

# 2023年销售的个人心得 销售个人工作心得 (精选16篇)

制定一个写工作心得的计划，可以让我们更有条理地总结和提升自己的工作能力。接下来，小编为大家分享一些精选的工作心得范文，希望能够帮助大家写出更好的心得报告。

## 销售的个人心得篇一

在销售顾问这个岗位上，首先要感谢一个人，就是我们销售部的曹经理。我非常感谢他对我工作的帮助。虽然我在销售部工作了一年多，但我缺乏销售经验和对工作的信心，所以很难开始工作。20\_\_年初，在曹经理的帮助下，我与客户进行了谈判，分析了客户的情况，在销售过程中遇到难以启齿的问题时，我总是会想到他，所以基本上我的销售业绩和潜力在4月份得到了提升。

### 二、职业心态的调整。

推销员的一天应该从早上睁开眼睛开始。每天早上，我从自己欢快激进的闹钟中醒来，然后以一种充满活力和快乐的心态迎接一天的工作。如果我的经验比别人少，那么我比别人更有耐心；如果我的单子没有别人多，那我就伺候别人。

关键客户的发展。这里我想说：我要把b类的客户当成a类，这样我比别人多一个a类，多一个a类就多一个机会。每周至少回访客户两次。我觉得攻击客户和设定目标是一样的。首先要专心做客户。只有这样，我们才能取得成果。重点客户批了之后，我就把精力转移给第二个重点客户。

### 三、我自己工作中的缺点。

在销售工作中，也有急于成交的情况，不仅影响了自己销售

业务的发展，也打击了自己的自信心。我想我会在以后的工作中摒弃这些不良做法，努力学习，尽快提高自己的销售技能。

今年，我将一如既往，在去年工作的基础上，按照公司的要求更加努力，全面开展20\_\_的工作。工作计划如下：

一个;对于老客户和固定客户，要经常保持联系，稳定与客户的关系。

第二;既然在北京限购单开始买车就需要摇号，那就更要珍惜客户的资源。

第三，有必要。要想有好的业绩，必须加强业务学习，开阔视野，丰富知识，采用多样化的销售方式。

四、今年对自己有以下要求。

1、每个月都应该尽一切努力实现销售目标。

2、每周总结，每个月打个大结，看看工作中有什么错误，及时改正，下次不要重复。

3、要多了解客户的状态和需求，做好准备，才有可能不失去这个客户。

4、我们不能再对客户不耐烦了，一定要以“爱你胜过爱你所想”的态度对待每一个进店的客户，这是长晶银行的服务理念。

5、要不断加强业务学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行交流，向他们学习更好的方式方法。

8、需要与公司其他员工有良好的沟通，有团队意识，多沟通，多讨论，不断提高业务技能。

9、对于今年的销售任务，我会努力完成任务，为公司创造更多的利润。

## 销售的个人心得篇二

为切实落实国家电网公司“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程相关要求，增强员工队伍业务素质，进一步提升窗口从业人员供电服务水平，真正达到内强素质、外树形象的目的，从9月3日起，内江电业局组织各城市窗口的所有供电服务人员开展了一次业务技能素质培训。

此次培训由该局教育培训中心牵头组织，营销部予以积极配合落实，特邀厦门英斯捷国际发展机构董事长叶飞老师亲临授课。培训分为两期，每期3天，共有100名来自客户服务中心和威远、资中、隆昌供电局的城市窗口人员参加培训。本着一切从实际出发的原则，培训内容主要包括窗口从业人员日常工作中经常涉及的电费发票计算、电力法规应用、服务品牌认知、供电服务礼仪、客户心理引导、服务沟通技巧以及客户异议、抱怨、投诉应急处理等知识点，并在培训结束前组织全体学员进行了考试，充分做到了“以考促学、有效提升”。

叶飞老师和该局内训师孙碧春以生动的案例、活泼有趣的互动活动和高超的授课技巧，向学员们传授了供电营业窗口从业人员的各项业务知识和必备技能。现场互动和实际演练的有效结合，让培训充分做到了寓教于乐，使学员们在愉快的气氛中完成了所有知识点的学习。学员们感受到，此次培训的内容很实用，不但能解决平时工作中遇到的问题，更能让自己深刻领会供电优质服务的内涵，较好地掌握优质服务技能。表示在今后的的工作中，要切实规范个人言谈举止，熟练掌握服务技巧，更好地展示个人素质和企业形象，为全面提升企业优质服务水平做好分内之事。

而新设立的营业厅现场辅导，更是从实际、细微处出发，对我们营业厅的日常工作作了详细的指导与讲解，让我感到受益良多。如何开好早会，如何作好营业厅日常检查，如何学会对客户微笑.....其实这些都是我们日常在做的，但却不懂得如何去提高与利用，经叶老师的点拨才明白，原来早会是可以开地如此生动，营业厅的检查是应该做地如此细致，而真诚的微笑又是服务的叩门石。

二天的培训很快就过去了，最好的学习成果就是学以致用，相信自己一定会利用好学到的知识去解决平时工作中遇到的问题。为自己营造一个美好的未来。

### 销售的个人心得篇三

销售，最简单的理解就是从商品或服务到货币的惊险一跃。下面是本站为大家带来的销售个人工作心得，希望可以帮助大家。

提笔之前祝愿公司事业蒸蒸日上，更上一层楼。承蒙公司领导厚爱，才有这次学习的机会，同时也感老师与推荐人经理这两天的指导与帮助。

很多人都说过保险是个骗人的行业，那更别说是加入保险了，更说入职是在给你洗脑，其实不是，但你在接触一个新的行业的时候，企业必须要给你灌输一些信息，才能使你对心的工作、环境有一个新的认识。短暂的两天学习结束了，然而留给我们的启发及思考却刚刚开始。借此机会来谈谈我的培训心得。

回顾这两天的学习过程，真是我人生中的一大转折。记得培训的第一天，是3月16日早上，大家准时相聚在公司的培训室，以此9:30分整拉开了培训的序幕。虽然培训人员不到5人，但培训室里仍充满朝气与活力，从大家的自我介绍中，我们相

互了解了对方，并从中看出了大家的激情、团结以及为保险行业发展做贡献的决心，从培训老师的讲话中，我更加深刻的认识了公司发展历程以及光辉业绩，更深刻了解了嘉禾人寿美好的前景，从老师的希望和要求中，我们理解了、明白了自己身上的责任及发展的方向，这也必将激励我们在以后的工作中更加努力，为公司作出更大的贡献。

从老师对公司未来发展规划的讲解中，我明白了公司的发展过程及未来方向，这些都能使我们更快地融入到公司的工作环境氛围；从郑志强经理的讲解中，我学习到了员工职业发展路径及学习到一些简单的销售管理知识；从聂磊经理的讲解中我们更加明确了保险与其他职业人士的不同，明确了如何从“保险”中尽快走上工作岗位，适应工作岗位，最重要的是他提出树立目标的重要性，有了目标才有了努力的方向，工作的激情，这些都将牢记于心；更从财务部的全静老师的讲解中，我明白了公司的福利待遇、以及职称评定等与利益息息相关的事情。通过老师们的讲解使我体会出了如何在拜访客户前应做好的接触、说明、促成及售后服务的息息相关流程工作，这些讲解都很重要且必要。更值得一提的还是郑志强经理与大家分享、新人互动及课程中“强调要成功必做的三件事的建议”，让我们明白了要想成为一名合格优秀的业务员必须“边学、边做、边总结”树立目标，坚持不懈为之道理。总之，此次培训必要且意义重大。

我决心把这份事业化为今后工作的动力及定位。坚持以“收购别人的风险”结合“永不言败、永不言累、永不言难、永不满足”为思想理念，在自己的岗位上兢兢业业，勤勉奋发，把工作做好做到位，为公司的建设和发展贡献自己的力量。

三个多月以来，在同事们的帮助下，自己在电销方面学到了很多，下面将以前的工作总结如下：

还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷

不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，后来就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到现在想想，那时真的是很傻的。

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当面对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当面对完不成销售任务的沮丧时，当面对部分蛮不讲理的客户时，一旦丢失了坚强的意志，那么就只能逃离营销这个职业或者浑浑噩噩过日子。尤其是做电话销售，我们每天至少打五十个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要800个电话。可见我们要经受多少次的拒绝，我们听得最多的声音就是“拒绝”，如果不能激励自己，不能互相激励，那我们可能每天都会愁云罩面，每天都不想打电话，甚至看到电话头就痛，因为没有一个人会喜欢被拒绝的感觉。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。正如常言道：“一个人不追求进步的同时就是在原地踏步”！

此时回头一想，我本人在工作中还是存在不少的缺点和不足之处，尤其最明显的一点就是马虎大意，在发传真的时候忘记该称呼有几次，甚至有次去开会竟然还把鞋子忘记了带，最后还是满天去借，此等性质的问题细节在生活中也是经常发生；打电话的时候还是不能够独立面对问题，在客户遇到问题的时候自己容易惊慌失措，不能镇定的稳住阵脚，就把电话直接塞给师傅或者其他同事了，这点来说，现在做的非常不好，包括打回访自己都不会去打，现在刚来了不到一个月

的新人都可以自己面对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后一定要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自己解决！还有一点是平时工作和生活两者不能区分开来，有时工作中的烦恼会带到生活中，而生活中不愉快的心情也有时导致一天的心情，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心情就直接决定能否有回执来报答一天的劳效！所以平时工作以及生活中，在自己给自己调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。一定要找比自己成功的人，比自己愉快的人，他的愉快会感染会传染，就会找到力量和信心。

为今后做个打算，不能和以前一样从来不做总结，从来不设定目标，那样就像是一个无头苍蝇乱碰一天天的混日子了，没有目标性，一天不知道要有什么样的结果，在此一定明确了：至少一场会保持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自己来那么几个客户还不能保证是不是质量客户，那样签单的几率就太小了，至少在自己的努力中能够充实自己，给自己的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自己的人放心，会认为我过的很好就ok了！

xx年已成为过去，勇敢来挑战一一年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人！绝对真理！

首先，我想从自己做为一名普通的销售人员在跟进客户方面应具备的心得说起，也许我们在很多时候也会常说以下几点，问题是在于能将它投入到真正的行动去的人太少，所以有个很简单的事实，成功的是少数人。因为他们都是始终如一的去做，将它变成一种习惯。

1：最基本的就是在接待当中，始终要保持热情。销售工作就是与人打交道，需要专业的沟通技巧，这使销售成为充满挑战性的工作。对待客户要一视同仁，不能嫌贫爱富，不分等级的去认真对待每一位客户，我们的热情接待使他对我们的楼盘也充满了好感，那么我们的目的也就达到了。

2: 接待客户的时候不要自己滔滔不绝的说话，好的销售人员必然是个好听众，通过聆听来了解客户的需求，是必要条件；同时也应该是个心理学家，通过客户的言行举止来判断他们内心的想法，是重要条件；更应该是个谈判专家，在综合了各方面的因素后，要看准时机，一针见血的，点中要害，这是成交的关键因素。

3: 机会是留给有准备的人：在接待客户的时候，我们的个人主观判断不要过于强烈，像“一看这个客户就知道不会买房”“这客户太刁，没诚意”等主观意识太强，导致一些客户流失，对一些意向客户沟通的不够好，使得这些客户到别的楼盘成交，对客户不够耐心，沟通的不够好，对客户没有及时的追踪导致失去客户等等。还是那句老话，机会只留给有准备的人。

4: 做好客户的登记，及进行回访跟踪。不要在电话里讲很长时间，电话里都说了，客户就觉得没有必要过来了。

5: 经常性约客户过来看看房，了解我们的楼盘。针对客户的一些要求，为客户选择几个房型，使客户的选择性大一些。多从客户的角度想问题，这样可以针对性的进行化解，为客户提供最适合他的房子，让客户觉得你是真的为他着想，可以放心的购房。

6: 提高自己的业务水平，加强房地产相关知识及最新的动态。在面对客户的问题就能游刃有余，树立自己的专业性，同时也让客户更加的信任自己，这样对我们的楼盘也更有信心。客户向你咨询楼盘特点、户型、价格等等的时候，一问三不知，客户就根本不会买你推荐的楼盘。

7: 学会运用销售技巧。对待意向客户，他犹豫不决，这样同事之间可以互相制造购买氛围，适当的逼客户尽快下定。凡事心急人不急沉着应战也许客户就要成交了，但是由于一些小小的原因，会让他迟迟不肯签约，这个时候是千万不能着



急的，因为你表现出越急躁的态度，客户越是表示怀疑。你可以很亲切地问一下客户还有什么需要解决的问题，然后再细心地和他沟通，直到最后签约。当然，在解释的时候，所要表现出来的态度就是沉着，冷静，并且没有太过于期待客户能够成交。

8：与客户维系一种良好的关系，多为客户着想一下，这样的话，你们可以成为朋友，他的亲朋好友都可能是你的下一个客户。

9：如果这次没成功，立即约好下次见面的日期。我们的销售并不能够做到百发百中，每次新客户过来都能成交。毕竟现在的经济形势是不会出现这样好的结局的。假设这次没有能够现场定房成功，那么在客户要离开的时候，不妨试着与他约定下次来现场的日期，这样你可以更加了解客户的需求，也可以帮助你确定客户的意向程度。

10：记住客户的姓名。可能客户比较多，不一定能够记得所有的客户姓名，但是，如果在你的客户第二次来到现场的时候，你能够立刻报出他的姓名，客户会觉得你很重视他，也能表现出你的专业态度。不妨去强化记忆一下，实际上在每次接待完客户以后多想想接待过程，再加上平时的回访工作，你是可以记得的，至少是他的姓氏！

在我们的墙上有这么一句话：今天工作不努力，明天努力找工作。如果有的时候，你工作有点疲倦了，接待客户很累了，那么就看着客户，当成是自己的佣金，没有谁会不喜欢钱吧，为了佣金而去好好地对待客户。呵呵，这样似乎有点俗气，但是，在自己很累的时候，如果把个人的心情带入到工作中，那一定不能做好销售的。不妨尝试一下这种方法，至少是一种动力。

以上就是我的销售经验，我以后要这样做，不能纸上谈兵，引用一句话：能说不能做，不是真本领！

## 销售的个人心得篇四

随着气温的回升，大地春暖花开。我们xx专卖店的销售工作也随着温度的转暖，开始了紧张而有序的辛勤与忙碌。

古语有云：磨刀不误砍柴工。就是放在今天的社会工作中，也深刻的指引和提示着我们。要在进取工作的基础上，先找准思想方向，即要有着明确意识感和积极的工作态度，方能付诸于努力工作的实践之中。使之事半功倍，取得良好业绩。

回顾这这段时间自己的工作情况，扪心自问，坦言总结。在诸多方面还存在有不足。因此，更要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高专卖销售工作的方法技能与业务水平。

首先，在不足点方面，从自身原因总结。我认为自己还一定程度的存在有欠缺强力说服顾客，打动其购买心理的技巧。

作为我们xx专卖店的一名服装销售人员，我们的首要目标就是架起一坐连接我们的商品与顾客的桥梁。为公司创造商业效绩。在这个方向的指导下，怎样用销售的技巧与语言来打动顾客的心，激发起购买欲望，就显得尤为重要。因此，在以后的销售工作中，我必须努力提高强化说服顾客，打动其购买心理的技巧。同时做到理论与实践相结合，不断为下一阶段工作积累宝贵经验。

其次，注意自己销售工作中的细节，谨记销售理论中顾客就是上帝这一至理名言。用自己真诚的微笑，清晰的语言，细致的推介，体贴的服务去征服和打动消费者的心。让所有来到我们xx专卖店的顾客都乘兴而来，满意而去。树立起我们xx专卖店工作人员的优质精神风貌，更树立起我们xx的优质服务品牌。

再次，要深化自己的工作业务。熟悉每一款鞋的货号，大小，

颜色，价位。做到烂熟于心。学会面对不同的顾客，采用不同的推介技巧。力争让每一位顾客都能买到自己称心如意的商品，更力争增加销售数量，提高销售业绩。

最后，端正好自己心态。其心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务必竭尽全力。这种精神的有无，可以决定一个人日后事业上的成功或失败，而我们的专卖销售工作中更是如此。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动，努力的精神来工作，那么无论在怎样的销售岗位上都能丰富自己人生的经历。

总之，通过理论上对自己从事服装销售工作以来的心得体会总结，还发现有很多的不足之处。同时也为自己积累下了日后销售工作的经验。梳理了思路，明确了方向。在未来的工作中，我将更以公司的专卖经营理念为坐标，将自己的工作能力和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛，辛勤肯干的优势，努力接受业务培训，学习业务知识和提高销售意识。扎实进取，努力工作，为公司的发展尽自己绵薄之力！

## 销售的个人心得篇五

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20xx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：

### （一）、业绩回顾

1、年度总现金回款110万，超额完成公司规定的任务；

2、成功开发了四个新客户；

3、奠定了公司在鲁西南，以济宁为中心的重点区域市场的运作的基础工作；

## （二）、业绩分析

1、虽然完成了公司规定的现金回款的任务，但距我自己制定的200万的目标，相差甚远。主要原因有：

市场基础还是很好的，只是经销商投入意识和公司管理太差，以致我们人撤走后，市场严重下滑。这个市场我的失误有几点：

（1）、没有能够引导经销商按照我们的思路自己运作市场，对厂家过于依赖；

（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20xx年我走访的新客户中，有10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！

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）；

c□公司服务滞后，特别是发货，这样不但影响了市场，同时

也影响了经销商的销售信心；

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20xx年11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□20xx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。

由于以前我们对市场的把握和费用的管控不力，导致20xx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，自行销售；

3、泗水：同滕州

4、峯城：尚未解决

根据公司实际情况和近年来的市场状况，我们一直都在摸索着一条运作市场的捷径，真正体现“办事处加经销商”运作的功效，但必须符合以下条件：

1、市场环境要好，即使不是太好但也不能太差，比如地方保护过于严重、地方就太强等；

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。

## 销售的个人心得篇六

我于20xx年02月份任职于20xx公司，在任职期间，我非常感谢公司领导及各位同事的支持与帮助。在公司领导和各位同事的支持与帮助下，我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。现将上半年的工作总结如下：

作为20xx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。

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。）

作为xx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。

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。

## 销售的个人心得篇七

20\_年已过去，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，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

一、 切实落实岗位职责，认真履行本职工作。作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：

1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款，截止到12月底我个人业务回款率相当还是比较乐观，回款率达到80%以上。

2、努力完成销售管理办法中的各项要求；这点我们业务部部门做的相对欠缺，合同管理不够完善，公司重要资料随处乱放，东西经常丢三落四，这方面我们有待改进。

3、负责严格执行产品的出库手续。

在当时没有直接和房改办直接签合同，跟单位上相对保障性更大一些，开发商更多的是考虑省钱。

5、严格遵守公司各项规章制度。

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；

7、完成领导交办的其它工作,今年公司主要交给我这边负责的项目基本上来说还是完成的比较完美,并大的事现在和贝谷合作也比较清晰,贝谷垫支我们出3个点的管理费,只是每次要开增税比较麻烦罗某这边,再次也非常感谢各位同事对我公司的配合及支持,上半年薄改项目5月份动工,8月份前收回三个县,9月结完最后一批款完成的相对还是比较乐观,薄改应该感谢某,老李对工作的支持,连续出差20多天,市国土项目,目前是货全部送到使用单位,目前正在调试,厂家工程师也基本上都做了前期工作,可能后期根据客户的需求另外需要再做调整,这个月底前期工作基本可以完成.目前正在进行的12年薄改合同已签好,明年年初开始动工,之前已经有这方面的经验,这次应该可以做的更顺利一些.

## 二、明确任务,主动积极,力求保质保量按时完成

对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢,在接受任务时,一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求,力争在要求的期限内提前完成,另一方面要积极考虑并补充完善,虽然工作中还是有很多不足,13年基本工作还是圆满完成.

## 三、取长补短,多接受一些的产品,积极面对客户的投诉

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习,对厂生产的产品的用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答,对相关部分产品基本能掌握用途、安装。我们it行业更是,很多时候我们还没有了解到新产品却已经在市场上有销售了,所以我需要多去接触各行各业的人员,从他们身上吸取不同的精华来填补自己的不足.同时产品缺陷普遍存在,所以业务员应正确对待客户投诉,视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及,同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中,严格按照厂制定销售服务承诺执行,在接到客户投诉时,首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺,其次应及时汇报领导及相关部门,在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案,同时

应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

#### 四、\_年工作计划

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 配合邹某建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切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，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中积极配合邹军建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。团队扩大建设方面，初步预计明年的销售人力达到5人以上。组建两支销售小组，分别利用不同渠道开展销售工作。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出勤，见客户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) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

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。

### 销售的个人心得篇八

在学习了，电话营销的过程中我才发觉做销售的最主要是怎么样跟客户沟通，当你拿起电话想要打电话给客户的时候，你首先有没有想过要跟客户说些什么？客户才会跟你继续说下

去，而且还会问你很多的问题，才会相信你从而永远变成你的忠实客户，并且是依赖性的客户。

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方。我知道在市场竞争日趋激烈的今天，学习电话营销的同学，深切地感受到电话营销工作难做。尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是电话营销的几点肤浅认识。

1、充分准备，事半功倍。在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。心理上也要有充分的准备，对营销一定要有信心，要有这样的信念：“我打电话可以达成我想要的结果！”。

2、简单明了，语意清楚。通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

3、语速恰当，语言流畅。语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

4、以听为主，以说为辅。良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是最好的。以自在的态度和缓和的语调说话，一

般人更容易接受。

5、以客为尊，巧对抱怨。在电话营销过程中，常常会听到客户对我们电信的抱怨。那么，如何处理抱怨电话呢？首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决；如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

总之，电话营销绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话营销的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的营销技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，听完老师的课，感受颇多！小事成就大事，细节成就完美！对待客户，我们用八个字来形容：微笑，热情，激情，自信！特别是在和客户的沟通，要注意诸多细节，还有最基本的话术！我们都要有一个充分的准备，所谓：“知己知彼，百战不殆”。王家荣老师说：“问题是我们最好的老师。”

销售是个很有趣的工作，每天都会面临许许多多的挑战，客户说“我考虑考虑、考虑一下”，是我们销售人经常会听到的一句话。面对这句话，有的人会非常的泄气或沮丧，觉得又碰到了是一个非常困难的问题；有的人会非常的积极和自信，觉得又增加了挑战和提升自我的机会。是问题？还是机会？取决于我们自己的选择和定义。而我们对事件的定义，往往就是我们得到的结果。

也或许他隐藏了某些其它的东西。所以我们销售人需要深入分析，客户到底是属于哪一种类型，然后我们根据具体情况再做出适当的处理，这并没有一个固定的答案，需要的是我们销售人灵活的应变。小小的一句话，内含却千变万化，所

以需要我们销售人细心聆听，积极探询，多了解客户真实的感受，然后帮助客户做出明智的决定。

要想在电话营销方面取得更大的成就，就必须具备专业、熟练的技能!电话，是一个无处不在的沟通工具。对于从事销售工作的专业人员来说，电话也是最棒的最有效的最便利的沟通工具之一。我们都接听过无数个电话，但对于在电话中需要掌控的一些事项，我们真的注意到了吗?一个电话的通话时间可能有三五分钟，也可能十多分钟，也可能有短短的不到一分钟。无论通话的时间长与短，也无论是何种的沟通电话，在电话中沟通的过程和要注意的事项，基本都是相同的。如何打好我们的电话?如何利用好我们的电话?对电话销售人员来说是非常重要的。

总之，电话营销绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话营销的价值，虽然我还没亲身体会过，但我觉得沟通的技巧十分重要。这就是我学了电话营销之后所得的体会。

让我们拥有足够的自信来做好自己的工作，创造一个自己的舞台!

## 销售个人工作心得范文5

上周公司专门请了销售培训团队为我们销售人员作了为期三天的培训，这对我们广大的销售员来说是一次极大的提升个人能力与素质的机会。此次培训主要阐述了以下几方面的技巧:

### 一、换位思考

在我们向顾客推销任何产品的时候，我们首先要从客户角度考虑为什么要买我们的产品以及买了之后会起到什么样的作用，简言之就是“换位思考”，以此来与客户成为朋友。我们

都知道“朋友间是无话不说的”。如果我们与客户成了知心朋友，那么他将会对你无所顾忌地高谈阔论，这种高谈阔论中，有他的忧郁、有他的失落，同时也有他的高兴，这时都应与他一起分担，他就可能和你一起谈他的朋友，他的客户，甚至让你去找他们或者帮你电话预约，这样将又会有新的客户出现。

## 二、共赢目标

这次培训给我的一大体会是要与客户有共赢的目标，只有这样才能与客户建立长远的合作关系。

顾客只要来奥龙堡都是有需求的，要通过察颜观色，以及语言沟通来了解顾客的真实想法。然后用你独一无二的特点，无微不至的服务让顾客产生加入奥龙堡的欲望，从而成交。二流销售员是满足顾客的需求。一流销售员是创造顾客的需求，既所谓“攻心为上”。

## 三、要有行动力

作为一名销售人员，一定要有严格的行动力，凡事力求尽自己得努力。销售工作是一项很辛苦的工作，有许多困难和挫折需要克服，有许多冷酷的回绝需要面对，这就要求销售人员必须具有强烈的事业心和高度的责任感把自己看成是“贩卖幸福”的人，有一股勇于进取，积极向上的劲头，既要勤跑腿，还要多张嘴，只有走进千家万户，说尽千言万语，历尽千辛万苦，想尽千方百计，最终会赢得万紫千红。

## 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。在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和素质。公司这次通过聘请专业的培训队伍对员工进行了系统的培训，进一步强化

了全体员工的服务意识和理念。

更需秉持一贯的信念，自我激励，自我启发，才能坚持到底，渡过重重难关，走向最终的胜利。

销售个人工作心得范文

## 销售的个人心得篇九

始从事销售工作，三年来在厂经营工作领导的带领和帮助下，加之全科职工的鼎力协助，自

己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止年月日，年完成销售额元，完成全

年销售任务的%，货款回笼率为%，销售单价比去年下降了%，销售额和货款回笼率

比去年同期下降了%和%。现将三年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

### 一、切实落实岗位

职责，认真履行本职工作。

作为一名销售业务

员，自己的岗位职责是：千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；努力完成销售管理办

法中的各项要求；负责严格执行产品的出库手续；积极广泛收集市场信息并及时整理上报领

完成领导交办的其它工作。



岗位职责是职工的

工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行

动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，几年来，在业

务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解知识的同时认真分析市场信息并适时制定营

销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对

方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在

确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过几年的

实践证明作为业务员业务技能和业绩至关重要，是检验业务员工作得失的标准。今年由于陕

北系统内电网检查验收迫使工程停止及农电系统资金不到位，加之自己业务知识欠缺、业务

技能不高、市场的瞬息万变而导致业绩欠佳。

二、明确任务，主

动积极，力求保质保量按时完成。

工作中自己时刻明

怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期

中止租赁协议并停产，厂内堆积硅石估计约吨、重晶石吨，而承租

人已离开，出于安全方面的考虑，领导指示尽快运回分厂所存材料，接到任务后当天下午联

系车辆并谈定运价，第二天便跟随车到蒲城分厂，按原计划三辆车分二次运输，在装车的过

程中，由于估计重量不准，三辆车装车结束后，约剩吨左右，自己及时汇报领导并征得同意

后从当地雇用两辆三轮车以同等的运价将剩余材料于当日运回，这样既节约了时间，又降低

了费用。今年八月下旬，到陕北出差，恰逢神东电力多种产业有限公司材料招标，此次招标

涉及以后材料的采购，事关重大，自己了解详细情况后及时汇报领导并尽快寄来有关资料，

自己深知，此次招投标对我厂及自己至关重要，而自己因未参加过正式的招投标会而感到无

从下手，于是自己深思熟虑后便从材料采购单位的涉及招标的相关部门入手，搜集相关投标

企业的详细情况及产品供货价格以为招标铺路，通过自己的不懈努力，在招标的过程中顺利

避雷器在此次招投标中中标，这样为产品以后的销售奠定了坚实的基础。

### 三、正确对待客户

投诉并及时、妥善解决。

销售是一种长期循

序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品

销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照

厂制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承

同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

### 四、认真学习我厂

产品及相关产品知识，依据客户需求确定可代理的产品品种。

熟悉产品知识是搞

性能、参数基本能做到有问必答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、安装。

依据厂总体安排代

理产品，通过自己对陕北区域的了解，代理的品种分为二类：一是科技含量高、附加值大的

用铁附件、金具、包弓、横担等，此类产品用量大，但附加值低、生产厂家多导致销售难度

较大。

## 五、电气产品市场

### 分析

陕北区域大、但电网建设相对落后，随着电网改造的深入，生产厂家都将销售目标对向西部

落后地区，同时导致市场不断被细化，竞争日益激烈。陕北区域电力单位多属农电系统，经

过几年的农网改造建设，由于资金不到位仅完成改造任务的%，故区域市场潜力巨大。现就

陕北区域的市场分析如下：

#### (一) 市场需求分

#### 析

陕北区域虽然市场

榆林供电局归省农电局管理，但材料采购归省招标局统一招标，其采购模式为由该局推荐生

产厂家上报省招标局，由招标局确定入围厂家，更深一步讲，其采购决定权在省招标局，而

我厂未在省招标局投标并中标，而榆林地区各县局隶属榆林供电局管理，故要在榆林供电局

及各县局形成规模销售确有困难且须在省招标局狠下功夫。根据现在搜集的信息来看，榆林

供电局是否继续电网改造取决于省农电局拨款，原因在于这几年的改造所需资金由省农电局

担保以资产抵押贷款，依该局现状现已无力归还贷款利息，据该局内部有关人员分析，榆林

地区的电网改造有可能停止。

## (二) 竞争对手及

### 价格分析

这几年通过自己对

鑫等，此类企业进入陕北市场较早且有较强实力，同时又是省招标局入围企业，其销售价格

同我厂基本相同，所以已形成规模销售；另一类是河北保定市避雷器厂等，此类企业进入陕

支，此类企业基本占领了代销领域。

## 六、 年区域工作设

### 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，

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：

### (一) 依据年区域

销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在延安区域，一是主要做好各县局自购工作，

挑选几个用量较大且经济条件好的县局如：延川电力局、延长电力局做为

重点，同时延安供电局已改造结束三年之久，应做其所属的二县一区自购工作；二是做好延

长油矿的电气材料采购，三是在延安区域采用代理的形式，让利给代理商以展开县局的销售

工作。

## (二) 针对榆林地

区县局无权力采购的状况，计划对榆林供电局继续工作不能松懈，在及时得到确切消息后做

到有的放矢，同进应及时向领导汇报该局情况以便做省招标局工作。同时计划在大柳塔寻找

有实力、关系的代理商，主要做神华集团神东煤炭有限公司的工作，以扩大销售渠道。

## (三) 对甘肃已形

成销售的永登电力局、张掖电力局因年农网改造暂停基本无用量，年计划积极搜集市场信息

并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

## (四) 为积极配合

代理销售，自己计划在确定产品品种后努力学习代理产品知识及性能、用途，以利代理产品

迅速走入市场并形成销售。

## (五) 自己在搞好

业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高

自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

## (六) 为确保完成

全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品

市场占有率。

## 七、对销售管理办法的几点建议

### (一) 年销售管理办法

办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模棱两可的

条款予以删除，年底对业务员考核后按办法如数兑现。

### (二) 年应在厂、

业务员共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的销售管理办法，使其适应范围广且

因地制宜，每年根据市场变化只需调整出厂价格。

### (三) 年应在情况

允许的前提下对业务员松散管理，解除固定八小时工作制，

采用定期汇报总结的形式，业务

员可每周到厂一天办理其他事务，如出差应向领导汇报目的地及返回时间，在接领导通知后

按时到厂，以便让业务员有充足的时间进行销售策划。

(四) 由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，年领导应认真考察并综合市场行情及

业务员的信息反馈，制定出合乎厂情、市场行情的出厂价格，以激发业务员的销售热情。

如何提高销售技巧和话术

分析顾客的消费心理

消费是指为满足人们物质文化需要而消耗物质资料的行为，是人们生存和发展的必要条件。需求是指人们对特定事物需求的欲望或要求。

人们对服装的消费需求分为生理和心理需求两大方面。生理需求也称本能需求或天然需求，是人自身发展过程中，为了维持生命、保持人体的生理平衡而形成的需求。如穿服装为了保暖或保护身体。而心理需求是为了提高物质和精神生活水平而产生的高级需求，它受历史条件、社会制度、民族和风俗习惯等的制约，反映了人的社会性，是随着人类社会发展的结果。

1. 消费需求有哪些特点

消费有很多特点，了解这些特点有利于了解消费需求，才有可能促成购买。需求是随着服装的流行趋势、社会进步、经济繁荣等因素而不断变化的，消费需求虽然受多种因素的影响



响，但它具有一定的规律性和特点。

(1) 驱动性当某种需要萌生后，便产生一种心理紧张感和不适感，这种紧张感便成为一种内驱力，驱动人们寻求满足新需求的目标和对策，迫使人们去从事各种购买活动，以满足这种需求。这一特点在冲动型消费者中表现得最为突出。

(2) 多样性由于消费者存在着生理、心理、经济、文化、民族、风俗习惯等方面的差异。因此消费需求也存在着千差万别，即使是同一款服装，不同的消费者对其规格、花色、质量等方面有不同的需求。随着人们生活水平的不断提高，消费者的审美观念逐渐向个性化发展，更要求服装市场的多样性。靠单一款式造成火爆消费的时代一去不复返了。

(3) 选择性人们的需求是多种多样的，已经形成的需求经验使消费者对需求的内容能够进行选择。消费者将根据自身的消费经验、个人爱好、文化修养、经济收入等情况，重新选择自己的消费需求。服装商品可选择性的提高也对服装店员的专业素质提出了更高的要求。

(4) 时尚性随着社会的不断发展，物质文明的高度进步，使得消费者的消费需求也在不断地变化和更新。服装是时尚的商品，它随着流行而变化。消费者购买服装时，首先会考虑它的时尚性。当基本的功能性完全被满足后，款式的时尚与否将成为购买的主要因素。

(5) 连续性消费需求的连续性也称为周期性、无限性等，是指消费需求不断地“出现—满足—再出现—再满足”周而复始地循环状态。人们的需求永无止境，是由于人们生存的需要永远不会完全被满足，因而就促使人们不断地进行活动以满足它。一旦旧的需求得到满足，就会产生更新的更高级的需求，达到目标的消费者会为自己确定更高的目标。店员通过观察顾客身上的着装品质，就会考虑是否要提出让顾客更换新装的建议。

(6) 满足性消费需求的满足是相对的，而永不满足才是绝对的。需求的满足性是指需求在某一具体阶段中所达到的满足标准。消费需求的相对满足程度，取决于消费者的消费水平。人们的消费需求是伴随着社会的发展、经济状况的改变、审美观念的提高等因素而得到相对满足的。这种相对的满足阻碍了新的消费，服装店的各种促销活动就是希望通过刺激欲望而不断拉。

(7) 发展性消费需求的形成与发展是与社会生产力的高低密切相关的。需求的变化是随着社会生产力的提高和进步而改变的，需求由低级到高级，由物质到精神，由简单到复杂不断发展变化。消费的个性化，也是消费需求发展的必然倾向，消费内容越丰富，消费需求的层次性变化越大，需求的层次越高，消费选择性越强，就越能促进消费生活的个性化。需求是永无止境的，是无限发展的。发展也使商业竞争不断升级。

(8) 目标性人们的需求总是包括一定的内容或某种具体的事物，离开了具体事物和具体内容，就不会产生需求。但对于特定需求来说，又有着十分明确的对象目标。消费者的需求都具有一定的对象目标，不会凭空臆想出需求对象。服装店为了满足消费需要，会想方设法地帮助顾客寻找所需求的对象。

(9) 竞争性在某一时期，消费者会存在多种需求，但只有最强烈、最迫切的需求才能转化为动机，成为行动的主要支配力量。因此，消费者的各种需求之间，存在一种竞争，竞争也会要求获得满足。例如，在经济条件有限的情况下，一个家庭购置衣物时，对老人、儿童、妻子、丈夫会产生一定的需求竞争，竞争的结果就是一种决定，即刻就会转化为购买行为。

(10) 伸缩性服装的时尚性强，可选择性强，带给消费者需求的伸缩性较大，消费者购买服装在量与质等方面往往随购买力的变化、流行趋势、价格因素的变化而有所不同。伸缩性

还表现在“可买可不买”的思维过程中。

(11) 诱导性消费需求不是人们先天就有的，是通过后天的外界影响，外界的引导和诱导而产生的。消费需求受广告宣传、商品陈列、店员介绍、群体、亲朋好友等方面的影响发生变化或转移，由不准备买或不愿意买而演变为现实的购买行为。双休日制使很多人有了更多的时间逛商店，他们有时并不知道自己要购买些什么，只是看看再说，这也给商家提供了成交之机。

(12) 配套性服装的穿着与配件相配套，不协调的搭配，给人以不伦不类的感觉。因此，人们在购买某款服装时，首先考虑的是与其他装饰是否相配套。服装的配套包括上装与下装、内衣与外套、衣物与服饰等。

(13) 互补性消费者对服装的需求具有互补性的特点。在市场上，人们常常看到某种服装销量的减少而另一种销量在增加的情况。如天然纤维面料的服装增长会使化纤面料的服装相对减少，又如长裙的流行会影响短裙销量。这就要求服装店不失时机地根据市场发展趋势，有目的有计划地推出适销对路的服装。

## 销售的个人心得篇十

好的成果是需要分享的，这样才能起到鼓励的作用。同时这也利于激励其他员工共同奋斗，工作总结无疑使能使一个好的工作总结得到好的分享的好平台，因此，写好工作总结是延续成功的有效方法。

其次，深刻分析市场上主要竞品在产品系列、价格体系、渠道模式、终端形象、促销推广、广告宣传、、营销团队、战略合作伙伴等等方面表现，做到知彼知己，百战不殆。目的在于寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足。

最后，就是自身营销工作的总结分析，分别就销售数据、目标市场占有率、产品组合、价格体系、渠道建设、销售促进、品牌推广、营销组织建设、营销管理体系、薪酬与激励等方面进行剖析。有必要就关键项目进行swot分析，力求全面系统，目的在于提炼出存在的关键性问题并进行初步原因分析，然后才可能有针对性拟制出相应的解决思路。

运筹于帷幄之中，决胜在千里之外。新年度营销工作规划就是强调谋事在先，系统全面地为企业新年度整体营销工作进行策略性规划部署。但是我们还要明白年度营销工作规划并不是行销计划，只是基于年度分析总结而撰写的策略性工作思路，具体详细的行销计划还需要分解到季度或月度来制定，只有这样才具有现实意义。

目标导向是营销工作的关键。在新年度营销工作规划中，首先要做的就是营销目标的拟订，都是具体的、数据化的目标，包括全年总体的销售目标、费用目标、利润目标、渠道开发目标、终端建设目标、人员配置目标等等，并细化分解。如终端类产品的销售目标就要按品项分解到每个区域、每个客户、每个系统等等；流通类产品分解到每个区域、每个客户等。

其次就是产品规划。根据消费者需求分析的新产品开发计划、产品改良计划；通过销售数据分析出区域主导产品，拟制出区域产品销售组合；根据不同区域市场特征及现有客户网络资源状况，拟制出区域产品的渠道定位。然后就要拟制规范的价格体系，从到岸价到建议零售价，包括所有中间环节的价格浮动范围。有时非常必要结合产品生命周期拟制价格阶段性调整规划。

如果企业仍存在空白区域需要填补、或者现有经销商无法承担新产品销售等原因，还需要制定区域招商计划或者客户开发计划。终端类产品还需要完善商超门店开发计划。

最后，就是营销费用预算，分别制定出各项目费用的分配比例、各产品费用的分配比例、各阶段的费用分配比例。

如此，整体年度工作总结和新年度营销工作规划才算完整、系统。但是为了保障营销工作顺利高效地实施，还需要通过从企业内部来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力。

茶叶销售个人工作心得4

## 销售的个人心得篇十一

开始我销售水平非常差，每次销售都没有几个客户购买，看到客户来了又走，如同观光一般我非常不愤，认为既然不买干嘛还来呢，时间扫去了我的无知，扫去了我的面子，让我知道了怎么去销售，怎么去努力。

### 一、要根据客户需求销售

客户既然来到的这里肯定是有需求得到，如果没有需求就不会来到这里，纯粹是看看玩的，很少。大部分都是要购买产品，但是想要把产品卖出去却是一门学问，这就需要我们自己去观察，客户购买东西，首先是要考虑的是，客户是给谁购买的，如果给自己购买的话那就要根据客户的爱好和客户的经济实力去考量把自己的意见和一些建议说给客户听，让客户有个参考，如果是朋友买的也要弄清楚情况在更具当前的服饰潮流给予相应的推荐。不能站在那里像个木头一动不动，一句话也不说，客户虽然不喜欢那些老是喋喋不休的推销人员也同样不喜欢，什么的不说的人。来到店里没有人跟她做介绍，客户又不了解情况你叫客户怎么购买，对价格尺寸等都需要自己去引导客户，因为很多客户都是闷葫芦，你不说，不问，会让客户感到这家店不欢迎自己，感觉呆着

也没意思，就会很快离开，也不能一直像个跟屁虫似的，这会让可会感到非常的厌烦，会感觉你触犯了别人的隐私。

## 二、主动的与客户沟通

很多客户会在店门口经过驻足，却不肯进来，有的就只是经过，这些都是潜在客户，这时候就需要我们去和客户沟通，如果您不主动，客户很少会主动的，因为竞争对手多，商品多，不与客户沟通不把自己的商品介绍给客户认识了解，在面对如此多的商品时，不一定会选择自己的商品，主动和被动是完全不同的，主动能够占据到有利地位，被动只会被挤下去，当今服装销售市场竞争非常的激烈，你争我夺的现象屡见不鲜，如果自己不去争取的话，很有可能就被自己的竞争对手抢占了先机，都说机会是给又准备的人的，主动就是自信，就是准备充足的表现，会让客户觉得，这家店铺的产品一定质量还可以，如果，质量差一边的话真美有自信来介绍自己的产品和他沟通呢，所以主动沟通很重要。

### 脸皮要厚，嘴甜

做销售就是要在别人的鄙视，仰视或漠视的目光中从容的销售自己的产品，被客户落了面子，不要害怕，因为，很多时候面子反而会影响我们工作，对我们没有任何帮助，很多客货一生恐怕见面的次数不会超过三次，就算落了面子会怎么样呢。只有锻炼出来厚脸皮，才能够在一次次的销售过程中如鱼得水，才能够在一次次的打击中一直向前，当然了脸皮厚还要嘴巴甜，客户也是人，奉承话，好话挺多了不厌，反而会让客户感到非常的舒服，认为自己非常的重视它，也会让客户高兴，一高兴就容易冲动，一冲动就会消费购买，虽然是冲动消费，很多时候冷静下来会不想买，但是不会生气，这也是一种消费手段。

以上是我的销售，也是因为我很好的运用了这些方法才在服装销售市场做的开心快乐。

## 销售的个人心得篇十二

一年以来，在同事们的帮忙下，自我在电销方面学到了很多东西，下头将以前的工作总结如下：

还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自我的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不明白自我要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，之后就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到此刻想想，那时真的是很傻的。

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当应对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当应对完不成销售任务的沮丧时，当应对部分蛮不讲理的客户时，一旦丢失了坚强的意志，那么就只能逃离营销这个职业或者浑浑噩噩过日子。尤其是做电话销售，我们每一天至少打五十个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要800个电话。可见我们要经受多少次的拒绝，我们听得最多的声音就是拒绝，如果不能激励自我，不能互相激励，那我们可能每一天都会愁云罩面，每一天都不想打电话，甚至看到电话头就痛，因为没有一个人会喜欢被拒绝的感觉。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，可是大部分的人，他都以往遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自我当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自我一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。正如常言道：一个人不追求提高的同时就是在原地踏步！

此时回头一想，我本人在工作中还是存在不少的缺点和不足

之处，尤其最明显的一点就是马虎大意，在发传真的时候忘记该称呼有几次，甚至有次去开会竟然还把鞋子忘记了带，最终还是满天去借，此等性质的问题细节在生活中也是经常发生；打电话的时候还是不能够独立应对问题，在客户遇到问题的时候自我容易惊慌失措，不能镇定的稳住阵脚，就把电话直接塞给师傅或者其他同事了，这点来说，此刻做的十分不好，包括打回访自我都不会去打，此刻刚来了不到一个月的新人自我都能够自我应对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后必须要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自我解决！还有一点是平时工作和生活两者不能区分开来，有时工作中的烦恼会带到生活中，而生活中不愉快的心境也有时导致一天的心境，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心境就直接决定能否有回执来报答一天的劳效！所以平时工作以及生活中，在自我给自我调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。必须要找比自我成功的人，比自我愉快的人，他的愉快会感染会传染，就会找到力量和信心。

为今后做个打算，不能和以前一样从来不做总结，从来不设定目标，那样就像是一个无头苍蝇乱碰一天天的混日子了，没有目标性，一天不明白要有什么样的结果，在此必须明确了：至少一场会坚持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自我来那么几个客户还不能保证是不是质量客户，那样签单的几率就太小了，至少在自我的努力中能够充实自我，给自我的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自我的人放心，会认为我过的很好就ok了！

2019年已成为过去，勇敢来挑战20\_\_年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人！绝对真理！

## 电话销售个人工作心得范文5

一年的电话销售工作结束了，我想我应当为自我过去的工作感到幸运，其实这一年来在工作很多方面，都是比较顺利的，



各方面的工作积累，使我此刻越来越强大了起来，对于销售这份工作我也越来越熟悉了，这真的是让我受益匪浅啊，想一想这一年工作当做出来的成绩我就觉得这些都应当是我继续坚持的东西，在生活上头继续做好这些基本的职责，我想没有什么事情不能够积累经验让后蓄力而发，这一年的电话销售，让我明白了很多道理，在同事们指导，领导的关心中更加是加倍的努力，我不期望自我会拖累整体工作看，我也总结这一年的工作：

## 一、销售工作

我是没有受过专业的学习，跟培训，在接手这份工作时候我很担心自我能不能做好这一点，销售这个词还是对我而言比较陌生的，我是没有想过这会给我带来一些什么负面的工作情绪，我也不想因为自我的原因让这些事情做的这么不满意，我总是觉得这些都是能够改变的，我十分清楚在工作当中要做到哪些，一年来我进取的学校一些电话销售的技巧，虽然在工作上头没有什么捷径可走，可是我们能够让自我工作本事得到提高，我愿意花时间去让自我很做好这些，学习工作比实践工作，做出业绩要容易很多，一年来我在销售的时候还是有所提升，第一第二季度工作成绩不是很明显，那个时候自我来到\_\_那里不是很久，处在一个工作的初级阶段，在这一方面我想自我还有很多需要学习，第三第四季度，我有了足够的经验，在这一方面做好了相关的准备工作，让自我实现了很多价值，我会继续加油努力的。

## 二、销售成果

一点电话销售，我一共拨打了\_\_\_个电话，其中有效客户\_\_\_，对于这些我是没有什么概念的，我这种业绩我想不是十分的出众，可是对我来讲就是一种鼓励，这是来之不易的，在生活当中很多时候接触到这些十分的不简单，我只想让自我坚持下去，在可持续的提高，一年来业绩方面，对我来讲还是做的不够，我认为在今后做到全年度前三才是我的目标，这

对于我来讲好像是有点初出茅庐不怕虎，可是这也是我哦内心最真实的想法。

### 三、不足之处

我想在工作上头积累足够的经验，让自我提高了才好，我在这一年来有时候也不够细心，经常性的忘记一些事情，自我的业务水平还是要加强，我不认为这些乐意搪塞过去，业务水平的提高是直接让我提高的标准。

电话销售个人工作心得

## 销售的个人心得篇十三

销售工作的基本法则是，制定销售计划和按计划销售。销售计划管理既包括如何制定一个切实可行的销售目标，也包括实施这一目标的方法。每个人都有各自的特点，都有各自的方法，关键是要找到最适合自身的一套方式和方法。

### 二、客户关系管理

对客户管理有方，客户就会有销售热情，会积极地配合。如果对客户没有进行有效的管理，或者客户关系管理粗糙，结果，既无法调动客户的销售热情，也无法有效地控制销售风险。所以必须想尽方法维护好客户关系，关注客户的各个细节，随时让客户感觉到你与他同在。

### 三、团队战斗力

发挥团队的整体效应很重要。充满凝聚力的团队，她的战斗力是最强大的，势不可挡。所以每一个人，不管自己是哪个部门或哪块业务，都必须时刻记得自己是团队中的一分子，是积极向上的一分子，记得我的行动离不开团队，我的行动会影响到团队。团队为了不断巩固和增强其战斗力，也会义

不容辞地支持每一位销售人员的积极行动。共同努力，共同进步，共同收获。

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。在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多新客户信息。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。

## 销售的个人心得篇十四

又是一个年底了，每到这个时候都是我们销售工作最忙的时候，也是最努力的时候。没有完成销售任务的就努力的去完成自己的销售任务，已经完成了的也在努力的去多完成一点，多赚一点钱好回家过年，反正不管怎样到了年底大家都会去拼一把，努力的去提高自己的销售额。不管自己有没有多拉一点业绩的想法，在别人都在努力的时候自己也是不会想要落后的。

我也觉得在年底是应该要冲刺一把了，新的一年的工作马上就要开始了，谁不想让自己这一年的成绩好一点呢，谁也不想在做年终总结的时候自己没有什么成绩吧，也没有人会想比别人差。不管是为了自己的工作成绩，还是为了工资或者拿到更多的一点的年终奖，都是必须要努力的。但销售其实也是需要一定的技巧的，不然就会光花了时间但又没有什么收获，我自己在关注的过程中也总结了一些经验，对我的帮助也是比较的大的。

做销售不能盲目的就去推销自己的产品，首先就是要了解顾客的需求，可以通过顾客的`需求来决定自己要着重的去推销产品的哪一个点。比如说一个产品它有多种的功效，但真正会让顾客心动的只会有其中的一两种。如果你跟顾客推销它其它的功效，顾客很可能就会不买你的账，所以推销的话术是需要根据顾客具体的需求来定的，这样的话就会很容易把

自己的产品给推销出去。其次就是要从顾客的角度去思考问题，做到为顾客着想，简而言之就是用自己的诚心来面对顾客，这样会建立起信任感，有了这一份信任感再推销起产品来就会很容易了。

## 销售的个人心得篇十五

20\_\_年以来化妆品销售取得的成绩都非常好，在销售中有优秀的前辈作指导，让我在这一年年化妆品销售中也取得了好成绩。现在对销售工作心得做一个总结：

### 一、做好客户维护

在销售过程中，我重视客户的维护，我会把客户分为两个阶段，一个是新客户，对于新客户，我主要做的就是推荐一些产品，但是不会太过频繁，因为新客户对于这些消息还是非常反感的，我一直都掌握了量，保证自己在与其沟通的时候不会让他因为我发消息过多而反感。

还有就是老客户，就是成交过的老客户，我重心倾向在老客户方向，因为老客户他们的复购率比新客户更多，前提是要让他们认可我们的产品认可我们的服务，让客户满意，只要服务做得好就能够有源源不断的客户，一个老客户他们都有自己的圈子，在销售中，培养与客户的感情，保证自己能够让可会满意，客户满意了就会再次购买，只要客户愿意就一定会有更大的购买力度，保证客户有更多的需求，同时客户也会给我们的产品做宣传，能够让他们的亲朋好友都进入到里面愿意去购买这些东西，因为得到了客户的人可就能够获得口碑效应，一旦形成了影响客户就会在此购买让我们的工作有了更多的便利，不必浪费时间去找新的客户资源，因为老客户就能够源源不断的给我们提供更多的客户资源。

### 二、抓住目标客户

刚开始的时候需要做的就是找到目标客户群体，化妆品主要针对的是一些高端消费的女士，对于这些女士，我首先要做的就是找到客户他们混迹的圈子，首先要取得联系，第一关很重要，我们现在化妆品是用的微信营销，想要有更好的发展就必须要通过微信来传递更多的东西，让客户能够知道我们的价值。找到到客户了解客户现在的选择，清楚客户的需要把握好客户的目标。这是工作的第一步，也是关键一步，如果沟通的客户不是目标客户根本不能够取得任何的收益，反而只会浪费时间，浪费精力最后沟通了半天一事无成，这样做效率非常低，也不利于我们的工作，找到目标人群混迹的圈子就能够找到更多的客户能够有更多的受益。

### 三、了解化妆品

对于自己销售的化妆品如果连自己都不知道其具体功效，这也只会让我们与客户沟通时处于劣势，不专业又证明能够获得他人的认可呢，想要得到信任首先就要下功夫就要做好万全贮备，把化妆品了解清楚明白化妆品的功效能力才能把它销售出去，同时也能够回答客户的问题避免在工作中犯下大错。

化妆品是高端消费品，这一行销售的竞争者很多，因此需要我们去努力挖掘客户，维护客户，才有更好的业绩，在明年我会继续努力创造更好的绩效。

## 销售的个人心得篇十六

我们常常困惑于智慧到底从何处来，到何处去，如何才能捕捉智慧的光芒，在成本与利润的衔接点上找到我们需要的平衡。我们也常常困惑，人的力量从何处来，到何处去，我们为何常常在庞大的市场面前惊慌失措，无从观察。能够回答这些问题，我认为只有一——学习。

销售工作的基本法则是，制定销售计划和按计划销售。销售计划管理既包括如何制定一个切实可行的销售目标，也包括实施这一目标的方法。每个人都有各自的特点，都有各自的方法，关键是要找到最适合自身的一套方式和方法。

对客户管理有方，客户就会有销售热情，会积极地配合。如果对客户没有进行有效的管理，或者客户关系管理粗糙，结果，既无法调动客户的销售热情，也无法有效地控制销售风险。所以必须想尽方法维护好客户关系，关注客户的各个细节，随时让客户感觉到你与他同在。

作成果包括两个方面：一是销售额，二是市场信息。对企业的发展而言，更重要的是市场信息。因为销售额是昨天的，是已经实现的，已经变成现实的东西是不可改变的；有意义的市场信息，它决定着企业明天的销售业绩、明天的市场。

以上几点心得体会，希望对大家有所启发与帮助，也希望大家能与我共同进步！

我相信我们的明天会更好！