# 2024年销售经理年度个人工作总结(8篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-07-10

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**销售经理年度个人工作总结篇一**

其次，我们在全民互动、共同维护上下功夫，积极营造全社会共同关注长线工作的平台，上到县委、县政府，下到乡村普通人，都有义务为长线事业做贡献。今年，我们共回访县级护线领导组15次，积极与县级城镇改造领导组联系沟通，会同当地城建局、自来水公司就\_\_年度有关施工计划及安排进行商谈，确保一、二级光缆在施工前有标识，施工中有保障，并且加大标识密度，有效预防外力障碍的突发。

今年以来，分局一、二级光缆巡护员，他们不辞辛苦，利用农闲时间，不失时机进行随线到户回访以及大型机械信息的跟踪采集，回访采集率达到100%，调查、跟踪、宣传、联系、签约一步到位，按照“织网式”办法，使护线宣传的覆盖面日趋扩大，同时，适时奖励义务护线有功人员，激发他们的护线热情，为延伸护线网络，保证线路畅通做出更大的贡献。

第

三、

高度重视，预防为主，确保一、二级干线安全畅通。一级干线安全与否，既关系着年度考核指标的完成，又检验着我们的维护水平，是整个维护工作的重心所在。为此，我们牢固树立一、二级干线无小事意识，加强一、二级干线的线路维护、巡回、随线到户和外力影响监控工作，高度重视一、二级干线的重点线位，多次组织人员集体对一、二级干线线路进行了预检预修，全年共检修一、二级干线(除草培土)5942块、宣传牌608块、新增标石650块、明显化线路50公里，为线路的畅通奠定了基础。

第四、加强线路整治，提高本地网维护质量。牢固树立“维护就是服务”的理念，充分发挥专业化维护的优势和水平，预防和杜绝障碍的发生。利用巡检系统监控本地网巡线员，克服他们以前那种无所谓的麻痹思想。由于本地网多处于煤运道路旁，给线路的安全造成很大的影响，隐患无处不有，为此，我们加大维护整治力度，本地网达标整治389公里、更换电杆75根、做吊线689处根，从而提高了本地网杆路的机械强度。另外，我们开展了“保安全、防阻断”的专项整治工作，完善了本地网的技术资料管理，加强了本地网线路的抢修及抢修人员的技术培养，确保了线路障碍恢复及时率考核指标的完成。

第五、开展岗位大练兵，不断提高员工技术素质。实践证明，只有娴熟的技能和过硬的本领才能做好一切工作，要想适应企业改革发展的要求，逐步提高线务员的技术素质，首当其冲的是“练兵”，目的就是造就一支具有较高的线路技术维护技能队伍。使他们能够熟悉掌握辖区内光缆线路情况，能够熟练使用光缆接续测试仪表、机具，能够出色完成光缆抢修、割接任务，为此，我分局在年内进行了两次业务技能大练兵验收工作，员工门认真作业，精心钻研，在练兵中，不断总结和吸取经验教训，改进工作方法，充分发扬团队精神，互相帮助，互相促进，员工的技术素质得到进一步提高。

一、阶段市场工作总结

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，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。

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。

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，一般可以从存在的主要问题着手，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。

忙碌而充实的一个月转瞬即逝，随着工作岗位的调整，我更进一步努力学习，积极工作，以尽快适应新岗位的工作要求，不辜负领导的重托，为公司的发展和各项工作的开展贡献自己的一份薄力。现就我一个月来的工作总结如下，不妥之处恳请批评指正：

受整个机械行业不景气，经济运行压力大等的影响，我公司相关产品产销的难度也随之增加，但在公司领导们的正确决策部署和全体员工的共同努力下，上个月仍完成了27.5万元的销售额，这对我部门按期完成年度工作目标进一步增强了信心。

第一，做好常规管理工作，保障工作顺利实施。今年厂区搬迁工作是整个集团公司的一个重头戏，目前公司在新址也已经平稳有序的运营起来。之前本人在搬迁过程中也起到了很好的组织协调作用，并于上个月安排人员对老区一些设备进行修旧利废，以控制公司费用开支，其中包括对老区地下室库房的电线、电缆、照明系统等的维修。

第二，严格遵行制度，做好公司库存盘点工作。上月末正好迎来十一国庆假期，为保证节前此项工作结束，抓紧时间，严格按照集团公司盘点要求进行盘点，在9月\_日下班前，所有数据一一列清。

工作岗位调整后，我必须改变过去的思维方式，理清思路，做好工作衔接，在短时间内适应新岗位的要求，为公司的发展做好支撑服务。9月\_日、27日，我参加了秦川机床工具有限公司举行的新干部培训工作会。从中我了解了作为一名新干部应具备的领导力、决策力、执行力等综合素质。未来的工作中还有很多需要学习地方，我将以积极向上的态度对待自己的工作，为部门员工起到一定的表率作用。

上个月，公司始终保持安全运行状态，做到了无安全事故发生。“安全第一，预防为主”是公司安全一贯坚持的工作指导方针。作为公司安全管理员，始终提高责任意识，力图将安全隐患消灭在萌芽状态。

下一步计划虽然自己尽职尽责，努力做好各项工作，但还是存在不尽人意的方面。一是个人能力还有待进一步提高，个别工作不到位;二是有急躁情绪，说话分寸有时掌握不好。在以后的工作中，我将继续努力，认真落实公司各项工作，做好以下几个方面的工作：

一是进一步加强自身学习，积极参与创先争优活动，提升自身政治思想水平;二是提高自身管理水平，落实好综合部各项工作的组织开展;三是抓好本部门管理工作，强化部门人员服务意识，提高办事效率。

**销售经理年度个人工作总结篇二**

20xx年6月以来，在人保财险x分公司颍东支公司的正确领导下，作为营销业务四部一名销售团队经理，我立足自身岗位实际，带领全体销售人员，认真努力工作，积极服务客户，完成了工作任务，取得良好的成绩，获得上级领导和客户的满意。有关个人工作情况总结如下：

我叫xx，男，1992年6月2日出生，xx年x月毕业于x理工专修学院国际经济与贸易专业，大学本科文化。20xx年6月参加工作，先后在人保财险x分公司颍东支公司综合部综合岗、渠道业务一部中介展业岗工作，后来担任营销业务二部和营销业务四部个代营销团队经理岗、销售团队经理。

自参加人保财险工作以来，我意识到保险业不断发展和业务创新对保险员工提出了更高的要求，必须认真学习，提高自己的业务水平和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我积极参加上级组织的相关业务培训，认真学习保险业务操作流程、相关制度、资本市场知识、保险产品知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，当客户问起保险产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户提供建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进保险业务发展，为单位创造良好经济效益。

我现在主要负责x省x市开发区“长城、菲亚特、帝豪、全球鹰、奔腾、江淮和钰龙名车行”等6家4s店的保险业务。我带领全体销售人员认真工作，努力服务好客户，促进保险业务发展，提高单位经济效益。一是始终坚持以客户为中心，严格履行“公开”、“首问负责”、“微笑服务”，增强服务意识，创新服务方式，改进服务作风，满足客户多元化需求，提高客户的满意度。二是彻底更新观念，自觉规范行为，认真落实支公司各项服务措施，苦练基本功，加快业务办理的速度，避免失误，把握质量，维护好客户关系。三是针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作，要赢得客户由衷的赞许，为支公司争取更多的忠诚客户，持续推进保险业务发展。

我不怕困难，辛勤工作，为支公司创造良好经营业绩，其中20xx.06-20xx.06为110万元，20xx.06到20xx.06为110万元，20xx.07至今每个月实现业务收入xx万元，以实际行动为支公司的发展作出了自己应有的努力和贡献。

在过去的几年中，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。今后，我要更加努力学习，提高自己的领导能力和业务能力，创新工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，促进支公司健康持续发展。

**销售经理年度个人工作总结篇三**

xx年已经过去，新的一年又在展开。作为一名服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予在指导建议。

在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

**销售经理年度个人工作总结篇四**

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。 我是今年三月份到公司工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有\*\*\*\*\*\*\*销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏\*\*\*\*\*\*\*行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教\*\*\*\*\*经理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对\*\*\*\*\*\*\*市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一

个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

存在的缺点：

对于\*\*\*\*\*\*\*市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在河南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在：

1） 销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作倒现在有记载的客户访问记录有\*\*\*\*\*\*\*个，加上没有记录的概括为\*\*\*\*\*\*\*个，八个月\*\*\*\*\*\*\*天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量\*\*\*\*\*\*\*个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

2） 沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，洛阳迅及汽车运输有限公司就是一个明显的例子。

3） 工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4） 新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

现在河南\*\*\*\*\*\*\*市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。在价格上是卖得偏高的价位，在本年销售产品过程中，牵涉问题最多的就是产品的价格。有几个因为价格而丢单的客户，面对小型的客户，价格不是太别重要的问题，但面对采购数量比较多时，客户对产品的价位时非常敏感的。在明年的销售工作中我认为产品的价格做一下适当的浮动，这样可以促进销售人员去销售。

在郑州区域，因为\*\*\*\*\*\*\*市场首先从郑州开始的，所以郑州市场时竞争非常激烈的市场。

**销售经理年度个人工作总结篇五**

各位领导，各位精英大家下午好！去年领分红时候的场景还历历在目，去年就是站在这个地方拿钱的！今天又重新回到这个讲台上，销量做的也不算太好，比较惭愧。其实今天主要是朱大伟和卢春花两位优秀的经理将我推上了今天的讲台，分裂的这两个部门做的还是不错，首先借大家的掌声感谢两位经理。

目前我的团队由4名员工构成，本来说我们要保证每个月至少30箱的，在去年的时候是有把握的，但是我相信现在这只是一个过渡期。一旦左膀右臂砍掉一只的时候，我相信肯定还会随着成长，我们会立马在最短的时间内将它接起来。现在我们就在培养人员，目前部门几乎都是新员工的基础结构，我们一家两口带着两位新员工。

我个人的感悟就是不能分裂的太快，一定要保证员工的收益，尤其是那种不是工作能力很强、之前没有做过销售或者一个刚踏出校门的学生。以我部门分裂的两位经理为例，他们用了一年的时间，他们之间有一个共同的特性就是需要一年的时间成长。然后第二个就是一年销量在100箱以上的销售额，并且至少要带过一个徒弟，最重要的是要经过翻单的过程。在这些成长过程中两位都是全部都经历过了，所以说他们分裂出来之后，个人能保证一年100箱的业绩。我们陈总经常讲的就是单看一个月的数据可能不能够说明什么问题，但是一年整体下来有100箱的销量做支撑的话，一个加盟部应该做的不会太差。在这个成长过程中要给他们的就是行业的认知度，一个新人，一个学生，他到我们这个企业来，开始肯定都抱着一种试一试的心态：我来这先看看，慢慢干，干的好我就继续干，干的不好我就走人。包括我自己的想法也是一样的，20xx年12月份过来签约的，合同签的是两年的时间，签完合同之后我就想，我先把这两年干完，干得好我就继续干，干得不好我两年到期就不干了。我说的是实在话，确实是我当时心理所想的，多数人都是这样的心态。所以这就是一个人一开始对行业的认知度，经过时间慢慢的一个转化。一个学生从开始认为能干我就干，然后慢慢的就从喜欢这个行业到最后看到很多人在这个平台上成功了赚钱了，对自己的定位就不一样了，开始对自己有信心了。

我跟大家讲述我的一个经历，我在接触销售这个行业也比较晚，我25岁才开始跟着陈总做销售，我在25岁之前换过10几份工作。之前我老表让我去跟他干，一个月给我一万，我说我不去。为什么，因为我觉得他的那份工资并不能满足我，当我来这个公司后我就觉得我实现的价值会更大。工作中对待员工要像对待兄弟姐妹们一样关心他们。我们在座肯定也有很多的90后，现在很多人会有一个这样的心态，做事我肯定是要开心，钱的问题无所谓，主要工作要开心，当然前提也是要把事情做好。作为经理首先一定要设身处地的去关心他们才是最重要的，这个心态管理也是最主要的一步。让他们在行业看到希望和收益，一旦他们看到身边有卖到100箱的员工，一般年收入都在8-10万，可以讲在我们垦荒人这个平台上，在一个刚毕业的前提下一个月能挣到6000块钱算是收入比较高的。发展空间不用我多讲大家也能算明白的，在去年的时候，朱大伟经理拿到了8万，今年我认为翻一倍是不成问题的，当然也要靠自己努力了。我记得我在20xx年时候，我们夫妻两个人一年工资加起来大概是23万元，去年我们翻了一番，大概拿到51万左右。

我们要在一个好的团队好的氛围下，一起干活一起收单，一起家访，一起解决问题，一起吃饭等等，我讲这么多一起主要是跟大家分享一些团队意识的重要性。团队氛围好不好取决于加盟经理管理水平的问题，比如说你们天天在一起的话能够直接跟员工沟通，有什么做得不好的地方可以互相帮扶，一起解决问题。关于作风的问题刚才张总也提到了作风是气，我们团队分裂的两位经理有一个共同的特点就是努力和勤快，这一点非常好，干部的培养一定要选择好。在我们带领过的10位员工当中，能有两位培养成优秀加盟经理，可以说是已经很好了，就像销售中的“二八定律”一样。朱经理是一个非常执着的一个人，令我印象深刻的一次就是去年端午节的时候我们都放假回家，他却一个人跑去菜市场收单，在销售会上开单6箱，我就说他这个端午节没放假是值得的，做了6箱的业绩。还有一位卢春花经理也有一次让我印象非常深刻，小姑娘特别容易感冒，一感冒就需要挂吊水，在挂吊水的时候有个顾客就给他打电话要送东西，她马上就叫护士将吊水给拔了，吊水还没挂完就急忙去给顾客送东西。我欣赏就是他们对待工作的一种态度，一种负责的精神。自己带好头是一个什么情况呢，有一次我家大女儿开家长会的时候，老师就点名跟我讲了“你家这个小宝宝不简单呐，首先是家长不管她，成绩还不错，还要帮助自己的小妹妹，写家庭作业的签字”。我觉得非常亏欠小孩，缺少就是对她的`关心，但是我现在是这样想的，现在的努力是为了让她们将来都能过得更好！

关于自己带头有一方面，其中有两种情况：一种就是你很牛，很厉害，你不用干，你的员工都能帮你干的很好；还有另外一种情况就是你死了都不知道是怎么死的！员工需要解决问题一定要第一时间帮他解决问题，就是解决他的情绪问题，比如说员工他觉得这个顾客身上没效果，想退货了，或者认为顾客住院了，我现在这个时候应该第一时间帮助他去解决。比如说你去解决了这个顾客还是退货了，但至少你去努力了，这就是你对员工的一个态度问题。如果说你的态度没有端正，员工下一次肯定不会信服你的，我一遇到问题就不会找你。

技战术的问题，我也不一定有在座的各位经理做的好，我现在每个环节都观察和把握的比较准，新人到公司，我第一个给他解决的就是收单方面的话术，我每天给他灌输就是收单方面的话术和技巧。如果说他今天收单3个，我会说你做的很好，明天你就可以收到4个。现在就是把控好每一个环节，该收单的时候就不会跟你讲明天要一访，我就跟你讲收单。员工现在做的就是一个环节一个环节的去经历，才能看到数据，最后就开始抠数据，从数据上解决问题，不要在他收单还没整明白的时候就去跟他讲攻单，他根本就搞不懂，只有一个环节一个环节的让他去熟悉。我的方式就是：我说你听，你做我看，我再说你来改，不断去完善自己。当然今天主要是讲从我这分裂的两位经理，他们能够一年卖100箱，我们经常讲有什么师傅带什么徒弟，性格肯定也会非常相似，然而员工开发的老顾客性格也会非常相似。如果新员工刚出货，这对于员工来说是一个非常好的开始，维护方面还是需要经理的帮助。只有你跟他讲了，他做了他才会懂。

接下来讲的是80%的销量来自于20%老顾客身上，老顾客的维护好与不好在于几个方面，比如福利会销售会做工作的时候、续购、转、退货量这些数据就能看出维护顾客好与不好的一个情况。刚才也讲了，我跟常秋燕的工资每个月2万块左右基本没什么剩余，除了家里开销都投给老顾客了，因为我们知道老顾客的作用很关键。比如去年我们拿了50万的工资，结果我们就存了30万，花费是20万。我今年要是花了30万，那么今年我肯定要拿到70万！与老顾客之间的感情很重要，感情也是需要培养出来的，我们要求的是顾客生病了一定要去探望，过生日的时候一定不能忘记，家里有什么事的时候，我们就要实事求是的走到顾客身边，经常让顾客参加一些活动。包括利用好我们的活动，恳谈会、福利会等等，跟顾客接触的机会一定不能错过。我们不仅仅卖的是产品还有就是服务，我们不仅仅是一名销售人员，更要成为顾客的家人。

今年的目标是成为总监，现在我也在培养人，但还是不能一味的去追求速度，我希望他们培养好了之后，然后还能分裂两支加盟团队，成为总监！目标在去年的时候我没想过，在今年时候我也感悟了，非常感谢张总的帮助。最后希望大家努力实现自己的目标，在年底的时候有好的收益。谢谢大家！

**销售经理年度个人工作总结篇六**

\*\*常规产品比去年有所下降，\*\*增长较快，\*\*相比去年有少量增长;但\*\*销售不够理想(计划是在1500万左右)，\*\*(dn1000以上)销售量很少，\*\*有少量增幅。

总的说来是销售量正常，oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“\*\*”品牌增长也不理想。

客户反映较多的情况

1、 质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如xxx客户的\*\*，xxx客户的\*\*等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、 细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、 交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、 运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如xxx、xxx、xxx等人都说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、 技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，xxx、xxx等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、 报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

**销售经理年度个人工作总结篇七**

增强为客户服务的思想;业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，xxx在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再励，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

4、统计工作不到位，没有成品或半成品统计报表，每一次销售部都需要向车间询问货物库存状况，这样一来可能造成销售机会丢失，造成劳动浪费，而且客户也怀疑公司的办事效率。成品仓库和半成品仓库应定时提供报表，告知库存状况以便及时准备货品和告知客户具体生产周期。

5、销售、生产、采购等流程衔接不顺，常有造成交期延误事件且推脱责任，互相指责。

6、技术支持不顺，标书图纸、销售用图纸短缺。

7、部门责任不清，本未倒置，导致销售部人员没有时间主动争取客户。

**销售经理年度个人工作总结篇八**

xx年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的销售经理工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的销售经理工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把销售经理工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的销售经理工作做的更好。下面我对一年的销售经理工作进行简要的总结。

我是今年三月份到公司销售经理工作的，四月份开始组建市场部，在没有负责市场部工作以前，我是没有xx销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏xx行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教xx经理和北京总公司几位领导和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。

通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对xx市场有了一个大概的认识和了解。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也取得了几个成功客户案例，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的方案应付一些突发事件。对于一个项目可以全程的操作下来。

对于xx市场了解的还不够深入，对产品的技术问题掌握的过度薄弱，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决问题的方法。在与客户的沟通过程中，过分的依赖和相信客户，以至于引起一连串的不良反应。本职的工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对市场销售人员的培训，指导力度不够，影响市场部的销售业绩。

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我们公司的产品知名度在河南市场上渐渐被客户所认识，良好的售后服务加上优良的产品品质获得了客户的一致好评，也取得了宝贵的销售经验和一些成功的客户案例。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

从上面的销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。xx产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

客观上的一些因素虽然存在，在销售经理工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在销售工作最基本的客户访问量太少。市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作倒现在有记载的客户访问记录有xx个，加上没有记录的概括为xx个，八个月xx天的时间，总体计算三个销售人员一天拜访的客户量xx个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，洛阳迅及汽车运输有限公司就是一个明显的例子。

工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写销售工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售经理工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

现在xx市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们公司的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。在价格上是卖得偏高的价位，在本年销售产品过程中，牵涉问题最多的就是产品的价格。有几个因为价格而丢单的客户，面对小型的客户，价格不是太别重要的问题，但面对采购数量比较多时，客户对产品的价位时非常敏感的。在明年的销售工作中我认为产品的价格做一下适当的浮动，这样可以促进销售人员去销售。 在xx区域，我们公司进入市场比较晚，产品的知名度与价格都没有什么优势，在xx开拓市场压力很大，所以我们把主要的市场放在地区市上，那里的市场竞争相对的来说要比xx小一点。外界因素减少了，加上我们的销售人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。

市场是良好的，形势是严峻的。可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把市场做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

在明年的销售经理工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。因为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。

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