次大规模的经营布局调整, 提升服装品牌结构, 合理利用平效使得商场能够快步、稳定地发展。

今年, 我商场紧紧围绕商厦整体部署及08年全年工作计划开展工作。

商场领导班子走出去考察、调研, 反复推敲升级改造计划与实施细则, 学习先进的经营理念, 合理利用平效, 成果非常明显。

特别值得肯定的是, 今年的升级改造中, 我们采取了经营面积扩大, 品牌升级, 货位调整, 店堂改造, 加强管理等一系列强有力的措施, 全体员工团结一心, 共同努力, 取得了一

定的经济效益和社会效益。

不仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾xx年的工作，可以概括为以下几大方面：

一、适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

服装商场全年计划任务4400万，实际完成万元；毛利计划330万，实际完成万元，费用。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。

取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，积极配合，以活动和节日促进销售。

在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，最高日销超百万。

配合商厦的活动，我们做了大量的准备工作，积极与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。

确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和运动休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和运动休闲的经营面积及经营品牌同步升级。

男装由原有品牌20多家发展至61家，引进了培罗成、雅戈尔、九牧王、花花公子、哈雷纳金狐狸等知名男装品牌30余家，国际运动品牌匡威□kappa入驻我商场；并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内运动休闲品牌及威鹏、佩吉、劲都人、旗牌王、伊韵儿等中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、运动调整扣点，平均增长了2--3。

租金、管理费、人员工资等增加纯利润11万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

为适应商厦整体形象发展的需要，在兼顾本次经营布局调整重点的同时，采用末位淘汰制先后淘汰了销售业绩不好的女装品牌10余个，并引进了卡琪露茜、雅诺、芙奈尔、蒂渐凯瑞、热度、范奈沙、科尚等10余家女装品牌。

顺利地完成了今年的升级改造任务，为计划明年女装品牌的再次升级奠定了良好基础。

通过建立员工档案，了解了员工的第一手资料。

对家里特殊困难的员工予以照顾，动员员工关心和帮助他们。

主动从家里拿不穿的衣服和生活必需品给特困员工；员工家里盖房子，我们发动员工利用个人时间去她家帮忙；员工的弟弟出了车祸，我们问长问短尽量解除员工的后顾之忧。

在我们的带动下，我商场目前已形成了有困难，大家帮的好风气。

5、发扬“勤俭善持”的企业精神，降低费用，节约挖潜，压缩不合理开支。

我商场在勤俭善持上，人人有责。

以节约为前提，减少小后勤人员，压缩人头工资。

原一层楼四个清洁员，现每层楼两名清洁员，洗手间的清洁员应一层楼两名，现两层楼两个清洁员。

在人头工资上每人年节省近万元。

因商场大，费用高，我们将可利用的东西修修补补，凡是能用的，可修补的绝不花一分钱。

由于我商场托管的专柜多，长途电话及传真较多，费用较高。

我们与厂方沟通。

动员各厂家自己安装电话，降低商场管理费用。

0x年的工作已近尾声，我们会把今年取得的工作成绩当作明年工作的新起点。

总结工作经验，针对不足，在求实、做细、落实上下功夫。

我们将继续在商厦领导的带领下，严格按照08年的工作计划开展工作：

1、**年，在经营管理中，紧紧围绕商厦的工作部署进行工作。

在续约**年新合同的同时，将部分专柜基础扣点提高2---3个

百分点，初步预计增加年租金15万余元，调整人员工资3万余元。

2、积极配合商厦做好1月15日和“415”两个店庆的准备工作，我们将把两次店庆作为08年上半年工作的重点。

为了能在店庆期间有良好的销售业绩，给08年的工作开个好头，我们将提前组织货源，认真布署店庆期间工作的每一个细节，现场管理人员加大力度。

力争在店庆期间取得了可观的经济效益，刷新我商场自开业以来日销的最高销售记录，成为08年的工作的美好开端。

3、5月份，我商场将全面调整女装的经营布局及品牌结构。

本着以名优商品为主、完善品牌结构为原则进行升级改造。

目前根据商场的经营面积，初步拟定借鉴国商的经营格局，将以往的中岛改建为侧边厅。

我商场将以淑女装和仕女装为主打商品，继续培养米茜尔、柯蒂娜等一些知名女装品牌的忠实顾客群，并组织新品牌，调整10---15个有竞争力、有影响力、有特色的女装品牌，确保商场品牌组合的科学性、合理性。

在调整女装的同时，不忘兼顾男装和运动休闲的经营状况。

采取末位淘汰的原则，淘汰一些效益差的男装和运动休闲中小品牌，合理进行调整，在不影响销售的同时，确保明年区域划分整体规划的完整性，保证**年的升级改造的顺利完成。

金融年度销售总结报告篇四

一、20__年销售情况

20__年我们公司在北京、上海等展览会和惠聪、发现资源等专业杂志推广后，我公司的__牌产品已有一定的知名度，国内外的客户对我们的产品都有了一定的认识和了解。__年度老板给销售部定下_____万元的销售额，我们销售部完成了全年累计销售总额_____万元，产销率95%，货款回收率98%。

二、加强业务培训，提高综合素质。

产品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，销售部全体人员必须开展职业技能培训，使销售业务知识得以进一步提高。今年公司添用了网络版速达3000财务管理软件，销售和财务管理可以清晰的及时性反映出来。我们销售人员是在__市__一__科技有限公司的培训下学习成长的，所学习的专业知识和公司内部信息都是保密的，大家必须持有职业道德。老板是率领销售部的最高领导者，希望加强对我们员工的监督、批评和专业指导，让我们销售人员学习的专业知识，提升技术职能和自我增值。__年我学习了iso内部审核培训和会计专业知识培训，并获得了国家认可的证书。这一年来我们利用学习到的管理知识、方法在我们公司生产管理中充分实践，其显示效果是满意的。

三、构建营销网络，培育销售典型。

麦克风线材销售是我公司产品销售部工作的重点，销售形势的好坏将直接影响公司经济效益的高低。一年来，产品销售部坚持巩固老市尝培育新市尝发展市场空间、挖掘潜在市场，利用我公司的品牌著名度带动产品销售，建成了以__本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局。

四、关注行业动态，把握市场信息。

随着电子产品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。销售部密切关注市场动态，把握商机，向信息要效益，并把市场调研和信息的收集、分析、整理工作制度化、规范化、经常化。产品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了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。

五、再接再厉，迎接新的挑战。

回首一年来，我们销售部全体业务人员吃苦耐劳，积极进取，团结协作取得了良好的销售业绩。成绩属于过去，展望未来，摆在销售部面前的路更长，困难更大，任务更艰巨。我们销售部全体业务人员一致表示，一定要在2__—x年发挥工作的积极性、主动性、创造性，履行好自己的岗位职责，全力以赴做好__年度的销售工作，要深入了解电子行业动态，要进一步开拓和巩固国内市场，为公司创造更高的销售业绩。

金融年度销售总结报告篇五

时光转瞬即逝，不知不觉的度过了20xx年前半年，但是，我依然清晰的记得，当初刚上任的时候，经历了多么艰辛的过程，压力空前的大，克服很过问题，需要付出比以前更过的劳动和努力，公司安排我接任围场宽广专柜店长一职，而面对激烈挑战，。我有些彷徨，自己是否有能力挑起这副重担，看到专柜品牌齐全，知名度响亮，人员团结，心想既来之则安知，放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能，完成公司所交给的任务，就这样拼搏完成一个月，又接着挑战新的一个月，半年后看到更多的顾客认可我们的品牌，使我们特别开心也很欣慰，让我们看到了德丽源会有更好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

一、业绩 1-6月份总体任务，实际完成.*，完成任务的96%这半年经过坚持不懈的努力工作，成绩突出的有两个月，2月份和4月份。完成任务的同时超额24%，其他几个月均在40000-56000左右，5月份柜组导购离职一人，但并没有因此影响销售，虽然没有完成任务，但我们还是坚持了下来，1-6月份，二线品牌完成了销售任务的96%，因5月份撤柜，对销售有一部分的影响，回头客来找留下了一部分顾客群，但有一部分还是丢失了。

二、促销活动，5月份举行大型促销活动，6.4-6.12连续8天，总体任务8000但我们只完成了6000多，任务完成的不是很理想，从中我吸取了很多的教训，1派单不积极，有些顾客都不知道宽广欧诗漫在做活动，2卖场播音不频繁，3赠品供应不及时，4因一人在职盯岗有些力不从心，流失一部分顾客，5连续几天阴雨天气客流较少，以上因素属人为影响的，在以后的工作中会加以改正。

三、结账5月份公司有了新的结账流程，关系到保底与超保底的问题，因从未接触过这类账目，所以到现在还不是很懂，但我知道，努力完成超市下达的促销任务(任务完成不超额)来减少公司财务损失，对于不懂的问题，我会努力学习，学会为止。

对于半年的工作，我知道要做好化妆品导购，要做到以下几点。1始终保持良好的工作心态，比如工作中会碰到顾客流失，或一连几个顾客介绍产品都没有成功，我们很轻易泄气，情绪不够好，光想着是今天运气不好，这样注意力会不集中，在看到顾客也会没有积极性，信心不足，更会影响以后的销售。2察颜观色，因人而异，对于不同的顾客使用不同的销售技巧，比如学生，我发现这类顾客比较喜欢潮流与广告性强的品牌产品，当介绍二线品牌是比较吃力，所以更需要耐心，可先简单介绍一下产品，然后对他讲学生为什么会脸上起痘，黑头，平常护理应留意些什么问题等等，讲这些他会觉得我们比较专业，可以增强他对我们的信任度，最后再针对于他

的问题推荐产品，如此成功率会比较高。3当你面对顾客时切忌，不要一味的说产品，现在的品牌种类多，促销员更多，促销的语言大同小异，所以介绍产品时一味的说产品好轻易让顾客觉得我们只是为了推销自己的产品，使我们不能很快被顾客信任，事实上顾客只有信任你才会听你的话，从而接受你的产品，我们可以问问他平时怎么护理来拉近关系，再针对性介绍产品。

日常工作中，我们会遇到很多问题，对于联营专柜来说，可能问题会更多，6月份因超市 过分的治理，我想过离职，天天上班压力很大，无论自己怎么努力还是得不到认可，但刘姐的一番话给了我信心，她告诉我有问题不能 逃避，能自己解决的自己解决，不能自己解决的我帮你解决，我不能解决的公司会出面帮你们解决，给了我很大的鼓励，我知道我不是一个人，我们是一家人，他们会帮助我，使我更有信心努力走下去，我记得有一条短信，对我激励很大，我与大家分享一下，职场必备，1勤快不懒惰2找问题不找借口3积极向上的心态4遇事不退缩。

新的半年对我们来说是一个布满挑战、机遇、希望与压力开始的半年，也是我非常重要的半年。家庭、生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习。在此，我订立了下半年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1、作为化妆品的美导，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

2、学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。化妆品的美导专业知识、综合能力、都是我要把握的内容。

3、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导

的压力。

曾经在自己的工作中经历了太多的酸甜苦辣，让我成长着，学习着，11下半年即将来临，我希望在以后的工作中，快乐着工作。在工作中找到快乐，同时，学到更多的东西，全身心的投入工作，迎接下半年的挑战，做出更好的成绩!!

金融年度销售总结报告篇六

在一定时期内, 一个企业销售工作的好坏, 不能单纯以其销售额的大小、销售利润的高低来衡量, 而要通过一系列科学的销售工作指标来考核。本文是小编为大家整理的半年度销售总结报告, 仅供参考。

国内轿车市场的日益激烈的价格战、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公司取得了历史性的突破, 整车销量、利润等多项指标创历史新高。

作为xx分公司的总经理, 同时也很荣幸的被评为“杰出领导贡献奖”。

回顾全年的工作, 我感到在以下几个方面取得一点心得, 愿意和业界同仁分享。

一、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xx总经理在2007年商务大会上的指示精神, 分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, 我们汉阳分公司没有一味地

走入“价格战”的误区。

我常说“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治理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1、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04年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市尝零散用户等四大市常对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。

对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了xx出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。

平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。

针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态；对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障；与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。

针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的

推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。

另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和xx理工大后勤车队联合，成立校区xx维修服务点，将xx的服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三:注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜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，通过天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，一有需求立即做反应。

同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。

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。

我们把分公司在xx市场的占有率作为销售部门主要考核目标。

今年完成xx任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。

由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩

小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。

备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。

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，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。

为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。

全年售后维修接车xx台次，工时净收入xx万元。

二、强化服务意识，提升营销服务质量年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。

我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。

每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。

同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。

形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的. 治理机制。

积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。

分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。

在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。

根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校

校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

三、追踪对手动态 加强自身竞争实力对于内部治理，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轿车市场竞争。

我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局 and 治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，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。

从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

四、注重团队建设分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。

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。

营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

在加强自身治理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和素质。

通过聘请国际专业的企业治理顾问咨询公司(xx)对员工进行了如何提高团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

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造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。

还要提高我们对市场变化的快速反应能力。

20xx年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。

目的在于吸取教训，提高自己，以至把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作提升一个台阶。

下面我对一年的工作进行简要的总结。

今年我任公司销售部副经理，负责公司工程组，在公司任职期间，我不断的学习产品知识，并吸取同行业之间的信息积累了丰富的市场经验，现在对钢铁行业市场有了更加深入的了解和认识，可以清晰、自如的应对各种客户的各种问题，准确的把握客户的需要，与客户建立了良好的沟通渠道，逐渐取得了客户的信任。

经过我的不懈努力，取得了多为成功的客户资源，对自己的销售任务铺垫了坚实的客户基础。

而且在不断的学习知识和积累经验的过程中，自己的能力、业务水平都比以前有了较大幅度的提升。

虽然一直在从事销售工作，有一定的销售知识与经验，但比

较优秀的成功的销售管理人才，还是有一定距离的。

本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位路上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响销售部的销售业绩。

这是我需要提升的重要方面之一，下面我就对我以及部门20xx年的工作进行总结。

在20xx年一年的时间中，经过工程组全体员工共同的努力，完成工作如下：

- 1、累计客户 位；
- 2、实现销量 吨；
- 3、实现回款 万元，回款率 %；
- 4、详细列举各个工程项目销售明细：

从销售业绩上看，我们的销售量较去年有了下滑，这不仅市场大环境的影响，更有我们工作做得不好的多种因素，销售工作在20xx年我们还是有很多失败的地方，有待我们大家一起努力，去改进去完善。

客观上的因素虽然存在，但是工作中还是存在的一些问题，主要有以下几方面：

- 1、我本身以及部门销售人员在公司客户拜访量上比较少，以至于客户潜力开发工作停滞不前，客户拜访工作总体来说做的不好，这是销量没有提升的一个重要原因，也是我们需要改进的方面之一。
- 2、与客户沟通不够深入。

销售人员与客户沟通过程中，不能把公司产品的实际情况给客户讲解的十分清晰，有时不能真正的了解客户的想法和意图，对客户提出的某些建议不能做出迅速的反应。

在传达产品信息时不了解客户对我们的产品有多少了解或接受到什么程度，对销售工作造成了不良的影响。

3、工作没有一个明确的目标和详细的计划。

金融年度销售总结报告篇七

销售部门的成立与管理需要注意的是根据市场的形态制订相应的销售策略，而相应的策略达成也需要与之相匹配的管理形式才能实现。今天本站小编给大家为您整理了销售半年度总结报告，希望对大家有所帮助。

时光转瞬即逝，不知不觉的度过了20xx年前半年，但是，我依然清晰的记得，当初刚上任的时候，经历了多么艰辛的过程，压力空前的大，克服很过问题，需要付出比以前更过的劳动和努力，公司安排我接任围场宽广专柜店长一职，而面对激烈挑战，。我有些彷徨，自己是否有能力挑起这副重担，看到专柜品牌齐全，知名度响亮，人员团结，心想既来之则安知，放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能，完成公司所交给的任务，就这样拼搏完成一个月，又接着挑战新的一个月，半年后看到更多的顾客认可我们的品牌，使我们特别开心也很欣慰，让我们看到了德丽源会有更好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

一、业绩 1-6月份总体任务，实际完成.*，完成任务的96%这半年经过坚持不懈的努力工作，成绩突出的有两个月，2月份和4月份。完成任务的同时超额24%，其他几个月均在40000-56000左右，5月份柜组导购离职一人，但并没有因

此影响销售，虽然没有完成任务，但我们还是坚持了下来，1-6月份，二线品牌完成了销售任务的96%，因5月份撤柜，对销售有一部分的影响，回头客来找留下了一部分顾客群，但有一部分还是丢失了。

二、促销活动，5月份举行大型促销活动，6.4-6.12连续8天，总体任务8000但我们只完成了6000多，任务完成的不是很理想，从中我吸取了很多的教训，1派单不积极，有些顾客都不知道宽广欧诗漫在做活动，2卖场播音不频繁，3赠品供应不及时，4因一人在职盯岗有些力不从心，流失一部分顾客，5连续几天阴雨天气客流较少，以上因素属人为影响的，在以后的工作中会加以改正。

三、结账5月份公司有了新的结账流程，关系到保底与超保底的问题，因从未接触过这类账目，所以到现在还不是很懂，但我知道，努力完成超市下达的促销任务(任务完成不超额)来减少公司财务损失，对于不懂的问题，我会努力学习，学会为止。

对于半年的工作，我知道要做好化妆品导购，要做到以下几点。1始终保持良好的工作心态，比如工作中会碰到顾客流失，或一连几个顾客介绍产品都没有成功，我们很轻易泄气，情绪不够好，光想着是今天运气不好，这样注意力会不集中，在看到顾客也会没有积极性，信心不足，更会影响以后的销售。2察颜观色，因人而异，对于不同的顾客使用不同的销售技巧，比如学生，我发现这类顾客比较喜欢潮流与广告性强的品牌产品，当介绍二线品牌是比较吃力，所以更需要耐心，可先简单介绍一下产品，然后对他讲学生为什么会脸上起痘，黑头，平常护理应留意些什么问题等等，讲这些他会觉得我们比较专业，可以增强他对我们的信任度，最后再针对于他的问题推荐产品，如此成功率会比较高。3当你面对顾客时切忌，不要一味的说产品，现在的品牌种类多，促销员更多，促销的语言大同小异，所以介绍产品时一味的说产品好轻易让顾客觉得我们只是为了推销自己的产品，使我们不能很快

被顾客信任，事实上顾客只有信任你才会听你的话，从而接受你的产品，我们可以问问他平时怎么护理来拉近关系，再针对性介绍产品。

日常工作中，我们会遇到很多问题，对于联营专柜来说，可能问题会更多，6月份因超市 过分的治理，我想过离职，天天上班压力很大，无论自己怎么努力还是得不到认可，但刘姐的一番话给了我信心，她告诉我有问题不能 逃避，能自己解决的自己解决，不能自己解决的我帮你解决，我不能解决的公司会出面帮你们解决，给了我很大的鼓励，我知道我不是一个人，我们是一家人，他们会帮助我，使我更有信心努力走下去， 我记得有一条短信，对我激励很大，我与大家分享一下，职场必备，1勤快不懒惰2找问题不找借口3积极向上的心态4遇事不退缩。

新的半年对我们来说是一个布满挑战、机遇、希望与压力开始的半年，也是我非常重要的半年。家庭、生活和工作压力驱使我努力工作和认真学习。在此，我订立了下半年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1、作为化妆品的美导，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

2□学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。化妆品的美导专业知识、综合能力、都是我要把握的内容。

3、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

曾经在自己的工作中经历了太多的酸甜苦辣，让我成长着，学习着，11下半年即将来临，我希望在以后的工作中，快乐

着工作。在工作中找到快乐，同时，学到更多的东西，全身心的投入工作， 迎接下半年的挑战，做出更好的成绩!!

(一)努力学习，全面提高自身综合素质

在工作中我也非常重视学习作为一名业务员的业务知识(专业技术知识、心理学)，坚持一边工作一边学习。用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的工作和学习，结合自己在工作实践中学习到的如何处理和解决事物的能力，不断提高自己。首先是向领导学。半年来，虽与我领导办事的时间不多，但我亲身感受到了领导风范，使我受益匪浅，收获甚丰。其次是向师父学，作为一名业务人员，师父走过了太多太多的路，崎岖蜿蜒地走过来的，他们会利用自己所积攒下来的丰富经验传授于我，让我在今后的路途中少走弯路。再次是向同事学习成功的业务员，他不仅有着跟人很好的沟通能力，同时他必须要学习产品技术知识，如不虚心学习，积极求教，实践经验的缺乏必将成为制约个人工作能力发展的瓶颈，因此，单位里的每位同事都是我的老师， 坚持向领导、师父和同事学习，取人之长，补己之短，努力丰富自己、充实自己、提高自己，基本适应了本职工作的需要。只有不断地虚心学习求教，自身的素质和能力才能得以不断提高。

(二)扎实工作，全力培养敬业爱岗精神

在实际工作的半个月时间里，我个人无论是在思想境界、工作能力上都有了长足的进步。我不但学到了以前没有学到的东西，而且没有理由不珍视这份工作，没有理由不干好本职工作。在努力钻研本职工作的同时，加强对其它工作的了解和掌握，尽快适应本职工作的需要。“干一行，爱一行，专一行，精一行”在努力向合格靠近的同时，把珍惜自己的岗位，珍惜每一次工作学习的机会，作为提高自己的热爱本职工作岗位的关键环节，无论负责什么工作都能够竭尽全力的完成每一项具体工作，从而在实际工作中体现热爱本职、珍惜岗位的工作心态。在今后的我会尽最大努力，以饱

满的热情和良好的状态，积极投入到销售工作中，同时以最大努力完成好领导交给的工作任务。

(三)严谨细致，全心做好服务保障工作

作为业务员，我们走在第一线上，我们有责任维护咱们企业的良好形象，讲团结讲协调，我们在外不是孤立的，从海南电网公司的投标情况让我深知团结的力量，我因到这个集体而感到自豪，因此我非常珍视在这个岗位上工作。在工作中用认真，积极主动的态度融入到这个集体当中。

(四)存在问题

一个人有缺点并不可怕，但是如果不能发现自己的缺点就可怕了。因此，发现自己的问题，正视自己的问题，敢于纠正自己的问题，才能在不断的总结中成长进步。

在工作中，我也看到自己还存在许多不足之处。主要表现在：主观性不够强，技术知识了解甚少，我一定在今后的工作中努力学习加以提高。

20xx年即将悄然离去□20xx年步入了我们的视野，回顾这一年的工作历程，整体来说有酸甜苦辣。回忆起我刚进公司一直到现在，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。

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。

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营销等渠道找到客户，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。

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。

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。

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，在年后更长一段时间里，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。