# 销售年度心得体会(17篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-06-30

*学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。销售年度心得体会篇一加强理...*

学习中的快乐，产生于对学习内容的兴趣和深入。世上所有的人都是喜欢学习的，只是学习的方法和内容不同而已。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

**销售年度心得体会篇一**

加强理论学习，提高理论水平和解决实际问题的能力，在改造客观世界的同时改造主观世界，是新时期对干部的基本要求。由于自己从事工作的性质和任务对学习和了解掌握的新知识有着更高的要求，要做好本职工作，就必须首先自己用理论武装头脑，吃透上级精神，领会精神实质。坚持每天阅读各类文章，并认真做好读书笔记，努力做到融汇贯通，联系实际，举一反三，立足本职，做好工作的自觉性不断增强。根据日新月异的形势发展变化，我十分注重学习新知识，熟悉新学科，努力适应新形势、新任务对本职工作的要求。特别是5月份到分局工作、学习各项业务知识和各项规章制度。把学习理论同实践结合起来，开阔了视野，拓宽了思路，丰富了自己。

二、摆正位置，认真做好副职工作

正副职的关系能否有机协调，直接影响一个领导班子的战斗力和凝聚力。我在处理正副职的关系中，做到了在思想上尊重正职而不俗气，感情上与正职融洽而不庸俗，组织上要服从正职而不盲从，工作上主动配合正职而不越权。一年来协助所长完成了分局下达的各项任务。

三、工作方面:

1、认真开展市场监管工作

市场监管是一项很累但又很重要的工作，我跟着所里经验丰富的同事去巡查市场，在巡查中，及(本时了解经营户的经营情况，调解纠纷，不失时机地向他们宣传常用的工商法律、法规，让他们做到知法、懂法、守法。同时督促经营户做到证照齐全并悬挂上墙，规范经营户的经营行为，做到诚信、守法经营，自觉维护消费者的合法权益。我们认真履行工商执法职能，严厉打击经济违法违规行为，经常对上市的商品进行检查，力求各类商品符合法定要求，努力创建文明农贸市场。

2、加强食品监管力度

安全责任重于泰山，食品安全责任重大，直接关系到人民群众身心健康。我们把食品经营户作为监管的重点对象，严把市场准入关。结合《国务院关于加强食品等产品质量安全监管的特别规定》颁布实施，我所在食品监管工作中在严格执行市场巡查制和包保责任制的基础上推行了五项措施。一是规范经营户商品目录，要求经营户认真清理店内商品，逐个登记，做到心中有数;二是公示经营户代理的重要食品商品质检报告，接受消费着监督，保证商品质量过关;三是规范商品样品，对于样品时间过于长久，过期、变质等商品，督促其及时处理和更新;四是督促经营户整理进销货台帐，公示进销货票据及质检报告，便于消费者查询和工商部门检查;五是推行诚信制度，经营户公开诚信经营，树立自身形象，接受社会监督。我所为了加强食品安全监管力度，每逢圩日，我和所里的同事都会对市场上的食品进行专项检查。以人民群众生活和健康最密切的食品如大米、面粉、食用油、水发产品、饮品、儿童食品、保健食品以及季节性食品和食品添加剂为重点，以集贸市场、批发市场、商场超市、食品集散地和学校及农村重点区域为重点对象，检查是否无证无照、租借证照、超范围经营食品违法行为和食品经营进货检查验收、索证索票、购销台帐等市场准入制度的执行情况;整治制售假冒伪劣等食品经营违法行为。检查有无销售掺杂掺假、以次充好、有毒有害、过期霉变和不合格食品等违法行为;着重纠正不符合食品经营卫生规范及可能导致食品污染的食品经营环境卫生“脏乱差”现象。使食品市场经营秩序进一步得到规范。

四、廉洁自律。

在日常工作中，我始终要求自己做到“不为私心杂念所扰，不为人情世俗所困，不为不正之风所压”。我常以反面教材为诫，让警钟常常鸣撼于耳畔，日常时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，廉洁奉公，艰苦朴素，保持了人民公仆的本色。今年以来，我能认真贯彻执行上级决定和决议，服从组织安排，严格依照党章办事。在日常工作中，认真落实“四项纪律八顶要求”，做到廉洁奉公、严以律己、宽以待人。始终牢记职责，依法行政，保证洁身自好。

这一年来我的工作虽然取得了一定成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度还不够政治学习抓的不紧;在服务上还有一定差距;在督办上还需要进一步加大力度。在今后的工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

**销售年度心得体会篇二**

转眼间20\_\_年已经结束，\_\_年对自己来说是变动的一年，从宜兴到苏州，然后再到常州，经历了不同的地区和门店，也有着不一样的收获，在此对过去的一年进行一个详细的总结。

一：苏州

8月\_日来到苏州，9月\_日结束苏州的工作，到苏州的工作目标有两个，其一学习大店的管理以及新区域的管理方式;其二从陈翠云身上进行学习以及熟悉陈翠云的一些工作内容，为接下来常州的工作做准备。在苏州这一个月的经历与以往不一样，感悟和收获也与以往完全不同。

敬业：苏州区域每家门店的业绩都比较好，同样员工的付出也很多，无论是管理者还是门店的基层员工，每天上班期间都是保持一个高效忙碌的状态，每天的工作完成后才会下班，特别是在一些周末和节假日，员工在上班期间要负责接待顾客，虽然下班时间到也不会急着要下班，都会把出样工作和卫生工作全部结束后才会下班。门店的管理组，每天不论多晚都会坚持写工作汇报。在这里看到大家在业绩好，工资高的`同时，也看到了不一样的付出。给自己带来的感悟是，想取得比别人更好的成绩，就要比别人付出的更多。

大店管理：来到md54自己的一个主要目的是学习大店是如何管理的，在这段时间内，自己了解排班上是如何做的、卫生是如何安排、验货出货是如何安排。因为店内员工较多，注重的是合理安排、每个人都安排合理了，整个店也就合理了，所以要关注好每个员工的工作状态，以及在做什么工作，整体是否合理，同样因为顾客较多，突发事件也会比较多，要做好突发事件的处理工作。

店长工作：到了md54自己要担任好店长的工作，除了每天的例行工作外，八月份开始实施了班前会、班后会，刚开始的时候自己会每天和大家一起开会，并教会带班人员如何组织。后来让带班人员自己组织，但是坚持性不够好，有时会问今天要不要开会了。自己的回答是每天都必须要开。所以一段时间坚持下来之后，大家逐步的养成了习惯、下班了会自觉的开会。

关于日盘点，门店之前没有按照大类编码由小至大进行盘点，自己和带班人员探讨之后，共同认为按照编码大类由小至大顺序来盘点不会有盘点遗漏、而且便于掌控盘点的进度。所以统一按照大类编码由小至大的顺序进行盘点。本月的日盘点流程不断的更新，每次都会自己学会之后教会给带班人员，严格的按照标准来执行。

熟悉陈翠云工作内容：自己会在日常的工作中了解陈翠云的工作,每周、每天必须要做的工作是什么，了解如何对所负责门店的巡店进行时间安排，如何开展所负责门店的工作，平日里对所负责的门店有哪些要求。关于一些要求和通知是通过什么样的方式和口气进行传达。通过了解知道陈翠云对所负责的门店每周至少巡店一次，比较近的门店根据实际情况多去几次。要对所负责的门店销售的销售、陈列、服务等各方面情况有详细的了解，没有达到要求的要进行解决。对于公司的各项要求通知要监督门店有没有落实到位。对于节假日的一些备货、销售等注意事项及时传达到各个门店。对于一些新任店长做好沟通培养工作。

周例会：到了md54之后、每周都会进行日例会工作，每周的周例会是自己感觉学到内容最多的一个环节。在会议上区域经理会把公司最新的动态、通知等传达给我们。并了解我们每个人的工作情况，通过了解我们的工作会对我们每个人身上所存在的不足点给指出来，要求我们去做出改进。也会在会议上把她个人的经验总结分享与我们，自己会在会议上对每一个要求都记录在本子上，回去思考，并写在会议总结里面。每周我们都会花一部分的时间进行逻辑思维的训练，通过四周的训练，自己的思维明显比以前开阔许多，经常会不由自主的对一些事情进行反思，或者对一个想要的目标去思考自己该如何去做。

在七夕情人节的那一周有一个打折的优惠活动，经理要求我们对每一个促销活动进行研讨，拿出方案，使活动的效果。通过这次经历自己也有了意识，每次的节假日或者换购活动，都会组织员工进行讨论，如何进行宣传、如何进行推荐。通过这些工作让换购更容易，让假节日的销售准备更充分，推荐更有目标性，成果也更好。平时区域经理也会在卖场里面进行巡视，并发现问题，提供解决方案(特价商品套餐组合)，通过这些让自己看到思考的重要性，也让自己看到自己今后的工作要从哪些方面去做。

在苏州的一个月是忙碌充实的，在这一个月的时间内接触了很多新鲜的事物和观念，供自己在接下来一段时间内去使用。

二：常州

新店开业：9月\_日开始来到常州，先后经历了md81和md82两家新店的开业，这是自己正式接触开业前期的门店验收，接货验货，以及开业后的一系列工作，而且两家门店都是超市店，与之前的门店有所不同，因此从各方面来说都是学习的地方。特别是md82店开业前期的工作，是由我和耿云独立去完成，因为装修工作没有按时到位，从而导致后期的一系列的工作都受到了影响，在事后也进行了详细的总结。通过这两次开店的过程，自己基本上对门店开业前期即开业后期需要完成哪些工作有了清晰的了解，虽然过程当中也有做的不是很合理的地方，但是通过对这些做的不到位不合理的地方进行总结也让自己收获许多，为后期的开新店积累了经验。

在md82正式9月\_日正式开业之后，也基本上确立了自己的工作内容，自己要负责三家门店。开始阶段因为md82刚开业一些基础工作比较多，而且开业的第一周门店的宽带没有到位，所以自己主要把精力和时间放在md82，在月底的时候也逐步开始对另外两家门店进行了管理，算是一个开始，随着门店不断的稳定，新员工的不断成长，自己逐渐就可以有更多的时间和精力去兼顾另外两家门店。

在9月\_日的时候，参加了我们区域的月例会，这一次月例会参加的人员较多，而且讲解的内容比较多，比较深，大多数都是一些思考性的内容。通过这次会议一方面感受了来自各个不同门店的店长的积极向上的学习精神，看到每位店长所存在的优点，另一方面也通过开会的过程和形式，让自己学习了很多，为自己后期的开会提供经验，会议中的很多内容属于思考性的内容，在后期的工作当中可以不断的去温习和回顾，从而对实际的工作提供帮助。

从来到常州到目前已经有一个多月的时间，这一个多月对自己来说也是一个全新的经历，一个是连续的开新店，需要学习掌握许多和开店相关的知识，另一方面要面对店内员工大部分都是新员工，即使有老员工也是自己不熟悉的，如何去管理和培训这些新员工，让员工快速成长，让门店尽快运转顺畅，这些都是自己面对的全新挑战，在这个过程当中，自己也感受到了压力，自己也在努力的去调节和克服，虽然在过程当中没有做到比较顺利，让每项工作都圆满的完成，但是自己一直在努力的去处理所遇到的每一个问题，随着店里新员工的不断成长，店内各项工作逐步变得稳定，后期的工作也会变得更加顺利。这段经历是全新的，虽然在这个过程当中感到不是很适应，但是有了这种经历，对自己今后面对一些困难时该如何调整心态会有很大的帮助，也提高了自己心里承受能力。

在这个月中发现自身的一个不足点是：对于遇到的一些问题，或着需要去解决的工作，没有立即去解决。给自己的启示是：有一项工作需要完成，就要立刻去做，万一遇到了困难可以提前想办法去解决，不然到了后期，如果出了意外也没有足够的时间去处理。

swot分析：从11月份开始每周参与门店目标swot分析，刚开始过去的时候还不是很适应里面的团队氛围，通过两周的熟悉就完全融入到每周的分析工作当中，swot分析主要是针对每一家门店进行深入了解，掌握门店的优势、劣势、机会、威胁、然后针对这些特点采取相应的措施，保证门店业绩的上升。通过swot分析给自己带来的收获就是一、对每个门店的具体情况更加了解，包括门店本身以及一些外部环境;其二：会对如何提升门店的销售业绩有了更多的思考，不仅提高了自己思考的宽度和深度也为明年的工作提供了具体的方向。在\_\_年会根据今年swot的分析开展工作。

门店监管：在md82正式正式开业之后，也基本上确立了自己的工作内容，自己要负责三家门店。这也是一个逐渐摸索的过程，第一次去丹阳巡店的时候因为巡店的目标不明确，整个过程下来没有做一些实质性的工作，自己事后也对这次巡店进行认真的总结和反思，作为一个教训牢牢记住，在后期的巡店过程中要提前明确此次巡店的目的，做好计划，要在巡店的过程中做好一些实质性的工作。随着监管的时间不断延长，自己也慢慢的有了更进一步的认识，及时不能做到经常过去巡店，但是要对门店的各方面情况有着清晰的认识，当门店的业绩或人员出现问题的时候要及时去寻找原因，去进行解决。同样要通过一些其他途径去了解和掌握门店对于公司的各方面的规定是否执行到位。在接下来的工作当中自己也会花更多的时间去思考如何进行更高的管理，然后再进行管理。

以上是对\_\_年工作的一个总结，以下对\_\_年工作的一个简单规划。

1.门店业绩：每个门店已经制定好了一年的销售目标，并进行了swot分析，在接下来的工作中要更加深入的去研究每一家门店，找到有效的方法去保证门店业绩的完成，尽可能做到在原先的目标上有所突破。

2.人员培养：门店目前的管理者都在成长当中，很多东西需要不断的去提升，同时明年也有新的开店计划，所以要把人员的培养当做工作的一个重点，人员培养好，才能产生好的工作效益。

3.自身成长：在工作的同时，有目标的锻炼自己各方面的能力。以上是对年工作的一个简单规划，自己会在新的一年当中不断朝着制定的目标进行努力，期待收到预期的结果。

**销售年度心得体会篇三**

在过去的一个季度里。由于我初到医院，对很多基本事物都不熟悉，但在领导同事的帮助下，我顺利在客服部门站稳了脚跟，在这一个季度里面主要负责的工作有：

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。在这个岗位上三个多月里，我清楚的认识到在与客户接触中要面临和解决的问题非常多，我一点点的积累，为我日后的工作，做了一个很好的铺垫和基本知识的储备。

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，如果这个部分做得不好，不仅仅是遭到投诉那么简单，客户在这个过程里面会对医院失去信心，也会破坏医院的形象。对医院的可持续发展产生阻力。

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。对于有问题产生并且及时反应的部门或者个人，为了避免以后工作中出现类似的情况，在报公司的领导后，我都对相关情况做了记录，认真的督促相关部门或者人员对这个问题的解决方案和结果进行落实。

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。在日后的工作里，我将取长补短，尽心工作，为医院的发展，尽自己的绵薄之力。

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幅度的提高。

这一个季度学到了太多了东西，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。

**销售年度心得体会篇四**

作为一个市场销售人员，从事区域管理多年，对于区域的经营和认识也有自己的一些拙见，现将其中的点滴记下与大家分享，也当作对自身的反思与总结。

区域的经营首先需要一个优秀的管理者，管理者本身的能力尤为重要。能力有多方面的表现，具有良好的管理、沟通、执行、专业技能、心态、积极学习、分析判断、规划意识等能力是必备条件，还应通过自我不断的磨练进步，才能够让我们在实际的工作过程中顶住压力，遇到问题和困难，能够客观地发现过程中的诸多不足，找到解决问题的方法方式，最终得以不断的改善和加强。

对市场区域的区块、区位的了解和理解有助于我们充分地了解到消费群体的消费习惯和消费环境，将营销 工作做到有的放矢。

产品的销售需要平台，这个平台就是渠道。现阶段渠道具有多样化、细分化的特性，不同的区域

渠道的侧重点又不一样。同时渠道是需要经营的，只有根据区域中的实际情况并结合公司策略、客户、产品等几个方面进行不断的开拓和发展，建立一个宽广、稳定的销售平台，这样才能帮助我们把不同的产品销售到广大的客户和消费者手中，从而促进销售业绩的提升。

产品结构的重要性不言而喻，结合公司产品、渠道、经销商、竞品等因素，选择、发展合理的产品结构对于区域销售、市场占有和品牌建立至关重要。只有合理的产品结构才能在面对行业产品同质化、残酷的市场竞争中发挥整体效应，立于不败，从而实现多重效益。除贯彻、执行公司核心产品销售外，还必须充分发现、捕捉区域中存在的一些特殊销售契机，例如：工厂团购、节日风俗等，选择合适的产品，让其成为一个名词，一种习惯。

销售经营中的一把利器便是促销，它能给予竞品以打击，对消费者是一种购买的诱惑，对于我们销售人员更是考验和压力。如何运用?现今快消品行业常用促销手段基本同化，不仅要保持方式多样化、灵活性，把握时间段，而且以“我”为主也不失为一种好的选择。同时，促销必涉及到费用，掌握好费用率，做好预算规划，合理使用达到投入、产出效益最大化。

谈了区域、渠道、产品结构、促销，本人认为我们还需具有一种大局观意识，实现区域中的联动性，统一的价格体系，控制恶性的冲货行为，营造一种良好的销售氛围，努力打造1~2个主力品项，保持区域销售的稳定和持续发展。市场的瞬息万变始终需要我们不懈努力，积累总结经验，应对突然情况做到随机应变。做到兵来将挡，水来土掩，才能更好的经营好区域，迎接公司和市场新的考验。

**销售年度心得体会篇五**

时光飞逝，转眼间大学四年的时光就要过去，我们也要步入社会了。在毕业之前锻炼一下自己是必不可少的，也是学业的必备功课。思虑再三，我觉得现在是一个市场经济时代，而当前的市场经济早已转到买方市场。怎样了解客户，把生产出来的产品卖给客户，并让客户满意，是当前最需要的一种工作。所以说，在当前，销售工作是必不可收的一种非常重要的工作。从另一方面来讲，由于在当前世界，各种各样的产品满天飞，怎样让客户选择自己的产品，也是一种硬功夫，所以销售工作也是非常锻炼人的一种工作。销售不光是需要良好的口才的，同时要有缜密的思维，需要了解客户的思想。我虽然不是学习的销售专业，但是我是数学功底出身，我有着缜密的思维，平时又善于思考，所以我认为做销售工作我是有一定优势的。再者，销售也是一个很锻炼人的职位。如果能在这方面做得好的话，对以后的发展有很大的好处。于是我在20\_\_年2月22日走进了\_\_\_汽车销售服务有限公司实习。

一、目的和要求

了解汽车销售模式与过程，普及一些平时缺乏的汽车方面的知识。同时，将理论知识应用于社会实践中，挑战自己的工作和实习能力，养成良好的工作习惯，积累工作经验，接受社会的检阅，让自己尽快的适应这个日新月异的社会。

另外，增强自身的劳动观点和社会主义事业心、责任感也是我此次实习的目的。同时，加强自身素质，学习更多的销售技巧，学会与顾客接触，交流;了解销售公司的管理模式，进一步加深对书本知识的理解，进一步熟悉理论和技能在实践中的应用;加深自己对汽车在国民生活中的地位和作用的认识，巩固思想，激发激情。

具体要求包括：

1、培养从事汽车销售人员工作的业务能力，了解汽车销售中的日常业务和工作流程，学会怎样做好一个好员工，怎样和同事相处。

2、理论联系实际，运用平时所养成的素养去解决工作实践中的具体问题。

3、虚心学习，全面提高个人综合素质。在实习中虚心向广大工作人员请教，虚心学习他们的良好品质以及良好的工作作风，提高自己的综合素质，把自己培养成一名优秀的销售人员。

4、培养艰苦创业精神和社会责任感，形成爱岗敬业、热爱劳动的良好品德。

5、为就业做好铺垫，找出自身素质与社会实践之间的差距，并在以后的学习期间及时补充自己，武装自己，为求职与将来的工作做好充分的知识积累和能力储备。

二、实习内容与过程

从20\_\_年2月22日开始在\_\_汽车销售服务有限公司进行实习。我是信息与计算科学专业，与汽车没有什么关联，所以刚开始，我现在公司做了一下简单的培训。了解了一下\_\_汽车与本公司的发展历史。与此同时，还要了解车型性能及优缺点。在销售经理王经理的指导下，循序渐进的加深了对\_\_汽车的了解。又通过在售后维修部门的实习参观，对\_\_汽车的内部零件及构造有一个更深的认识。通过第一个星期的学习与实践，我从一个对汽车一无所知的门外汉变成了一个有一定功底的销售人员。

1、汽车销售专业流程

通过学习我知道了汽车销售的8个流程：

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——签约成交——交车——售后跟踪

通过前期的公司简单培训以及对老员工的观摩、自己的亲身实践、师傅王经理的时常教导，我对汽车销售的流程很快就有了一个基本的了解。再后来，每一个环节我都亲身参与其中，对流程的基本形式、目的和要求了然于胸。

(1)接待：接待客户一般说的是展厅接待，有两种情况。一是完全陌生的客户拜访，而是已经预约的客户拜访。对于陌生的客户拜访，注重的是第一印象。为客户树立一个好的第一印象，由于客户通常对购车经历抱有负面的想法，因此殷勤有礼的专业人员的接待会消除客户的负面情绪，为购买过程奠定愉快和谐的基调。二对于已经预约好的客户，则根据流程来走就可。当然，也要在接待过程呈现出专业、礼貌的精神面貌。

(2)咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问必须耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。

(3)车辆介绍：要点是针对客户的个性化需求进行产品介绍，以获得客户的信任感。销售人员必须向客户传达与其需求有关的相关产品特性，帮助客户了解公司的产品是如何满足其需求的，只有这样客户才会认识产品的价值。直至销售人员获得客户认可，挑选到了合意的车，这一步骤才算完成。

(4)试乘试驾：这是客户获得有关车的第一手材料的最好机会。在试车过程中，销售人员应让客户集中精神对车进行体检，避免过多讲话。销售人员应针对客户的需求和购买动机进行解释说明，以建立客户的信任感。

(5)报价协商：为了避免在协商阶段引起客户的疑虑，对销售人员来说，重要的是要使客户感到他已了解到所有必要的信息并控制着这个重要步骤。如果销售人员已明了客户在价格和其他条件上的要求，然后提出销售议案，那么客户将会感到他是在和一位诚实和值得信赖的销售人员打交道，会全盘考虑到他的财务需求和关心的问题。

(6)签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间考虑和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造轻松的签约气氛。

(7)交车：交车步骤是客户感到兴奋的时刻，如果客户有愉快的交车体验，那么就为长期关系奠定了积极的基础。在这一步骤中，按约定的日期和时间交付洁净、无缺陷的车是我们的宗旨和目标，这会使客户满意并加强他对经销商的信任感。重要的是此时需注意客户在交车时的时间有限，应抓紧时间回答任何问题。

(8)售后跟踪：最重要的是认识到，对于一位购买了新车的客户来说，第一次维修服务是他亲身体验经销商服务流程的第一次机会。跟踪步骤的要点是在客户购买新车与第一次维修服务之间继续促进双方的关系，以保证客户会返回经销商处进行第一次维护保养。新车出售后对客户的跟踪是联系客户与服务部门的桥梁，因而这一跟踪动作十分重要，这是服务部门的责任。

2、汽车售后服务流程

汽车售后服务流程主要有10个步骤：预约、接待、咨询、派工、诊断、客户认可追加项目、维修、质检、交车、跟踪。在短短的1个月的实习中，汽车售后服务的每个流程都有有所了解，但是只参与了预约、接待、咨询这三个环节的工作，感触颇深。我深切的知道了有效的预约系统能保证客户在其需要的时候能获得服务，也可最大限度减少客户在接受服务前的等待时间。预约安排可以避开峰值时间，以便使服务接待有更多的时间与客户接触。;在客户来访的最初时刻，最重要的是使他放心。在客户到来时，接待人员应微笑示人，以舒缓客户的情绪，便于更好的和客户进行沟通并理解其要求。，这就是接待的重要作用;咨询是整个服务流程种最重要的步骤之一，是建立客户对服务人员和服务部门的信心的良机。通过体现诚挚的服务态度，传达提供其所需服务的意愿以及对客户个性化需求的关注，服务人员会赢得客户的信任。这有助于消除客户的疑虑和不安，并能让他们更坦率地描述其爱车所遇到的问题。以上是我实际的感受，其实说起来短短百字，但是做起来却是难，想要做得好，那就得加倍努力。

3、汽车日常保养

对于汽车而言，日常保养是非常重要的。有些客户是第一次买车，第一次用车，不太懂得保养。这就需要我们向他们讲解。通过一个月的实习，我对汽车的保养知识有了一个初步的了解。

汽车保养的目的：

(1)汽车如果长期不保养的话，很可能出现事故，经常保养的汽车可以避免一些事故。

(2)法规对汽车有一定的规定，保养可以不违规。

(3)延长汽车的寿命，保持较好的车况，这是我们普遍知道的。所以汽车就像我们的皮肤一样，需要经常的保养。那么汽车怎样保养呢?汽车保养需要做的几项工作：清洁汽车外表，检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液面高度是否符合要求。检查喇叭、灯光是否齐全、有效，安装是否牢固。检查转向机构各连接部位是否松旷，安装是否牢固。检查轮胎气压是否充足，并清除胎间及胎纹间杂物。检查转向盘、检查轮胎螺母、半轴螺栓、钢板弹簧骑马螺栓和形螺栓是否牢固可靠。起动发动机后，察看仪表工作是否正常，倾听发动机有无异响。检查车辆有无漏水、漏油、漏气、漏电等“四漏”现象。检查拖挂装置工作是否可靠。如果出现问题，可以找售后，当然自己可以解决的也可以自己解决。

4、实习心得与收获

实习单位在我的家乡，虽然我在乡下，但一个半小时的车程就把我送到了这个社会旅途开始的地方。曾经的期盼，曾经的害怕，在这一刻消失，迎接我的是这一个月的锤炼。

来到\_\_后，无论领导还是同事都比较热情。这让本以为社会会冷漠一点的我心里暖暖的。刚开始，我接受了公司的培训，了解一下公司的文化以及\_\_汽车的历史。培训下面，还会发给我一些书，是关于汽车的基础参数的，这些对我来说是很陌生的，只有努力的去记忆，去学习。除了基本的礼仪我还了解一些，其他的有关汽车销售的知识我几乎一无所知。不过同事们以及师傅都愿意帮助我，我在学习中不断的完善自己。这里不比学校里轻松的环境，但也是这种紧张的环境点燃了我的激情。我渴望不断的学习，不断的进步。在这里我分到一个师傅：王经理，但其实，这里每一个人都是我的师傅。每天除了王师傅的言传身教，还要靠自己去想、去问，只有这样才能得到更多的知识。在这一个月里，我基本上每天白天跟在师傅后面学习怎样与客户交流，怎样让客户满意，在哪个阶段可以引导客户签订单……到了晚上就要背资料，因为白天的学习是不够的，也需要巩固与加深。有时感觉自己真是个菜鸟，好多知识都不知道，特别是其他公司竞争车型的资料。所以在平时的学习中不仅要埋头了解自己，还要了解对手，了解市场。还记得刚跟师傅学习的时候，我只能给师傅打下手，做一些简单的工作。第一次开发票还要师傅逐条交代。不过师傅很好，当我学习不理想时，师傅不仅没有责备，而且给的更多的是鼓励。在师傅和同事们的帮助下，我慢慢的成长起来，现在还记得和一个同事谈成一个客户时的喜悦之情。

通过这一个月的实习，收获的不仅仅是汽车销售方面的知识，更多的是对学习的新的感悟，以及对社会的体验。在社会中的学习，学习的更快，而测验不再是一张张试卷，而是真正的成果。社会中的学习也不再是一个人的学习，而是大家共同的学习，每一个人都可能是自己的老师。在这里我要非常感谢实习期间的师傅以及同事们，谢谢他们的关照和教导。未来的我不一定会从事汽车销售方面的工作，但我相信：在这里一个月得到的知识会让我受用终生。

**销售年度心得体会篇六**

17年的上半年已经过去，新的挑战又在眼前。在上半年里，有压力也有挑战。年初的时候，房地产市场还没有完全复苏，那时的压力其实挺大的。客户有着重重顾虑，媒体有各种不利宣传，我却坚信青岛地产的稳定性和升值潜力，在稍后的几个月里，房市回升，我和同事们抓紧时机，达到了公司指标，创造了不错了业绩。

在实践工作中，我又对销售有了新的体验，在此我总结几点与大家分享：

(一)不做作，以诚相待，客户分辩的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之，你所说的一切，都将起到反效果。

(二)了解客户需求。第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时间。

(三)推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势，做到对客户的所有问题都有合理解释，但对于明显硬伤，则不要强词夺理，任何东西没有完美的，要使客户了解，如果你看到了完美的，那必定存在谎言。

自己也还存在一些需要改进之处：

有时缺乏耐心，对于一些问题较多或说话比较冲的客户往往会针锋相对。其实，对于这种客户可能采用迂回、或以柔克刚的方式更加有效，所以，今后要收敛脾气，增加耐心，使客户感觉更加贴心，才会有更多信任。

在此，我非常感谢领导给我的这次锻炼机会，我也会更加努力的去工作，去学习，交出自己满意的成绩单。

**销售年度心得体会篇七**

现在我们己经清醒的认识到如今是商品同质化、服务差异化的时代，消费者己不再把在哪里消费看得那么的重要，而注重的是购物时所带来的深层次的满足。时代的进步以及新华书店集团改制不仅注入了新的体制，同时也为我们带来了新的服务理念。图书市场早己从卖方市场转变成为买方市场，敏锐的感觉市场变化以及顾客新的需要成为对我们新的要求。

首先，我们要转变思想，认识服务的重要性。以前我们的工作要求仅仅是干满勤站满点，主动热情得对待顾客，而如今我们要从更高的层面来理解服务，服务不仅要以积极主动热情为目标，更重要的是以满足顾客需要为己任。只有热情、真诚地为顾客着想，才能带来顾客的满意。不论我们有多么好的书，如果服务不完善，顾客便无法真正的满足，甚至会丧失书店的信誉。所以我们要真正的为顾客着想。

以前我们认为，只要我们对服务态度加以注重，就会很容易了解如何满足顾客需求，就能做好销售工作，但事实上，并非如此，想要确定哪些销售行为可以讨好顾客，满足顾客的期望是很难的。这就要求我们有完美服务的意识，和敏锐的感知力。

那我们要从哪些方面去做呢?

一、微笑是对顾客最好的欢迎

微笑是对诚意的最好表达。所以当我们接待顾客时，我们要把顾客当朋友般施以真诚的微笑，让微笑成为我们与顾客良好沟通的开始，把微笑当成彼此的纽带。

二、树立顾客永远是对的理念，打造优质服务

不管是在售中，还是售后，有了问题的时侯，不管是谁的错，我们都要及时解决，不能采取回避、推脱的态度。要积极听取顾客的反馈意见，主动做好解释工作，让顾客感受到重视和尊重。

三、处处为顾客着想，用诚心打动顾客

让顾客满意，重要一点体现在真正为顾客着想。处处站在对方的立场想顾客所及，把自己当成对方，在推介图书的过程中，时刻要牢记解决顾客的六个问题：我为什么要听你说、这是什么、对我有什么好处、那又会怎么样呢、谁这样说的、还有谁买过。这样才能真正打动顾客，以诚感人，以心引导人。

四、多听听顾客声音，给顾客准确推介

当顾客来购书时我们并不能马上判断顾客的来意和喜好，所以需要仔细对顾客进行了解，认真分析顾客是哪类的人，比如：学生、老师、农民、司机、老板等等，尽量了解顾客的需求，努力做到只介绍对的不介绍贵的图书给顾客，培养忠实顾客。我们要在平时提高业务水平，了解自己商品知识，不能在顾客询问时一问三不知，影响顾客对我们的信任感。

五、掌握沟通技巧，热情接待顾客

说话语言是一门艺术，在我们工作中也是十分重要，讲究语言技巧，会拉近我们与顾客之间的距离，更好的开展我们的工作。我们常常遇到顾客反映我们的书价比较高，我们就要引导顾客换个角度来看我们的图书，让他感觉物有所值，比如：我们有正规的渠道，有精美的装帧，有正规的退换货服务等。在工作中，我们要熟练使用服务敬语，做到主动热情周到。

在我们的工作中开展完美服务，真心实意地为顾客着想，千方百计地让顾客满意，才能树形象、得口碑，创造更好的效益，企业才能更加强盛。

**销售年度心得体会篇八**

20xx年即将过去，又到了写服装销售工作总结时候，这是我做营业员几个月以来第一次写服装销售工作总结，也是因为写了这一份服装销售工作总结我很多的感触，针对这几个月的服装销售情况，我现在将我的销售心得和工作情况总结如下：

在服装销售过程中，作为一个营业员必须掌握很好的服装销售技巧，工作中除了将服装展示给顾客，和详细描述之外，推荐是不可少的。既然是推荐服装，那么就必须以引起顾客购买的兴趣为目的。所以我在推荐服装时，总结了以下方法：

1、要赢得顾客对服装的信任感，就必须让自己有信心

2、根据顾客的客观条件，展示服装和解说，推荐的服装要是真的适合顾客的。

3，手势很重要，配合手势也是一种方法。

4、无论是功能、设计、品质每件商品都有自己的特征，向顾客强调服装的不同很重要。

5、注意观察顾客的反应，然后在适当时机，适时地促成销售

6、准确的说出不同类型服装的不同优点

重点就是销售技巧，这是我在服装销售工作总结中的领悟到的，好的服装销售技巧是获取成功的关键。销售是针对于服装的设计、功能、质量，价格等因素，根据不同的消费人群，让顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最后销售成功。销售中最重要的一个环节就是在短时间内让顾客有购买的信念。那么销售有以下原则：

1、对顾客说明服装特性时，要言简意赅，突出服装商品最重要的特点。

2、随即应变是营业员必备的素质，根据顾客的情况而制定推销语言，不可千篇一律。

3、营业员对服装流行趋势的把握很关键，只有自己先了解了流行动态，才能当顾客的解说员

以上就是我的个人服装销售工作总结，虽不够完善，但却是这几个月通过自己的认真观察所得来的。在以后的销售过程中，为有更好的营业效果，我将做更好，及时总结经验和工作中的不足，然后完成一份出色的服装销售工作总结，让自己有更多的收获。

销售培训心得总结销售心得房地产销售心得体会5篇

**销售年度心得体会篇九**

开拓市场，对内狠抓生产管理、保证质量，以市场为导向，面对今年全球性金融危机的挑战，抢抓机遇，销售部全体人员团结拼搏，齐心协力完成了本年度的销售工作任务，现将本年度工作总结

1、20xx年销售情况

20xx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，我公司的杨迈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。xx年度老板给销售部定下6000万元的销售额，我们销售部完成了全年累计销售总额5900万元，产销率95%，货款回收率 98%。

2、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。

我们销售人员是在北京市营销通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。xx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。

3、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场、培育新市场、发展市场空间、挖掘潜在市场，利用我公司的品牌着名度带动产品销售，建成了以廊坊本地为主体，辐射全省乃之全国的销售网络格局。

4、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。

5、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xx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 xx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。

神龙迎春，祝我们北京耳福科技有限公司在xx年的销售业绩更上一层楼，走在电子行业的尖端，向我们的理想靠拢。

**销售年度心得体会篇十**

一直就想写个医药代表的心得来告诉那些做医药代表的朋友，如何做一个有发展前途的医药代表。现在人们一提起医药代表，印象就是提个公文包，到医院贿赂医生的销售。以至于各个医药对医药代表采取了非常过激的做法，禁止医药代表接触医生。而且现在包括医药代表自己就不知道，到底医药代表应该是什么样子，如何可以做一个真正的医药代表。所以我们整理了一个医药代表的心得，给您参考，下面就是医药代表的心得:

我曾经做过医生，接触过医药代表，也做过医药代表，而且成绩优秀，我就想从医生的角度和医药代表的角度来和各位医药代表探讨一下，也让朋友们分享我的经验，给同行提过一种销售方法。

医生喜欢和什么样的医药代表交流，和讨厌什么样的医药代表。

我喜欢的的医药代表

首先喜欢外表干净利索，健康靓丽的医药代表。因为我每天接触的都是哪些愁容满面的病人，而且大部分都是普通的人，所以当一个衣着光鲜的健康形象出现在我的面前，我会立刻产生好感并且心情愉快。毕竟，人都是感官动物。所以医药代表的外表对给人的第一印象非常重要。

其次，我喜欢谈吐优雅幽默，有知识有教养的医药代表。因为我可以从他的嘴里知道很多我不知道的知识，而且我会不自觉地羡慕他的谈吐和修养，也希望自己成为他那样的人，那么这样的人我会希望对于他交流。因此作为一个医药代表自身的知识和修养非常重要。

再其次，我喜欢能够察言观色的医药代表。比如我很忙的时候，他不会出现，他永远出现在我不忙的时候。而且她对我的关心，永远恰到好处。因此有敏锐的洞察力是一个优秀的医药代表必须具备的素质。

总的来说，我比较喜欢接待外企的医药代表。因为他们给我的印象都是非常专业的，而且他们的产品都是非常可靠的。比如他们可以非常清楚的解答副作用，及发生副作用以后如何处理。这样使我在给病人用药的时候，心里有底。

我讨厌的医药代表

第一，我最讨厌衣着邋遢，头发脏乱的医药代表。这样的代表往往是国内一些小药厂的代表。我会认为这样的代表，怎么能相信他的产品有好的质量?

第二，我最讨厌医药代表说他的产品没有副作用。这样的话，只能骗老百姓，对于一个医学院毕业的医生来说，说一个药没有副作用，和说这样药没有任何作用道理一样。我会认为，要不是就是这个药无效，要不就是这个代表或者药厂自己都不了解自己的产品，那么他再说什么都是浪费我的时间，这样的药，给我回扣，我也不开。我怕毁我名誉。

第三，我最讨厌没有“眼力见”的医药代表。比如，我诊室里有很多病人等着候诊，他也站在旁边，我看到这样的人就会心里起烦。如果他要在我给病人解释病情的时候，插嘴。我就从心里把这个人拒绝了。我还特别讨厌医药代表坐在我对面的座位。除非是我同意的，否则我会觉得心里特别不舒服。因为我的心理，认为那个位置是医生，我的同事座位。

第四，我讨厌过分套近乎的异性医药代表。这样的代表我绝对不会处方他的药，因为我怕他再次出现。

第五，我讨厌说话转大圈，表达不清楚的医药代表。我会觉得他说了半天，我也没有听懂，浪费我的时间。

**销售年度心得体会篇十一**

时光飞逝，20\_\_年马上就要落下帷幕。在这一年里，特别感谢公司领导的栽培，让我继续在东西南北的平台上学习并成长，也衷心的感谢我们的团队，感谢大家对我工作的支持以及相互的配合与鼓励，更希望明年我们能再接再厉，创造更辉煌的业绩!

20\_\_是紧张、飞跃的一年，全年我们广州公司一共完成了1800万的销售业绩，较20\_\_年提高了125%，虽与制定的目标略有差距，有些小小遗憾。但是，市场部门的全体伙伴尽心尽力，不辞劳苦，在工作中发扬了高度的主人翁精神，体现了高度的责任感，并配合培训部等相关部门较好的完成了各项工作。这些都是应该给予肯定的。20\_\_是不可复制的一年，这一年中我们的业务水平不断提升、团队精神不断提高、精英队伍层出不穷、也顺利的完成了工作地点的迁移等，这些都充分证明了公司的进步与发展。当然在发展的同时，我们也遇到了一些困难暴露了我们的不足之处：

1、产品及设备更新比较慢，满足不了一些客户的需求

2、售后服务不够完善，客户投诉较多

3、不够了解员工心态，造成人员流失较大

4、对于市场的分析及前瞻性不够，不能准确的把控市场

5、员工的业务水平高低不等，还需整体提升，避免造成资源的浪费，这些都是我们明年工作的重心。

(本人今年的遗憾就是在美优客期间没有履行好自己的职责，所以希望能继续在东西南北尽自己的一份力量)

**销售年度心得体会篇十二**

从事销售工作已有八年的时间，在实践中我总结出，要做好销售工作需要具备以下六方面的素质：自助能力、明确的目标、敏锐的洞察力、超强解决问题的能力、沟通技巧、迅速的行动力。

一、自助能力

自助不是不单打独斗，而是依靠自己的力量自己解决问题，自己学习帮助自己，学习自己调整自己情绪的意识和能力。销售是非常具有挑战性的工作，大家可能都深有感触，几乎每天都受到别人的拒绝，经常受挫折，还要面临达成业绩指标的巨大压力等各方面的困难。因此要有自我调整的能力也就是自助能力。《水煮三国》里有段故事，刘备考取了国际知名学府以后，一向嫌贫爱富叔叔主动负责他的大学学费，这令刘备和母亲感到既惊喜又奇怪。一向对嫂子、侄儿冷淡的叔叔，怎么突然愿意慷慨解囊热情襄助呢?刘备的叔叔解释说：俗话说，自助者天助。既然老天爷都愿意帮助你，何况我这个做叔叔的呢?这个小故事说明，一个真正的自助者最终会实现他的成功，而所有帮助过他的人也会为此感到欣慰。如果自助者懂得报恩，人们就会给他更多的帮助，他因此可以更加轻松地面对生活。因此说，自助是做好销售的前提和基础。

二、明确的目标

世界上没有懒惰的人，只有没有目标不够明确的人。或者说没有足够吸引他的目标。公司每年、每季、每个月都给大家制定了非常明晰的业绩目标。我们要做的就是把业绩目标转化成行动指标比如每天打多少电话，拜访多少客户，如何合理统筹安排自己的时间才能完成业绩指标。

三、敏锐的洞察力

敏锐的洞察力是好的销售员成功达成业绩指标的重要的素质。在日常的工作中，我个人也是很注重培养这方面的能力，这也使得在与客户进行沟通或接触客户之后，能迅速判断出客户的潜在需求，也能意识到能不能与客户签约。的确，洞察力的增强需要很强的学习和总结能力，我们只有充分对自己的行业、公司、产品、对竞争对手的情况和客户的情况非常了解的基础上才能很好的洞察客户的意图，顺利的签单。

四、解决问题的能力

每个销售人员在工作中都会面临各方面的问题，比如客户提出的要求和异议能否很好的答复、处理，这是能否签单的关键;如果在工作中遇到的各种问题都能想办法解决就会得到领导的认可，同事和客户的尊重。成功的销售者与失败者之间的主要差别之一，就在于他们解决和处理问题的能力和解决问题的意愿不同。在工作中，当问题来临时，我们必须正视它。多问些问题发生的原因为何?找出它背后真正的原因并加以解决。

五、沟通技巧

多年的销售管理工作经验，让我发现，沟通是成功签单的关键，当然每个人都有属于自己的一套沟通方法，但要想取得良好的沟通结果因本着以下原则：

1、自信的态度;

2、宽容的体谅他人的行为;

3、适当地提示对方;

4、有效地直接告诉对方;

5、善用询问与倾听。

六、迅速的行动力

行动力是实现理想的开始，是所有成功的铺垫。没有行动，一切都是空谈!没有行动，成功销售也无从谈起。作为一个销售人员，必须要养成一个好习惯，光在脑子里想是不行的，必须要行动起来，真正落到实处。

多年的工作经验让我总结出，一个销售人员，最终的成功都是因为他们的行动力比普通人快几倍，甚至几十倍。认准了的事情就要义无返顾，坚持一路走下去，以最快的速度，最快的行动迅速占领市场。这也是我一直做销售管理遵循的目标。这这里我也想把我工作中的信条与大家来分享，那就是：有信心不一定能赢，但没信心一定会输;有行动不一定能赢，但没行动一定会输;有目标不一定会赢，但没有目标一定会输。

**销售年度心得体会篇十三**

回顾这一年的工作历程。作为公司的一名员工，我深深的感到公司的蓬勃发展和全体同仁热气、拼搏、向上的精神。我作为销售部门的一名普通员工，在公司领导和同事的关心和帮助下走过了一年，在这一年中各方面没有很好地完成公司给我的各项指标，主要表现在如下几个方面没有做好：

首先，我作销售部门的员工，深深地感到肩负重任，作为公司的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。

其次，在投标工作中，屡次失败，面对多次的教训，首先查找自身的原因，分析工程、标书细节、对比竞争对手，找出自己各方面的不足之处，在今后的工作中要不断加强业务学习，提高自身能力，在今后的投标中取得成绩。

再次，在公司提供客户需求信息资源这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多客户资源，因各方面因素导致大部分客户购买了其它品牌机组。

最后，在今后的工作中，要抓住这方面的客户，争取把握分析、处理好各项工作中，加强同客户的交流、沟通。了解他们的需求，能够准确地处理好，来羸得客户。新的一年已经开始，紧张而又忙碌的工作拉开了进程，明确公司的目标、计划。计划好自己的工作和个人目标。在平时的各项工作中精耕细作，紧跟所有的项目：房地产、工厂、安装公司、特殊行业如(电厂、电信、银行)。及时掌握客户的需求，作出相应的计划和工作。在房地产这一块，吸取以往的教训，通过投标的首先摸清竞争对手的各方面因素，找出他们的劣势、突出我们的优势;比如品牌、质量、服务、配件资源，来羸得客户支持，同时也要做好客户关系，加强自己的服务意识，做到让客户买的放心、用的省心。

建立长远的合作关系。针对工厂这一块，也要吸取以往教训，不单要了解清楚客户的所需、所想，尽量想办法满足客户的需求，多做些这方面的工作，不要轻易放过每个客户的信息，做到有客户就有接触、有了解、有做工作，包括对品质的宣传、公司和康明斯的“五心”服务，来争取成绩。面对日益激烈的市场竞争和信息时代的`已经来临，建议公司在互联网市场多做企业关键词推广，例如：知名常用网站让客户只要输入：“发电机”，或是“康明斯”等关键字就可以看到公司资料。让客户随时、随地、多方面、多渠道可以搜索到我司，提高公司知名度和信誉度。辞旧迎新，展望20\_\_年，本人将更认真工作，刻苦学习业务知识，提高自身的能力来努力完成公司的销售任务和目标，同时希望公司和个人再上一个新的台阶。

**销售年度心得体会篇十四**

20\_\_年，本部全体业务人员在公司的领导下，围绕20\_\_年的目标任务展开一切工作，具体总结如下：

一、总体目标完成情况：销售175\_\_\_\_元，完成目标计划(225\_\_\_\_)的77.\_\_\_\_回笼110\_\_\_\_元，与销售收入比为6\_\_\_\_。(一)在销售方面，主要受以下几方面因素影响：1、广轻出集团业务下滑比较严重。20\_\_年该客户完成销售180\_\_\_\_元，而20\_\_年由于新领导、新政策，今年广轻出对其铁牌单位进行大整顿和调整，特别是松宝集团、华盛风扇等几大客户被取之有铁牌资格后，使我们的纸箱销售业务大幅度下降，其他铁牌客户的业务也受到不同程度影响，预计今年整个广轻集团销售80\_\_\_\_元左右，比年初公司下达的计划200\_\_\_\_相差甚远。

2、能强陶瓷集团年初预计该客户的销售不少于50\_\_\_\_，但由于目前我们的质量和售价未能满足客户的需求，我们的业务份额非但没有扩大，而且还在缩小。如果我们能在预印方面做出考虑的，其销售份额将会增大。

3、受质量及交货达成的影响。如能强、强辉、金科、欧神诺等陶瓷厂受纸板强度，印刷色差及套印走位等因素的影响，加上上半年我们的彩印生产饱和，客户落单都无法接下来，使客户对我们的信心产生了动摇，影响了部分的销售。(二)在资金回笼方面，主要是宏丰玻璃、华盛风扇到期的资金未能及时回笼，加上汇德帮陶瓷、华盛风扇的业务份额做大(两客户合计销售65\_\_\_\_)。虽然有部分资金未能到期但占的应收款项颇大。另外，受社会极大市场环境的影响，普遍客户支付延期，造成我们的回笼计划不准时，影响了公司的整体运作。二、主要做了以下几方面工作：

1、重点抓工作纪律和职业道德素质。针对本部个别业务员组织纪律性差及工作效率低等不良现象，一方面采取个别谈心;另一方面，我们加大对制度的落实、执行和监督力度。完善了工作汇报制度，使业务员的精神面貌有了明显改善，工作效率提高了。同时，我们及时地利用一些典型事例去教育和整醒业务人员，养成良好的职业道德和素养，并加大促进和监控力度，防止损害公司利益和损坏公司形象的现象发生。

2、加强对落单的审核以及库存产品的送货工作，最大限度减少库存，降低企业风险。今年，我们吸取了以往的经验教训，特别是对风扇行业，我们严格履行落单的审批程序，从源头加以控制，面对库存的成品，时刻叮嘱业务员主动与客户沟通，想尽办法处理，取得了一定效果。

3、提高业务员的服务质量和业务能力，使一批老客户的业务能巩固并发展起来。在平时的日常工作中，我们要求业务员必须做到以下几点：

(1)加强与客户的沟通联系，多想办法，建立起良好的合作关系;

(2)工作要到位，服务要跟上，及时了解客户的生产运作情况和竞争对手的情况，发现问题及时处理;

(3)及时将客户的要求及产品质量情况反馈给有关部门，并加强与横向部门的沟通协作，使我们的产品质量和服务能满足客户的需要;

(4)集中精力理顺汇德帮厂的各方面关系，做好售前、售中、售后服务，把业务巩固下来，且越做越大;

(5)积极参加与新业务的开拓。上半年经过努力，成功开拓了两个客户(江门金瑞宝陶瓷和三水盛路天线有限公司)，有望在下半年成为新的利润增长点。

(6)加大资金回笼的力度，回避企业风险。在货款回笼方面，整个部门都形成共识，将该项工作摆在重中之重的位置。一直以来，本部两位主管分工协作，亲自督促和协助业务员接计划去追收货款，从没有松懈过，，绝大多数的客户回笼是比较正常的，个别客户由于某些原因，回笼速度较慢。(如宏丰厂，华盛厂等)

三、存在问题：

1、部门的日常管理工作需要进一步加强;

2、整体的资金回笼不理想，未达到预期要求;

3、压库工作效果不明显;

4、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;

5、新业务的开拓不够，业务增长小;

6、公司所下达的任务有些脱离实际，业绩考核不合理影响业务员的工作情绪。

**销售年度心得体会篇十五**

20\_\_年是紧张的一年，也是忙碌的一年，也取得了一定的收获。回顾这一年的经历，经历了公司从来没有的策划模式，也完成了开始觉得不太现实的销售任务。让我对营销策划有了新的认识，也看到了大胆的广告推广方式。

回顾这一年的工作，我在公司领导和同事们的支持与帮助下，提高自己的工作要求，按照公司的要求，认真的去完成了自己的本职工作，一年转眼即将结束，现对一年的工作情况汇报如下：

一、销售部日常管理工作

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。对洛阳市场的信息掌握，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。(我把自己的.时间全部放在了为团队服务上面，而自己却没有了客户，没有提成，收入也是在这个团队里最低的一个人)。

3、做好客户问题的处理。客户多了什么样的情况都有，要退房的、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。

二、加强自我学习，提高自身素养

在20\_\_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(《货币战争》2本、《激荡30年》2本、《从优秀到卓越》)，为自己充电。向周围的领导、同事进行学习，尤其是林晋春老总和刘中举经理的循循善诱、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。

三、工作中存在的问题

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。这种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。

制定销售计划，按计划销售，这是完成销售任务的第一步，也是最关键的一步。销售计划的资料既包括如何制定一个切实可行的销售目标，也包括在实际工作中如何努力完成这一目标的方法。每个人都有各自的销售特点和销售技巧，关键是要找出最适合自身的一套方式和方法。我每月的销售计划如下：在每月的一号早上就把本月的计划任务分解到每一天，每个人，然后再给自我规划一个更高的目标，在完成当天任务的同时，要努力去向高目标奋进，争取做好每一天销售。进行顾客关系管理，意思就是与顾客坚持良好的关系，从而有利于随时与新老顾客进行交流、沟通。如果对于有实力的顾客没有进行有效的跟进维护，就会导致顾客把你忘记，同时就会忘记你所销售的产品。所以必须想尽方法维护好客户关系，关注、关心顾客的各个细节，与他们成为朋友，建立信赖感。在销售领域，彼此没有信赖感是无法达成任何销售的，要以诚待人，以你质最独特的服务感动顾客。在实际工作中我是这样做的;当顾客在专柜成交后，我会留下他的顾客资料，当遇到天气转变、商场活动、或者新品到货，我都会第一时间给他们发送温馨信息及祝福，并且对于那些经常逛商场的顾客，我会细心地记下他们的姓名及特征，好能第一时间给他们打招呼，让他觉得你就像是朋友一样惦记他。

在实际工作中销售人员决不可能把不好的情绪带给顾客。因为这样做的结果只会有：一使销售流产;二给顾客一个不好的印象。所以每一天上班就要坚持良好愉悦的心境，记得微笑服务彩妆上岗。给每位到店的顾客留下完美深刻的印象大街上所有的人都有可能成为我们的顾客，但很大一部分最终不会成为你的顾客。顾客总是存在的，问题是你如何寻找这些顾客，方法是要求先求质后求量的。

顾客只要来逛商场绝大部分都是有需求的，要经过察颜观色，以及语言沟通来了解顾客的真实想法。然后用你的产品独一无二的特点，无微不至的服务让顾客产生购买的欲望，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”。

第一要素就是要勤快。这就我们常说的要献殷勤，经常打个电话联络一下感情，增加顾客对你的印象。(当然不能够直奔主题，要先问候，关心他，在慢慢聊到产品，记得必须要把握好回访的技巧)

第二要脸皮够厚。遭到顾客拒绝是正常的，也是每一天都可能在发生的，所以要想让顾客认可你和你所销售的产品，脸皮就要厚一点，要有很强的承受力，即使遭到顾客的拒绝，切勿灰心丧气，精神不振。要告诉自我：我的产品是的，无人能比的。其次就要心勤、嘴勤、腿勤。可是不要一味的死缠烂打，要讲究策略和技巧。

**销售年度心得体会篇十六**

5 月到广东省深圳市场任医药代表以来，经历了深圳市场启动、受挫、再启动上量的整个过程，现将两 年来的工作情况报告如下：

一、深圳市场前期的启动情况：

我在 20xx 年 5 月刚接手深圳市场时，该市场在三甲医院的销售一片空白。为了迅速启动市场，除了自己虚心向老员 工学习和请教外，同时与该市场的其他公司业务员协调关系，通过各种形式对各医院的相应科室、门诊室、患者群结构、 消费习惯、大夫的爱好、性格等方面进行详尽的了解和分析，初步确定以广东省二院为重点终端，以其他医院为辅进行科 室开发和维护，奔波在八大三甲医院之间，从细微处着手，关心体贴医生，尽管临床费用相对较少，但自己发挥女性细致、 温柔的特长，把工作做细做好，使有限的经费发挥最大的作用。特别在 20xx年春节回公司开会期间，根据自己所了解到 的医生的爱好，购买了根雕、腊染、天麻、茅台酒等地方特产，送给不同层次的医生，通过这些工作的开展，与医生建立 了深厚的友谊，与个别重点医生还建立起了母女关系。医生对我公司产品的认同度得到了进一步的加强，产品销量也得到 了稳步提高。

二、天灾人祸同时危害深圳市场时，坚持做好本职工作:

当深圳市场销量稳步上升的时候，非典突袭河北，整个销售迅速下滑，在此情况下自己仍坚持做好临床工作，开始之 初，得知勤洗手能防非典，就从超市里面批发洗手液，对几个科室的医生逐科室去送。几天以后，形势迅速恶化，在自己 去不了医院的情况下，仍然坚持电话拜访各医院的目标医生，随时了解防非的各种措施和方剂，自己通过朋友购得了几支 重组人干扰素，及时送给重点医生，在非典最严重的五、六月，在省二院门诊患者廖廖无几的情况下，也能销售一百盒。 非典之后，通过自己在淡季做扎实的市场工作后,旺季应该是上销量的时候了，但省二院进货情况不升反降，医生在 不断开药，病人在不断拿药，但就不见销量上升，根据自己多年的临床推广经验，肯定省二院出了问题。自己把工作重点转移到查找问题上来，从一些蛛丝马迹中寻找出了省二院被窜货的证据，这一切都是在当时的省区经理胡非严重脱岗，自 己孤身一人凭着自己对 制药的忠诚来完成的。 离职以后，本来指望有一个好的经理来带领我们做好市场，谁知来了一个王国青，由于他对市场生疏、对业务生 疏、加之从业心态不正确，到了市场以后，就严重违反财务制度，日常工作抓不住重点，不抓稳定，不解决具体问题，不 上销量，反倒四处点火，把一个本来就问题重重的河北市场，搞得雪上加霜，在自己临床工作无法正常进行的情况下，为 维护公司利益，在河北市场“白色恐怖”的情况下，自己不怕打击报复，不怕丢饭碗，坚持从各种途径如实向公司高层反 映市场实际问题，使公司得以掌握市场更全面的真实情况，及时对问题作出处理，不至于使河北市场毁于个别人之手。

三、深圳的再启动情况以及下步打算：

凡事说起容易做起难!面对巨大的任务压力，做为一名对 公司充满爱戴与赤诚的老员工，背负着实现事业追求的理想，体味着享受工作 快乐的激情，我又回到了我一直都没有断绝联系的医生身边，用真诚与执着，还有无尽的关怀与尊敬努力的奉献着。这期 间，无论是公司维护资金紧张时我自掏腰包，还是临床费用不到位时我四处举债;无论是国家政府严厉打击还是医院保安围追堵截;无论是早晨七点风雨中迎接医生还是晚上灯火里敲门家访，我都是那样自信!那样快乐!快乐我真心的付出! 自信我付出后必然得到的回报!“有志者，事竟成;苦心人，天不负。”在绝大部分药品受国家政策影响销售下滑时，5 月份舒眠胶囊在省二院纯销 超过 800 盒，仅次于乌灵胶囊稳居同类品种第二名。这主要得益于提升原有目标医生李丽娟(我为工作拜认的干妈)等人 销量的同时，又挖掘了一名 胶囊的杀手，在反复大量的感情与物质投资后，5 月份他销售了 300 多盒，六月可以超过 400 盒。

而六月份省二院可以突破 1000 盒。和平医院也由四月份的 50 盒上升至五月份的 300 多盒，主要是攻下了在广东 省神经内科鼎鼎有名的陈立前和李严，这两人原是 和 (药名)的杀手，在拜访中探询出陈立前喜欢根雕和盆景后， 我先后六次给他送根雕和盆景六件，六月份他可以销售 xx250 盒;在得知李严患有咽炎后，我先后托人从香港购买英国产 的“渔夫之宝”长期供应给他，使他经年不愈的咽炎明显好转，六月份他可以销售 xx200 盒。总体我所管理的医院五月份 销售有 700 余盒，占河北市场销售的 30 %多。六月份可以突破 1000 盒。下一步我将继续在公司领导的支持与指导下，扎 实工作，挖潜上量，到九月份旺季到来时，把销售稳定在 1500 盒，从而顺利完成并努力超额完成公司下达的销售指标。站在北国六月的骄阳里，回首我在 公司的这 750 多个日日夜夜：两年来，我仅是一名一星代表;两年来，我努力 过，挫折过，彷徨过，喜悦过，但从来没有退缩过!现在，我的销售已过三万元，已经为公司建立了牢固的医院销售网络， 我相信我已经可以做二星代表了，我恳请公司根据河北市场实际情况，给我信心，给我动力，给我机会，让我做的更多、 更好!我将满怀热情，继续在推广 胶囊等 公司优质产品的道路上铿锵前行!无怨无悔。

**销售年度心得体会篇十七**

做销售多年，不断地学习，在学习之后结合自我的工作有的几点心得体会，期望与朋友们共享，也期望大家能提出宝贵的提议。

一、销售计划

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、信息反馈

信息是企业决策的生命。业务员身处市场一线，最了解市场动向，消费者的需求特点、竞争对手的变化等等，这些信息及时地反馈给公司，对决策有着重要的意义，另一方面，销售活动中存在的问题，也要迅速及时地反馈给公司，以便管理层及时做出对策。业务员的工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。因为销售额是昨日的，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。[由

三、客户关系管理

对客户管理有方，客户就会有销售热情，会进取地配合。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。

四、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，不管自我是哪个部门或哪块业务，都必须时刻记得自我是团队中的一分子，是进取向上的一分子，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进取行动。共同努力，共同提高，共同收获。

五、“销售当中无小事”

“管理当中无小事”，一位出色的经理同时也是一位细心的领导者。同样，“销售当中无小事”。销售更应慎重、谨慎，去寻找一个双赢的法则。在学习、总结、实践、摸索、尝试中提高。

以上几点心得体会，期望对大家有所启发与帮忙，也期望大家能与我共同提高!

我相信我们的明天会更好!

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