# 典当行销售的工作总结(6篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-07-31

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**典当行销售的工作总结篇一**

一、履行职责，努力做好本职工作

作为小区经理，我深感领导支持对我的高度信任和殷切期盼，深感工作责任重大。为此，一年来我刻苦学习业务知识，积极向领导请示汇报，努力开展各项工作。把精力用在抓管理、服务上，用在抓队伍和品牌建设上，任职10个月来，工作上坚持按照公司制定的各项工作制度、工作标准和考核办法，按照精干、高效的原则，制定符合服务中心工作特点的工作方法，并对各部门工作运行情况进行不间断的检查。坚持定期到班级听取意见，指导工作，帮助解决困难，在抓好管理和服务的同时，我与班子成员一起积极协调外部各方关系，为搞好小区各项工作打好基础。在抓好员工岗位培训的同时还积极创造条件组织管理人员学习业务知识，提高基层管理人员的工作能力。在日常工作中，时常下到小区

与业主进行沟通，听取他们对小区各项管理工作的建议，对中肯合理性的建议，及时吸取并运用到工作改进中。并取得较好效果。工作中，我注重发挥班子成员的作用，坚持“重大问题集体决策，具体工作分工负责”的原则，及时沟通交流。工作上能够尽职尽责，尽心尽力形成合力地做好各项工作。

二、严格自律，树立良好形象

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取员工的意见，尊重、团结每一个成员，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，自觉遵守廉洁自律的各项规定，严格要求自己“堂堂正正做人，踏踏实实做事”。

三、任职来的工作目标完成情况

1年来，在服务中心员工的共同努力下，各项工作目标均圆满完成。

一是完成经济目标。服务中心认真贯彻公司“第三个五年计划”，通过服务中心全体员工的不懈努力，放弃休息日，克服各种艰难，担负着巨大工作压力，在\_\_\_\_年收取到物业服务费\_\_元，完成工作指标 \_\_ %，停车费x\_\_，完成工作指标 101%，装修管理费 x\_\_，完成工作指示 x\_\_，有偿服务费 x\_\_，完成工作指标x\_\_。较好的完成了各项工作。

二是加强与辖区派出所联防工作沟通。针对\_\_小区地理位置的特殊性及人员结构密集的特点进行警、民工作的沟通

联系。我小区秩序维护员当班过程中，协助派出所多次抓捕作案嫌疑人。体现了当班秩序员高度警惕的责任心及积极的工作态度。

三是理顺小区业主违章乱搭乱盖、占用公共空间等住房违规装修问题。小区少数业主为图一时之便，置小区物业管理规定不顾，违章乱搭乱盖，占用公共空间等住房违规装修，在工作人员多次下户做思想工作，并通知业主整改，对拒不执行整改的业主，服务中心将有违规行为的房号上报柳南区建设局、执法局、银山街道办事处、航星社区行政主管部门。

四是积极参加物业协会小区评优工作。服务中心工作人员积极响应,以极大的热情投入到评优工作中，经努力服务中心最终取得了物业协会颁发的“环境卫生优秀奖”。

五是响应小区多数业主对于完善小区文体设施提出的意见。公司在小区内增设了室外羽毛球场，闲暇时间业主都到球场打球，丰富了他们的业余娱乐生活，也体现了物业服务中心对业主生活的关心，促进小区和谐。

六是对恶意欠费户，服务中心采取法律诉讼途径维护公司利益及交取物业费业主的权益，同时提高了小区的收费率。

七是加强对在职及新入职员工的培训。对消防应急培训、电梯困人培训、防洪救灾培训、燃气泄漏等进行专项培训，教会他们操作的技巧。

八是搞好小区绿化做好修剪、培土、防病、防虫等工作，冬季对灌木进行了过冬保护—刷石灰粉。保洁服务工作为小区的亮点之一，在减编后人员思想不稳定的状况下，服务中心做好保洁团队建设，增强员工服务意识，提高服务工作质量。

九搞好工程、消防管理工作。在春节、五一节、国庆节等节假前，对小区商铺进行逐一安全检查，发放安全提示，提醒租户做好消防安全工作。对小区消防设施进行检查，确保消防水、灭火器的正常使用。并对消防设施进行防锈、润滑保养;检查排水工程，确保畅通无故障; 维修广场木桥护栏。消除了木桥的安全隐患，保障了小区业主的人身安全;解决小区内车辆无序乱停、摆放堵塞单元通道及休闲广场现象， 服务中心于4月设置了24个石桩，解决了因车辆乱停放，占用广场的现象。

四是丰富小区业主文体娱乐，融洽业主关系。物业服务中心5月

携同平安保险公司举行“庆六一”游园活动，2月携同柳州南国今报，航星社区举行“欢度元旦，和谐邻里”游园活动，小区业主参与热情高涨，活动现场气氛融洽。

四、需完善及改进的问题

1.提高服务品质，细致工作中的各个环节,维修工作及时跟进,反馈业主要及时。

2.规范化管理,收费台帐列清明细表作到不漏。

3.加强秩序队伍形象、思想品质教育。

4.加强车辆停放管理、停车收费，确保车辆有序安全停放。

5.积极催收物业费，把尽可能收上来的费用，都进行催收。

6、完善各类档案资料的收集存档管理。

7、不断加强专业知识学习，提高实际工作专业能力，使业主得更加细致、周到的服务。

在新的一年，我将以“百尺竿头更进一步”的工作干劲，以饱满的工作热情，开拓创新精神，励精图治，开拓进取，在公司的正确领导下，发扬成绩，以新的姿态、新的服务理念，全身心为业主服务，为公司事业的可持续发展再创佳绩而努力奋斗。

典当行销售经理述职报告2[\_TAG\_h3]典当行销售的工作总结篇二

近3年来，作为事业部副经理，负责分管本事业部的营销工作，我能够认真履行岗位职责，团结带领全体营销员、业务员、采购员，在公司总体工作思路指导下，积极进取，扎实工作，不仅圆满完成了公司下达的各项工作、经济指标，而且在营销管理、仓储管理等方面也取得了突破性的成效。在工作过程中不仅积累了丰富的营销经验，而且管理技也得到较大的提高。

一、 思想上要求上进，有较好的团队合作精神和工作责任心

1、 热爱本职工作，尊重和团结事业部领导班子成员，积极配合，主动完成党政一把手交待的各项工作任务。

2、 作为事业部营销负责人，能够深深感受到肩负的责任，能以身作责，加班加点，廉洁奉公，起到了带头人的先锋模范和表率作用。

3、 关心集体，团结同事，重视团队合作精神，有较强的集体荣誉感。

二、20\_\_\_\_年各项经营目标及其它工作完成情况

1、20\_\_\_\_年共生产吨，销售 吨，产销率 %，比2024年增长 吨，%。

2、20\_\_\_\_ 销售总额万元实现考核毛利润万元。

3、20\_\_\_\_年共提价 次，平均单价从 元涨至 元

4、20\_\_\_\_年期初应收款 万元，期末应收款万元，回笼货款 万元，回笼率100%。

5、20\_\_\_\_年采购国内\_\_\_\_ 吨，较2024年增长 %

6、投入大量人力、物力支持办事处的建设

7、\_\_\_\_机投产后，开拓了\_\_\_\_销售市场，建立了一套\_\_\_\_营销模式

8、20\_\_\_\_年责任区域范围内未发生任何安全责任事故。

三、销售管理出成效 20\_\_\_\_年主要围绕四个“坚持”，两个“建立”富于成效地展开各项工作： 1.坚持以省内为主，以省外为辅的营销策略。 把\_\_\_\_省作为\_\_\_\_的主销售市场进行重点推销，已取得较好成效，连续几年销量的增长充分印证了策略的正确性。\_\_\_\_省的销售特点是价高、稳定，销售费用低，有着其它竞争对手不可具备的优越条件。 2.坚持以直销为主，经销为辅的营销方针。 随着客户群的稳定，\_\_\_\_品牌的知名度的提高，经销公司控制着大量的客户群，制约了销售量进一步提高。近年来不断通过协商及合作的方式，已改经销中转的销售方式为公司直供客户，不仅提高了产能，销量也迅速得到了消化，达到了公司高产、降耗、增效的预期目标。

3.坚持产品结构的优化。 大幅减少低\_\_\_\_的接单量，为高产、高销，降低成本提供基础重要条件。并把出口\_\_\_\_作为重要产品进行研发，解决了困扰成品质量黑点问题。 4.继续坚持营销风险的控制。 近年来，由于国内牛卡产能的迅速增加，供大于求矛盾突出，\_\_\_\_市场竞争激烈，赊销方式成为抢占市场的重要武器，但赊销也是一把双刃剑，会产生大量的呆、坏帐。近己年，通过不断完善营销内部监督体制，严格执行审批权限管理制度，已有效地防止了死帐、坏帐的发生。 5.建立并巩固了一套行销所必需的营销体系。 在瞬息变换的市场环境下，根据市场情况，及时调整价格策略、产品策略、地域策略等，巩固并发展了市场客户，控制了市场风险，特别是高瓦纸机投产后，利用客户的类同性，成功复制了\_\_\_\_的营销模式，顺应了客户运行惯性。 6.培养并建立了一支熟悉业务运作流程而且相对稳定的行销团队。 通过系统培训和实际工作的历练，各人员已完全熟悉了本岗位甚至相关岗位的业务运作的相关流程。片区经理制和其它激励机制

再次调动营销员的积极性、释放营销员的聪明才智、增强营销员的责任感和成就感，为实现事业部的目标利润和拓展产品的市场空间打下基础。

四、2024年工作重点及难点。

1、确实做好人员培训、销售组织、仓储管理等工作。

2、\_\_\_\_销售原则：高产、高销、低耗。制定完备的销售方案，继续扩大市场。

5、\_\_\_\_产品在国内市场的推广。

6、做好销售管理系统，提高工作效率，方便快捷为客户报务。

7、做好国内\_\_\_\_等系统材料的采购工作。 20x\_\_年已过去，在这一年里，有我的辛勤劳动的汗水，有面对艰难市场拓展的无奈，有过业绩迅速提高时的自豪，回顾过去，展望未来，我们是一个团结的集体，具有团队精神的集体，一到能够打硬战的队伍，在新的一年里，我们将有更强的责任心和使命感，全身心投入到自己的岗位中。 展望220x\_\_，我们的工作目标是：团结一致， 我想，只要我们保持积极的工作热情，热爱自己的事业，正确把握市场规律，定能得到公司领导及同事的大力支持，我们的目标也定能实现。

**典当行销售的工作总结篇三**

\_\_\_\_年，\_\_服务中心在公司领导的亲切关怀与正确指导、支持下，作为小区负责人，时刻以身作则，与服务中心员工团结一致，敬业爱岗，努力工作，不断提高服务质量，发扬不怕苦，不怕累的工作精神，自觉加班加点催收物业管理费，在同事们的共同努力下，较好的完成了公司的各项工作任务。现对一年来的工作如下述职总结：

一、履行职责，努力做好本职工作

作为小区经理，我深感领导支持对我的高度信任和殷切期盼，深感工作责任重大。为此，一年来我刻苦学习业务知识，积极向领导请示汇报，努力开展各项工作。把精力用在抓管理、服务上，用在抓队伍和品牌建设上，任职10个月来，工作上坚持按照公司制定的各项工作制度、工作标准和考核办法，按照精干、高效的原则，制定符合服务中心工作特点的工作方法，并对各部门工作运行情况进行不间断的检查。坚持定期到班级听取意见，指导工作，帮助解决困难，在抓好管理和服务的同时，我与班子成员一起积极协调外部各方关系，为搞好小区各项工作打好基础。在抓好员工岗位培训的同时还积极创造条件组织管理人员学习业务知识，提高基层管理人员的工作能力。在日常工作中，时常下到小区

与业主进行沟通，听取他们对小区各项管理工作的建议，对中肯合理性的建议，及时吸取并运用到工作改进中。并取得较好效果。工作中，我注重发挥班子成员的作用，坚持“重大问题集体决策，具体工作分工负责”的原则，及时沟通交流。工作上能够尽职尽责，尽心尽力形成合力地做好各项工作。

二、严格自律，树立良好形象

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取员工的意见，尊重、团结每一个成员，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，自觉遵守廉洁自律的各项规定，严格要求自己“堂堂正正做人，踏踏实实做事”。

三、任职来的工作目标完成情况

1年来，在服务中心员工的共同努力下，各项工作目标均圆满完成。

一是完成经济目标。服务中心认真贯彻公司“第三个五年计划”，通过服务中心全体员工的不懈努力，放弃休息日，克服各种艰难，担负着巨大工作压力，在\_\_\_\_年收取到物业服务费\_\_元，完成工作指标 \_\_ %，停车费x\_\_，完成工作指标 101%，装修管理费 x\_\_，完成工作指示 x\_\_，有偿服务费 x\_\_，完成工作指标x\_\_。较好的完成了各项工作。

二是加强与辖区派出所联防工作沟通。针对\_\_小区地理位置的特殊性及人员结构密集的特点进行警、民工作的沟通

联系。我小区秩序维护员当班过程中，协助派出所多次抓捕作案嫌疑人。体现了当班秩序员高度警惕的责任心及积极的工作态度。

三是理顺小区业主违章乱搭乱盖、占用公共空间等住房违规装修问题。小区少数业主为图一时之便，置小区物业管理规定不顾，违章乱搭乱盖，占用公共空间等住房违规装修，在工作人员多次下户做思想工作，并通知业主整改，对拒不执行整改的业主，服务中心将有违规行为的房号上报柳南区建设局、执法局、银山街道办事处、航星社区行政主管部门。

四是积极参加物业协会小区评优工作。服务中心工作人员积极响应,以极大的热情投入到评优工作中，经努力服务中心最终取得了物业协会颁发的“环境卫生优秀奖”。

五是响应小区多数业主对于完善小区文体设施提出的意见。公司在小区内增设了室外羽毛球场，闲暇时间业主都到球场打球，丰富了他们的业余娱乐生活，也体现了物业服务中心对业主生活的关心，促进小区和谐。

六是对恶意欠费户，服务中心采取法律诉讼途径维护公司利益及交取物业费业主的权益，同时提高了小区的收费率。

七是加强对在职及新入职员工的培训。对消防应急培训、电梯困人培训、防洪救灾培训、燃气泄漏等进行专项培训，教会他们操作的技巧。

八是搞好小区绿化做好修剪、培土、防病、防虫等工作，冬季对灌木进行了过冬保护—刷石灰粉。保洁服务工作为小区的亮点之一，在减编后人员思想不稳定的状况下，服务中心做好保洁团队建设，增强员工服务意识，提高服务工作质量。

九搞好工程、消防管理工作。在春节、五一节、国庆节等节假前，对小区商铺进行逐一安全检查，发放安全提示，提醒租户做好消防安全工作。对小区消防设施进行检查，确保消防水、灭火器的正常使用。并对消防设施进行防锈、润滑保养;检查排水工程，确保畅通无故障; 维修广场木桥护栏。消除了木桥的安全隐患，保障了小区业主的人身安全;解决小区内车辆无序乱停、摆放堵塞单元通道及休闲广场现象， 服务中心于4月设置了24个石桩，解决了因车辆乱停放，占用广场的现象。

四是丰富小区业主文体娱乐，融洽业主关系。物业服务中心5月

携同平安保险公司举行“庆六一”游园活动，2月携同柳州南国今报，航星社区举行“欢度元旦，和谐邻里”游园活动，小区业主参与热情高涨，活动现场气氛融洽。

四、需完善及改进的问题

1.提高服务品质，细致工作中的各个环节,维修工作及时跟进,反馈业主要及时。

2.规范化管理,收费台帐列清明细表作到不漏。

3.加强秩序队伍形象、思想品质教育。

4.加强车辆停放管理、停车收费，确保车辆有序安全停放。

5.积极催收物业费，把尽可能收上来的费用，都进行催收。

6、完善各类档案资料的收集存档管理。

7、不断加强专业知识学习，提高实际工作专业能力，使业主得更加细致、周到的服务。

在新的一年，我将以“百尺竿头更进一步”的工作干劲，以饱满的工作热情，开拓创新精神，励精图治，开拓进取，在公司的正确领导下，发扬成绩，以新的姿态、新的服务理念，全身心为业主服务，为公司事业的可持续发展再创佳绩而努力奋斗。

**典当行销售的工作总结篇四**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好!

20\_\_\_\_年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年;首先要感谢敦敦教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的同事，感谢那些给我微笑，接纳我和\_\_\_\_产品的合作者，因为是他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐衷于我的工作，更加热爱我的工作。

一年来，我认真贯彻执行公司销售目标和销售政策，积极配合销售经理做好本职工作，并和其他销售员一道努力拼搏、积极开拓市场，较好地完成了年度销售目标。根据公司管理人员考核办法的通知精神，按照年终述职的有关要求和内容，现将一年来的个人工作述职如下：

1、\_\_\_\_市场全年任务完成情况。

20\_\_\_\_年，我负责\_\_\_\_地区的销售工作，该地区全年销售\_\_\_\_万元，完成全年指标\_\_\_\_%，比去年同期增加了\_\_\_\_万元长率为\_\_\_\_%。与去年相比原老经销商的销量都有所增长，开发的新客户销售也基本稳定，20\_\_\_\_年新客户销售额有望有较大突破。

2、重新捋顺销售网络。

在原有的销售网络的基础上，精耕细作。以各经销商为中心，从一个一个市场入手，同经销商编织五洲产品的销售网络，通过我们的努力，和每个经销商细致沟通，耐心做工作，明确各家经销商经销区域范围，做到不重复，不恶意串货，逐一解决售后服务等各项问题，终于让经销商重拾了销售五洲产品的信心。

3、开发空白市场。

\_\_\_\_地区20\_\_\_\_年底只有6家经销商，能够正常发货的只有4家，空白县市过多，能正常销售的太少。20\_\_\_\_年年初我对空白区域进行重新调1研，结合区域生活用纸消费习惯，制定了详细的市场开发方案，寻找合适目标客户，有针对性宣传销售产品。经过一年的努力，全年共开发新客户6家，终端连锁超市1家。

4、组织今年的销售工作。

积极宣传公司各项售政策及淡储旺销政策，\_\_\_\_区域今年销售量比20\_\_\_\_年增加了800万以上。淡储旺销政策是我们公司产品率先把经销商的库房占满，使其不能再储备其他公司的产品，旺季到来，经销商优先销售的都是我们公司的产品，大大提升了公司的销量，甚至一些品种出现断货。如果发货及时的话，今年销量还能提高一块。

5、做好\_\_\_\_区域各月市场销售分析工作。

落实回款进度并向公司领导汇报各月完成情况，对当月的销售工作进行总结分析并根据当月的销售情况及结合全年销售任务做好下月销售计划。

6、将有价值的观点反馈给领导

每月至少一次与本区域重点客户一起分析市场销售过程中存在的问题，对这些问题及时给予解决，并与客户分析竞争对手，商讨提高市场占有率的办法，将有价值的观点和方法及时反馈给上级领导。

7、虽然\_\_\_\_市场销售工作无论是在销量还是在销售管理方面都取得了突破性的进展，但仍存在一些问题：

(1)、我们销售工作做得不细、对市场的了解分析不到位，面对市场的激烈竞争反映不够迅速，使我们失去一部分市场。

(2)、市场串货监管不到位。由于今年销售政策的改变，各家经销商的销售压力比较大，较去年相比个别区域出现串货情况。虽然今年我们对串货问题组织讨论过，但工作还没有做到位，串货问题继续存在，这样对我们产品经销负面影响都很大，对经销商的信心打击比较大。我们销售人员在信息收集、反馈方面做得也不够全面，有的区域能提供信息协助防止串货，而有的区域搜集不到。这说明我们业务人员的业务能力还需更快更好的提高。

(3)、\_\_\_\_市场网络规划不好，二三级市场进货渠道比较乱，市场规范不到位，随意销售现象比较严重。

8、开展20\_\_\_\_的销售工作：

(1)、加强市场推广、宣传力度。在巩固现有的市场份额基础上，加强市场渗透，运用各种有效促销方式或商务手段，确保市场的占有率;制定市场宣传策略，监督广告投放，实施多媒体传播计划，制定并实施销售活动方案。

(2)、健全营销网络。完善客户资料的建立、保存和分类管理，负责客户情况收集、调查，20\_\_\_\_年消灭\_\_\_\_省空白县市。

(3)、做好业务人员培训、交流工作，进一步完善销售管理工作。20\_\_\_\_年我们要对任务进行落实，做到目标明确、责任到人，保证预期目标的实现，同时会加大销售人员的引进及整合，对新进的人员进行全面的培训，使更多的优秀年轻人加入到我们这个销售团队中来。

(4)、服从大局，团结协作。在日常工作中，做好销售经理助理的本职工作，努力完成公司领导布置的各项工作，积极为其他同事的工作创造良好的氛围和环境，互相尊重、互相配合。同时，勇于开展批评和自我批评，对其他同事的缺点和错误及时地指出，并督促改正;对自己在工作上的失误也能努力纠正、主动承担责任。20\_\_\_\_年我仍会和所有销售人员一道努力拼搏，力争20\_\_\_\_年公司销量增长\_\_\_\_%，为实现公司生活用纸销售总额为\_\_\_\_亿元的目标而奋斗。

**典当行销售的工作总结篇五**

尊敬的领导：

您好!

如果说什么职位最锻炼人，那么，销售无疑是其中的一种，在公司工作了很多年了，从一个小小的业务员走到现在公司销售经理的位置，付出了多少努力和汗水，也许只有我自己知道了。不过我可以说，我付出的努力是常人的几倍，我才在自己的工作岗位上取得了一定的成功。

这一年走过来，酸甜中夹杂着汗水，努力和付出就会有回报，对我来说，在过去的一年取得的成绩还是很不错的，我觉得自己做的还是很好的。

自己20\_\_年销售工作，在公司经营工作领导魏总的带领和帮助下，加之全组成员的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止20\_\_年\_\_月\_\_日，年完成销售额\_\_元，起额完成全年销售任务的60%，货款回笼率为80%，销售单价比去年下降了10%，销售额和货款回笼率比去年同期下降了12%和16%。现将全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

作为一名销售经理，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;

2、努力完成销售管理办法中的各项要求;

3、负责严格执行产品的出库手续;

4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导;

5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度;

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。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量销售经理工作好坏的标准，自己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，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其它销售经理勤沟通、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，自己能积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过实践证明作为销售经理技能和业绩至关重要，是检验销售经理工作得失的标准。

二、明确客户需求，主动积极，力求保质保量按时供货

工作中自己时刻明白销售经理必须有明确的目地，一方面积极了解客户的意图及需要达到的标准、要求，力争及早准备，在客户要求的期限内供货，另一方面要积极和客户沟通及时了解客户还款能力，考虑并补充完善。

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，所以销售经理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，严格按照公讣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、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定代理的产品品种

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，对公司生产的涂料产品的用途、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、价格和施工要求。

在过去的一年，我们公司的业绩因为全球金融危机的影响，没有出现很大的增长，不过暂时金融危机对我们公司的影响也不是很大，不过我们一定要警惕，金融危机下，没有哪一个公司是安全的，说不定今天好好的公司明天就倒闭了，所以我们一定要警惕，警惕金融危机对我们的影响。

在以后的岁月里，我的工作一定会越来越努力的，尽量不会出现任何的差错，这对我是必须要要求的，我对自己的要求是最严格的，一定要做到为公司的事业尽出自己最大的努力!

希望公司在新的一年能够继续发展下去，将公司的业绩提高上去，是公司的未来更加的美好!

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公司，以便让销售经理有充足的时间进行销售策划。

述职人：\_\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

**典当行销售的工作总结篇六**

尊敬的各位领导、同志们：

现在我对20\_\_\_\_年来的工作心得和感受总结如下：

一、塌实做事，认真履行本职工作。

首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自己经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而达到销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自己的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这半年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，但是成功率比较高，价格也可以做得高些。像这样的客户就可以列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

二、主动积极，力求按时按量完成任务。

每天主动积极的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情况，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，而且因为人与人都是有感情的，只有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的机会。即使当时没有能立刻成交，但是他们会一直记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

三、做好售后服务

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是形成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们这里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情况，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺一定能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，但是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

四、坚持学习

人要不断的学习才能进步。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关;其次是学习沟通技巧来提高自身的业务能力;再有时间还可以学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

五、多了解行业信息

了解我们的竞争对手我们的同行，了解现在市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业务员必须时刻都要关心的问题。只有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的判断，遇到问题才能随机应变。

六、明年年的计划

在年终销售总结会议上，我的数据跟同部门的同事\_\_\_\_的数据差距很大，她的销售额是15万多，回款是8万多，而我只有两万多的销售额，远远的落后了，所以我要在明年迎头赶上。虽然她比我早一段时间进公司，但是大家面对的同一个市场，手中也是同样多的客户，这之间的差距只有人与人之间的差距，往后我要多向她和其他同事学习销售技巧，要努力提高自己的销售量，争取赶上他们。

我要给自己定一个明确的目标，在明年里争取做到18万，即每个月要做1.5万左右。同时要制定一个销售计划，并把任务分配到手中的客户里面，大方向从行业分，小到每一个客户。这样才能每天都明确的知道自己的任务，才能明确自己拜访客户的目的，提高拜访的质量。由于我的工作计划做得不详细，拜访客户比较盲目，对产品也不是特别熟悉，以至销量比较少，所有在今后要改变办法，要努力提高销量，要努力完成公司分配的任务。

最后我要感谢我们的领导和我们同事在一年来对我工作的支持和帮助，希望往后通过大家一起努力，让我们能够在明年再创佳绩。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找