# 丰田实习月度工作总结(17篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-06-29

*丰田实习月度工作总结1xx年即将过去，在今年的汽车销售期间，我通过努力的工作，也有了一点的收获，借此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今后的工作做到更好。xx年汽车销售员工作总结：...*

**丰田实习月度工作总结1**

xx年即将过去，在今年的汽车销售期间，我通过努力的工作，也有了一点的收获，借此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今后的工作做到更好。

xx年汽车销售员工作总结：简要总结如下：

我是xx年来到贵公司工作的。作为一名新员工，我是没有汽车销售经验的，\*\*对销售工作的热情和喜爱，而缺乏对本行业销售经验和专业知识，为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我会及时请教部门经理和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门经理和同事对我的帮助！

通过不断的学习专业知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在我对市场有了一个大概的了解，逐渐的可以清晰。流利的应对客户所提到的各种问题，对市场的认识也有了一定的掌握。

在不断的学习专业知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水\*都比以前有了一个较大幅度的提高。

现存的缺点

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分，对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，缺乏经验。

市场分析

我所负责的区域为宁夏、\*、青海以及广西周边，在销售过程中，牵涉问题最多的就是价格，客户对价格非常\*\*，怎样在第一时间获悉价格还需要我在今后的工作中去学习和掌握。

广西区域现在主要从广东要车，价格和天津港差不多，而且发车和接车时间要远比从天津短的多，所以客户就不回从天津直接拿车，还有最有利的是车到付款。广西的汽车的总经销商大多在南宁，一些周边的小城市都从南宁直接定单。现在广西\*招标要求250000以下，排气量在2。5以下，这样对于进口车来说无疑是个\*\*。

宁夏的经销商多港口的价格市场比较了解，几乎都是在银川要车，银川主要从天津，兰州要车，而且从兰州直接就能发银川。

国产车这方面主要是a4，a6。几乎是从天津港要车，但是价格没有绝对的优势。青海和\*一般直接从天津自提，往往有时咱的价格是有优势的，但是天津去\*的运费就要8000元，也就没什么优势了。

从xx年x月x日到xx年x月x日我的总销量是3台，越野车一台，轿车一台，跑车一台，总利润11500元，净利润10016元，\*均每台车利润是3339元。新年到了我也给自己定了新的计划，xx年的年销量达到80台，利润达160000，开发新客户10家。我会朝着这个目标去努力的。我有信心！

随着市场竞争的日益激烈，摆在销售人员面前的是—\*稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的局面，拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

**丰田实习月度工作总结2**

一、>销售业绩回顾及分析：

(一)>业绩回顾：

1、开拓了新合作客户近三十个(具体数据见相关部门统计)。

2、8~12月份销售回款超过了之前3~8月的同期回款业绩。(具体数据见相关部门统计)

3、市场遗留问题基本解决。市场肌体已逐渐恢复健康，有了进一步拓展和提升的基

(二)>业绩分析：

1、>促成业绩的正面因素：

①调整营销思路，对市场费用进行承包，降低新客户的合作资金门槛。虽然曾一度被人背后讥笑，但“有效就是硬道理”!我公司的思路是促成业绩的重要因素之一。

②加强了销售人员工作的过程管理，工作实效有所提升。

③用提高提成比例和开发新客户给予额外奖励的“经济激励”手法，形成了“重奖之下必有勇夫”的积极心态，也是促成业绩的重要因素之一。

④对于市场遗留问题的解决，依据“轻重缓急”程序，采用“坚持公司利益原则，以有效依据处理”的指导思路，从而使问题的解决未成触份公司的利益。

2、>存在的负面因素：

①销售人员对公司的指示精神理解不够，客户定位不够稳定，没有严格按照终端思路开拓客户，部分客户选择方面存在一定失误!

②销售人员的心态以及公司存在薪资\*\*，均存在“急功近利”状况。销售人员更多的只想有钱回到公司帐上，却没有更多的考虑客户是否适合公司的合作定位以及长久发展。

③客户选择公司产品时更多考虑的是折扣低价，所以很多未将铺底铺入终端卖场，甚至根本无终端意识，直接将公司的终端品牌变成毫无优势的流通产品。

④大多数\*\*商的“等”“靠”“要”观念存在，但公司的产品价格降到底价，已无更多利润\*\*市场。

⑤公司的品牌定位终端，但包装缺乏视觉优势，宣传促销赠品不够新颖丰富，对产品的宣传、销售的拉动力不大。

⑥暂时缺乏品牌入市的拉动策略，不能促成品牌的热销。

⑦销售人员不能切实推行公司指导思路，至今未建立起典范式的品牌样板市场。

⑧销售人员缺乏\*\*的营销培训，观念、思路、方法和工作执行力无\*\*和协调，往往擅长市场开拓而不擅长市场维护和提升。

二、>费用投入的回顾和分析：

(一)>费用回顾：

1、营销\*\*调整后，市场费用得以\*\*，公司的盈利能力稳定，8~12月相比3~8月同期利润额增加。(具体数据见相关部门的统计)

2、人员费用的固定风险降低，基本扼制了人力资源的亏损，8~12月相比3~8月周期人力成本降低，剩余价值提升。(具体数据见相关部门的统计)

(二)>费用分析：

1、正面因素：

①公司提出市场费用承包\*\*之后，最大限度防止了费用陷阱，费用超支现象得以\*\*。

②公司调整并制定了销售人员新的待遇方案，公司的固定风险降低了，人员的竞争意识和挑战性加强。

2、负面因素：

①营销部没有数据统计的\*\*，对费用的\*\*较为盲目。

②市场\*\*费用和人员费用报销等，营销部存在“知情难，无审批”的歧形现象，管理无法加强。

③个别人员管理观念陈旧、保守，不能主动遵从层级化管理，因此整个管理缺乏科学的流程。

④老板“一笔签”的现象依然存在。

三、>营销团队的建设回顾及分析：

(一)>团队建设业绩回顾：

1、销售人员的“放牧式”现象基本消除，营销团队的管理加强。

2、待遇方面，薪资待遇的挑战性增强，标准更科学合理。

3、团队的执行力有所增强。

4、\*\*题不提解决方案的现象减少，销售人员的工作能动性增强。

5、销售人员工作主动性有所增强，工作实效提高。

(二)>团队建设分析：

①采取每日电话报到和每月工作汇报的管理形式，一定程度上可以了解销售人员在做什么?做得怎样?

②降低了销售人员底薪，并将提成比例随着回款额度的增加而提高，增强了销售人员的工作挑战性。

③通过“提醒式”的罚款和个人管理信用的树立，从\*\*要求和心理印象上让销售人员感觉到公司管理的严肃性，因此执行力随之增强。

④管理要求每一个销售人员必须提出问题的解决办法，从而“逼迫”销售人员遇到问题时首先联想解决问题的办法。同时树立了销售人员的责任心，遇到问题找借口、找理由的现象降低，逐步树立了“解决问题是职责”的职业操守。

**丰田实习月度工作总结3**

根据xx月上报给大区的.广告计划及总公司要求配合的系列活动，主推龙腾纪念版，在xx月xx日的江南晚报上刊登了“东风雪铁龙礼遇天天下，‘发布龙腾纪念版’车型”的软文及龙腾天下的彩色竖通栏，并推出了系列优惠活动。广告刊登后收到咨询电话23个，由于纪念版的限量发行，我们只能对一些用户表示歉意，因此此次纪念版的推出一定程度上吸引了消费者的眼球，取得了不错的效果。另在xx月xx日的华东信息报就富康车的双冠王作了一次通栏并同时推出了“特惠3+3”的优惠活动，为年未的销售工作作了一定的广告宣传，同时也让更多的消费者对东风雪铁龙品牌的赛车品质加深了解。针对上述两个有纪念意义的活动，我们在展厅的布置上也采用了易拉宝、横幅、吊旗、海报等\*面广告\*\*。

在xx月初，我们参加了百安居与无锡交通\*合举办的“与F1共舞”的车展活动，并进行了交通台的直播，并播报了有关雪铁龙与世界拉力赛的渊源。

在针对大客户的营销活动中，我公司在xx月xx日邀请了无锡市锡山区区\*即将进行车改的潜在用户前往雪浪生态园进行了深度试乘试驾活动同时在太湖边的桔园进行了采桔的联谊活动，此次活动共有48人参加，意向客户达6个，到月底实际成交客户4个。

对于老客户，我们此次\*\*了爱车俱乐部的20部车前往苏州东山举办了摄影自驾游，共有70余人参加了此次活动，活动结束后进行了摄影作品的评比，评比结果将在12月份公布，同时会将参加比赛的摄影作品在大厅内进行展示，并在xx月《无锡车市》上刊登相关的广告图片、照片和文章。

本月其他品牌也加大力度，想就年底销售旺季的来临再掀销售\*\*，故各品牌的销售\*\*层出不穷，例如\*\*现代的伊兰特11月推出了“非常3+1，好礼等着你”(1、享受2年或6万公里内主要保养件免费更换；2、抽取“幸运车主”赴德亲临20xx世界杯；3、试乘试驾，即获赠精美礼品外，另还有购车保险的优惠)，总体价格已经跌破万;千里马大幅度降价，跌幅达6000元；故大多数是通过各种途径进行降价促销以剌激消费者的购买欲。

而我公司通过上述各项营销方案的实施在不断巩固老客户的同时积极走出展厅，通过回访老用户、深度试乘试驾活动寻找其他客户群体，本月共完成了50台车的销售，完成大区下达的任务的，比去年同期销售量61台减少18%，与xx月的50台持\*。为了能在12月份完成大区的任务，我公司销售上也实行了联动考核，将11月未完成的指标并入xx月份一起完成。另外针对大用户，我们将进一步跟进，与相关单位的车改办公室加强联络，开展各项联谊活动，同时对于大客户制定相应的销售\*\*，对我公司的各类车型进行有针对性的介绍。

同时提两条建议：

1、应加大广告投放力度，特别是在深度试乘试驾方面。

2、应进一步加强对富康双冠王及爱丽舍16V发动机的电视、广播、网络的宣传，以其进一步让消费者了解富康的赛车品质及爱丽舍16V发动机的优良性能。

**丰田实习月度工作总结4**

20xx年是xxx汽车销售公司重要的战略转折期。\*\*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xxx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，xxx汽车销售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。作为海马汽车分公司的总经理，同时也很荣幸的被评为“杰出\*\*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，结合总经理在20xx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\*\*。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管理

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

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\_\_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\*\*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，分公司更是成为了企业用车单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传海马品牌\*\*。\*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\_\_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\_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\_\_市高校后勤集团强强联手，先后和\_\_理工大后勤车队联合，成立校区\_\_维修服务点，将\_\_的服务带入高校，并且定期在高校\*\*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预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预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\*\*，通过每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\*\*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。我们把分公司在当地市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成总部任务，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\*\*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\*\*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，尤其是是大客户市场的同时，结合新的商务\*\*，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\_\_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\*\*，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;在车间推行看板管理，接待和管理人员照片、姓名上墙，接受用户\*\*。为了进一步提高用户满意度，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\*\*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意度。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

20xx年是汽车市场竞争白热化的一年，面对严峻的形势，在年初我们确定了全年为“服务管理年”，提出“以服务带动销售靠管理创造效益”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\*\*和用户投诉受理\*\*。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务\*\*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，在管理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。

同时在内部管理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，管理部门服务一线的管理服务体系;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;在管理部门中，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管理机制。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\*\*\*\*进计划。

分公司在商务\*\*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、“冬季送温暖”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

对于内部管理，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和管理提出全新的方案和建议;\*\*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\*\*。从中学习、利用对方的长处，为日后工作的开展和商务\*\*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\*\*。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既\*\*了认识，又明确了目标。

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专业素质。通过聘请专业的企业管理顾问咨询公司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。

**丰田实习月度工作总结5**

为了更快的适应社会，增强自身的素质学习更多的销售技巧，学会与顾客接触，交流，了解汽车各种品牌，价格，性能，我来到xx公司进行实习，工作是汽车销售，以下是我的实习报告

>一、实习目的

掌握汽车的销售流程；与销售人员搞好关系，从他们那里学习更多的经验；学会运用相应的销售技巧；更好的了解汽车各方面的信息，对各种车型进行比较；真正了解“4S店”的含义。

>二、实习时间

20xx年x月x日

>三、实习地点

xx公司旗下的一家汽车4s店

>四、实习内容

接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要提供什么帮助。语气尽量热情诚恳。

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。

在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。

在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。

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。要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。

>五、实\*\*结

短短的一个月的实习期过去了，而我在xx公司实习的这一个月感受颇深，让我学到了一些学习中学不到的东西，教会了我怎样去与顾客接处，让我认识到，生活中的很多事情不是那么轻易就能做好的，要靠自己的不断努力和坚韧的毅力才能做好。同时，也让我与顾客得到了好多次近距离接触，我现在基本上已经有了销售技巧，并且能够把车卖出去。

**丰田实习月度工作总结6**

>一、概述

为了通过实习了解企业营销情况，并在这个基础上把所学的专业理论知识与实践紧密结合起来，以达到学以致用，培养实际工作能力与分析能力，接触认识社会,提高社会交往能力,并且更好地了解营销工作在企业中的作用与地位，我在烟台长久丰田进行了为期两周的实习。起初我在销售部做销售顾问，了解汽车销售的整个流程，以及在销售过程中，销售顾问应该了解知道并注意的知识与问题，一周后人事调动，为了工作需要，我进入了人事部帮助整理有关的销售资料，在理论上更加进一步了解了销售工作，并结合了企业特有的销售理念，把理论与实践更加完全的融合，同时，也了解到了销售并不仅仅是沟通、说服，其后还有更重要的理论学习阶段与信息资料管理阶段。

>二、烟台长久丰田汽车销售服务有限公司介绍

（一）企业\*\*结构

（二）企业文化

烟台长久丰田汽车销售服务有限公司成立于20xx年4月26日，是集整车销售、售后服务、配件供应及信息反馈于一体，经营一汽丰田品牌汽车的正规4S专营店。

专营店自成立以来，严格遵守相关法律法规以及本着“顾客至上、诚信服务”的经营理念，致力于树立品牌形象，以“诚信为道，建百年老店”为经营宗旨，为客户提供一流的服务。

长久丰田在全体员工的协同努力下，始终坚持“创新、务实、灵活、高效”的工作方针，坚持“顾客至上，诚信服务”的经营理念，用商品占领市场，用服务赢得顾客，不断提高服务质量和效率，提高顾客满意度，进而提升品牌价值；

在售前、售中、售后各方面都取得较好的成绩。通过近几年的努力，20xx年实现销售收入6245万元，实现利润152万元；20xx年度汽车市场竞争激烈，企业在\*\*的外界环境中稳步求发展，本年销售车辆402台，实现销售收入5870万元(其中维修收入1044万)，实现利润108万元，把丰田品牌的理念更好的贯彻到大众中去，使丰田品牌深入人心。

20xx年5月22日长久汽车投资有限公司成功的收购了烟台天航丰田汽车销售服务有限公司，长久汽车投资有限公司成立于20xx年7月，注册资金亿元，是一家集汽车销售投资、汽车配件、汽车饰品供应、二手车经营、信息咨询等全方面服务为一体的汽车营销企业，公司旗下拥有全资及控股企业20多家汽车4S店，分布全国各地，经营一汽丰田、一汽M6、一汽大众、东风本田、长安福特、长安M3、\*\*现代、\*\*戴克、芜湖奇瑞、\*\*卡车等众多品牌。拥有员工近20xx人，其中大学\*\*以上的占71%。在20xx年这个经济不景气的市场中，我们长久丰田凭借着自己的独特发展思路，优良的团队精神，销售车辆456台，实现了销售收入6555万(其中维修收入1083万)，利润232万的好成绩。公司一直站在长远发展的角度，视信誉为企业生命，关心顾客需求，与厂家同呼吸共命运；以打造“\*\*4S店”为目标，注重社会影响和公众形象，努力实现客户利益最大化，客户满意是长久永远的追求。

>三、主要实习内容

在销售部实习期间，主要工作是帮助销售部销售顾问销售汽车，通过参与整个销售过程，了解丰田汽车的销售标准流程，累积经验，逐步掌握各种车型的性能以及卖点，与顾客沟通，了解顾客需求，通过满足顾客所提要求来说服顾客进行购买。除了展厅内的销售，大客户的接待也十分重要，通过学习接待过程，参与接待，了解维护大客户的维持，并说服大客户介绍朋友进行购买。在人事部实习期间，进行了资料的整理，主要负责销售与客服部分。通过对资料的整理，更进一步的明白了丰田汽车接待销售的流程以及客户服务的重要性，并对销售、出库、入库、礼品赠送的清单填写与重要性有了初步了解。

>四、实习感想和收获

通过两周的实习工作，除了把课堂所学的`理论知识与实践结合以外，我更加了解了一汽丰田经销店的销售理念与流程，学习到了课本中所没有的知识与经验。销售理念是一个企业销售业务发展的根本，理念的完善程度体现了企业的完善程度。

（一）长久丰田的销售理念

销售人员掌握尽可能多的顾客信息，以达到更多的了解各种各样的顾客的目的。根据所掌握的顾客信息，了解顾客的需求，提高顾客的满意度，取得顾客的信赖。

（二）长久丰田的标准销售流程

诱导活动、顾客接待、需求分析、商品说明、试乘试驾、报价说明、签约成交、热情交车、售后跟踪。

（三）长久丰田汽车销售业务的基本方针——PDCA

P——PLAN,策划，确定目标，根据公司的方针确立具体的目标

D——DO，实施，按照策划进行实施

C——CHECK，进展管理商讨，进展管理，对结果的反思，找出问题和原因

A——ACTION，实习改善，确立改善对策，进入下一个目标

在诱导活动阶段，销售经理要根据公司营销目标，给销售人员确定日计划、月计划，还要进行日结与月结。销售人员的自我总结也很重要，进行好自我管理才能做好销售工作。

在顾客接待阶段，销售人员要注意仪表与接待礼仪，在顾客看车的时候，不要离顾客太近，保持好2米左右距离，当发现顾客有了解意向时，主动上前进行解说。

在需求分析阶段，销售人员一定要请顾客到休息区进行商讨，并在顾客坐下后主动询问需要什么饮品，让顾客宾至如归。在了解阶段，多问少说，先了解顾客需要，再进行推荐。

在商品说明阶段，抓住各个车型的卖点，把握顾客的特征介绍。在介绍的时候，要按照车头—驾驶座—后座—车尾—车门—副驾驶—车内结构来介绍。

在试乘试驾阶段，销售人员要帮助顾客办理好各种手续，在试驾前，销售人员要充分说明汽车的性能与注意事项，充分强调安全问题。试乘时，销售人员要注意行驶安全，试乘后，与顾客交流，了解顾客想法。

在报价说明、签约成交阶段，销售人员要充分全面说明汽车价位与配件配套设施的不同价位，让顾客选择，以顾客的角度来介绍，充分考虑顾客的感受。签约是要注意各种手续的办理，不要遗漏，更不能让顾客久等。

在热情交车阶段，不仅销售人员，销售经理、售后经理与售后服务人员都要参加，争取让顾客介绍其亲朋好友来店里。

售后跟踪是尤为重要的，售后跟踪阶段可以了解顾客对本店汽车的感受，明白本店汽车的不足，在售后跟踪阶段销售人员要主动与顾客联系，充分了解顾客的想法，提升自我品牌，同时取得顾客信赖。

在销售部实习期间，让我感触最深的是工作交接时责任心的重要程度。仅仅一个休班交接没有处理好，就让一个集体购买35辆丰田卡罗拉的客户购买了其他品牌的汽车。且在这位客户联系店里要购买汽车时，根本没有人员接电话，也有损销售店的形象，使丰田店在顾客心目中的形象大打折扣。

在人事部实习期间，通过对销售资料的整理，使我充分认识到销售并不仅仅是把商品出售，还有出库入库等的管理。如果对出库入库产品不了解，会造成车辆短缺，不能及时交车。大客户的开发很重要，一个4s店的销售量，仅仅靠在展厅里汽车销售量的不够的，销售人员要充分利用电话销售，市场部的网络推广在现在网络发达的社会更加重要。\*\*或是集体采购的客户更要牢牢把握，把销售网加宽加大，才是销售量上升的根本。

（四）总结

大学生实习活动是一个从大学生活到社会工作的一个过渡阶段。学校和社会的差别很大，有些同学在学校时，对自己以后工作的事情考虑得少，准备得少，一旦步入社会，自己心理上就一片空白。在踏入社会时，对于自己到底要干什么工作，自己有什么技能，是什么料，都不是很有把握。因此，实习就显得尤为重要。

实习和正常上班没有什么两样。如果实习时就没有方向，那么，以后工作了，想找到方向就可能会走弯路。还有，对于许多同学来说，先就业再择业是最好的。毕竟自己在学校里接触社会少，专业实际操作和运用能力与实际工作要求还是有一定的差距。不要一开始就想着自己要找到一份好工作，自己专业内的工作，自己喜欢的工作，这样是不够切合实际的。所以在找实习工作的时候，不要眼高手低，要有在实习中吃苦耐劳的认识。在实习过程中，不懂得我方面要及时请教，充分利用时间学习，这样才会有所收获。

**丰田实习月度工作总结7**

很荣幸成为工厂的一份子，能够加入充满活力、技术过硬的员工团队，同时也融入进这个敬业奉献、忠诚团结的集体，在此让我感到无比的骄傲与自豪！

转眼间进入贵公司已经两个月的时间。在这段时间里，让我接触到了更多的车型，了解学习到更多、更专业的汽车维修技术知识，进入工厂每天过得都是那么的充实。在此同时让我对汽车维修技术有了全新的认识与了解;从实践之中验证理论，从工作之中总结经验，理论与实践相结合，从而才能提高自己的技术水平，让自己进步的更快！

在工作上每位员工有着认真诚恳的工作态度，在生活上都有互相关心、互相帮助的习惯，在某些平凡的细节上做得是更加完美！在疑难故障面前，老师傅的耐心指教，同事之间的交流探讨，使我们在技术上不断得了提升！

在进后的工作道路上刻苦钻研汽车维修技术，不断提高自己的汽车维修技术水平，以精益求精、求真务实的工作作风努力工作，为公司带来更多的效益；

让我们共同携手，用真诚的服务，为客户创造价值；以不断学习创新，勇创高峰的执着，共创一流业绩；使我们的企业蓬勃发展，也使我们的事业得到更好的发展。为了美好的明天，让我们一起共同努力吧！

**丰田实习月度工作总结8**

一、实习目的或研究目的

1.通过本次实习使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后的工作和学习奠定初步的知识。

2.通过本次实习使我能够亲身感受到由一个学生转变到一个职业人的过程。

3.本次实习对我完成毕业设计和实习报告起到很重要的作用。

二、实习内容

在老师的带领下我们从五月十一号到五月十七号在南京金城摩托车集团进行了为期五天的实习，在这次实习中有新鲜有陌生但更多的是体会到了以后进入企业工作的话，我们现在还有很多很多的不足。

进厂参观后首先了解到的是金城集团的概况：

金城集团有限公司，国家认定的高新技术企业、全国用户满意企业、国家cims工程典型应用企业、航空工业十佳企业，拥有博士后流动工作站，“金城”品牌被评为\*驰名商标。

金城主要从事航空附件、摩托车和工程液压等产品的研制及销售，同时经营进出口贸易和第三产业，具有\*的外经、外贸和外事权，出口创汇多年位居行业前列。

在航空产品的研制领域，金城具有雄厚的实力，产品被广泛应用于飞机的液压\*纵、应急动力、起动机、电源、燃油供输、机轮和刹车等系统，多项技术和产品填补了国内空白。新\*成立后，国产的每一架飞机上都有金城的产品。其麾下的南京航空机电液压工程研究中心是\*航空机电液压工程的\*研制中心，一流的硬件设施和高素质的科研队伍，使金城在产品研制、开发等方面将更具实力。

金城利用航空高尖端技术，相继开发了摩托车、高压叶片泵、电动及液压绞盘等民品。金城全面实施了cims工程，并作为全国唯一的示范企业参加国家“863计划”十五周年成就展。改革开放以来，金城引进外资1亿多美元，先后与日本、马来西亚、德国、英国、意大利等国家的企业和研究机构建立了合资与合作关系。经过54年的发展，金城现拥有包括合资企业在内的参控股公司40余家，取得了良好的社会和经济效益。

“亲和是金城之本、灵活为金城之魂、执着是金城之神”，在此企业文化指导下，金城人树立了\_铸金城品牌辉煌创全国百强企业\_的奋斗目标，为此金城人正竭尽全力地奋斗着!

在十四号上午我们参观了金城第34分厂柔\*制造分厂，了解了一下现代化的柔\*加工制造系统，接着又去了35分厂发动机总装分厂，这是一个人力密集型的生产线，生产线上工人正在有条不紊的做着自己的工作，看着一个个零件在生产线上变成一台台的发动机，真是感叹人类的智慧。

下午金城的老师给我们讲解了一下金城液压方面的产品以及叶片泵的装配和加工，为第二天的参观做了下铺垫。

产品主要给我们讲的是液压绞盘，液压绞盘是利用了液压技术开发的一种产品，原理图虽然简单，但背后肯定凝结了很多人的心血和汗水。绞盘一般用于道路清障车和架撤桥梁以及各种车辆的自救和互救，一般有吨级、3吨级、5吨级、8吨级10吨级和15吨级等系列。一般一辆车配一台绞盘，根据用户需要，一辆车也可以配两台。绞盘通过吊臂把翻了的车、不能行驶的车、严重损坏的车吊装运走，使道路畅通。中等城市一般选用1-10吨级的车，高等级公路、高架立交等一般选用10-30吨级的车。而提升、回转装置主要用于车用起吊的工程吊车，起吊重物后能旋转360°，而回转尚可用于其他需平面旋转的机构，其吨位有5t、8t、10t、12t、20t和25t等。

**丰田实习月度工作总结9**

本次实习的目的在于通过理论与实际的结合、个人与社会的沟通，进一步培养自己的业务水\*、与人相处的技巧、团队协作精神、待人处事的能力等，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高自己的实践能力和综合素质，希望能帮助自己以后更加顺利地融入社会，投入到自己的工作中。

一般来说，学校的生活环境和社会的工作环境存在很大的差距，学校主要专注于培养学生的学习能力和专业技能，社会主要专注于员工的专业知识和业务能力。要适应社会的生存要求，除了要加强课堂上的理论知识外，还必须要亲自接触社会参加工作实践，通过对社会工作的了解指导课堂学习。实际体会一般公司职员的基本素质要求，以培养自己的适应能力、\*\*能力、协调能力和分析解决实际问题的工作能力。

实习在帮助应届毕业生从校园走向社会起到了非常重要的作用，因此要给予高度的重视。通过实习，让自己找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备，从而缩短从校园走向社会的心理适应期。

20xx年3月1日，我正式走进东风日产4S店专营店开始了实习工作。公司给我们安排的是销售部门，由于我是应届毕业生，以前学的专业就是汽车，在基本的产品知识还不是很陌生，但对于日产的各款车型还不是很了解的，在销售之前了解自己的\'产品是必须的，如果对自己的产品都不了解更无从说起让客户去知道，去了解，去选择我们的产品。

但是我们开始实习的工作并不是了解产品知识，而是顶轮胎，就是拿着备用工具的千斤顶把轮胎顶起来，再把轮胎擦干净，再把轮胎放在专门的垫板上，同时要求东风日产Nissan的logo与地面\*行，且轮胎的气泵必须在车轮中心垂线的左下方。刚开始做这项工作是很慢的，顶一个轮胎需要半小时，而一位熟练的老销售顾问在半个小时内可以顶好一台车四个轮胎，在实习过程中，有许多的事情对于新手是很大的挑战，并不是事情有什么高难度，但是都是需要熟练生巧的，一次做不好两次做不好，三四次做的就会好点，有了前面的教训就会将后面的事情做的好点，而每次只要比上次好一点就会把自己的工作做好的，这也是我进公司感触到的，对开始实习也是一个很好的思考，顶轮胎是件很小的事情，但是从小事反映的道理却值得让我们反省。

销售部的工作当然不是就是顶轮胎而已，在打了一个月下手之后也渐渐熟悉了公司的基本框架，主要的部门和各部门的职责，于是开始介入销售的部分工作了，比如说帮老销售顾问填写表格，打购置税申请表，那些帮助老销售顾问的那些其实在以后的销售工作中起了很大的作用，表面在帮助别人，其实的是在帮助自己，中间的很多流程自己在后面开始正式销售的时候都用到了。在这过程中我学会了交车的基本流程，如何开\*\*，打购置税，写交车确认表，填写保修手册，还有一些资料的整理，什么是交给客户的，什么是留在公司存档的，哪些是买购置税用的，哪些材料是准备上牌用的。

销售的主要目的还是销售汽车，所以在实习的第三个月我们开始了产品知识的培训，我们一起去的学生都是学汽车的，所以在培训的时候老师和我们都很轻松，但还是有许多东西是需要死记硬背的，比如各款汽车的外形参数和技术参数，天籁的长宽高以及这款车的发动机功率和扭矩等，东风日产的车型较多，有九款车型，意味着就必须记得九种不同的长宽高、车重、发动机参数、加速时间等等。虽然没有了以前上课的那种复杂程度，也不需要计算太多的数据，但是要真的做好也不是那么很容易的事情。除了主要参数的记忆，在第三个月我们我们还培训了东风日产的了NSSW九大销售流程，客户开发、接待、咨询、产品介绍、试车、协商、成交、交车、跟踪。这是东风日产汽车销售的标准流程，在每个过程中我们都有现场演练。

**丰田实习月度工作总结10**

这周接了一个大客户，是XX市香车宝马大酒店的长30米，高6米的吸塑字工程，对于这个行业来说，这是个大工程，因为涉及到高危安装和合同这块，最没想到的是老板竟然放心把这个活交给我了，我不担心别的，只担心是否安全这块，毕竟是要安装在高处，还是市中心，所以不允许这\*\*\*很多差错。看到这句话的请自觉在博客里留下言，呵呵，给我加加分\*\*一下，谢谢。这其中涉及的环节也有很多，比如设计，合同，安装，售后等等。所以我去查阅了大量的资料，也开了会议去讨论了钢架的取材和结构问题，要特别谢谢资深的安装工老郑，他为我出了好多点子，也解决了好多难题。如果你接受一个很难实现的任务，不要放弃，不是还有团队么。这个时候，狼的精神就完全发挥出来了，所以如果一个人不行的话，众志成城才是王道啊。总之，不抛弃，不放弃，大家一起上，没什么完不成的。

汽车销售顶岗实习月总结5篇（扩展6）

——汽车专业顶岗实\*\*结 (菁选3篇)

**丰田实习月度工作总结11**

汽车实习报告（一）

先讲一下总装车间的情况。

总装车间里面采光也比较好，不但东西北三面玻璃窗可以透光，而且屋顶的天窗同样可以采光。在白天天气晴朗的时候可以完全依赖自然光进行生产，这也为厂节约了不少的能源。但是通风\*不是很好，车间南侧没有窗，夏季东南季风无法吹入，而且导致车间内温度比较高，甚至超过室外温度。在车间里有很多风扇，我的问题是如果换成几部空调，只要空调的温度调到适度，在消耗同样电量的情况下，会不会带来更好的舒适度呢？

总装车间的每条线上的装配件摆放得很整齐，也很科学。装配件必须离装配车位的距

**丰田实习月度工作总结12**

暑假转眼就过去了，一个月的时间说长不长，说短不短，在这个假期里我体会到了很多，感受也很深，通过自己的亲身体验社会实践，让自己更进一步的了解社会，在实践中，增长了见识，锻炼了自己的勇气，培养自己的韧性，寒假放假后，经过熟人的介绍来到一家汽车公司，而我在公司里做最简单的工作，每天在公司的吧台售卖饮料，给客户倒茶，通过这次实践更进一步了解社会。

首先简单介绍一下公司，它是广州赛弗汽车公司中长城汽车的一个代售店，前面汽车展厅，展卖汽车，中间是吧台和客户休息区，后面是汽车维护部，而我就在公司中间的吧台工作，由于以前没干过类似的工作，对商品的价格和其它方面都了解甚少，所以还需要接受他们正式员工的培训。

几天后，对工作有所了解，对一些的基本的礼仪也有所熟悉，但是通过几天实践，我发现在与客户交流与接待方面还有所欠缺，同样的工作在其他同事手中则流利进行，而我则不能。通过一个假期的实践我总结吃以下几点：

>第一：服务态度至关重要。

作为一个服务行业，顾客就是上帝，更何况是来公司买车的客户，对其态度一定要好，因此良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量，这就要求我们想客户之所想，急所其之所急，提高服务质量，语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足客户的要求，比如说为客户倒茶，一般广东人都喜欢喝茶，因此，给他们倒茶，一定要注意茶的温度和茶的香味，让客户满意，而如果不恰当的水温则会让客户不满意，因此，也就必须好好为客户服务，让他们满意。

>第二：要好好遵守公司的规矩。

俗话说：“国有国法，家有家规。”自然，作为一个公司也有很多的规定，比如说：上班时间不可以串岗，不可以闲聊，不可以随意接听手机等等。所谓不可以串岗就是不可以擅自离开自己的岗位。为什么不可以随便串岗呢?因为各个岗位各个人都有各自的工作，如果随便串岗，则会出现某个岗位缺人，如果客户刚好找某个岗位的人而又恰好不在，则会给公司带来影响。

同样不可以闲聊是因为如果在工作时间员工都在一起叽叽喳喳闲谈，公司就像一个菜市场，毫无纪律可言，那样下去，公司就会日益散漫，不利于公司的发展，而不准接听电话也是相同的理由吧，如果被经理发现，少则挨批，多则扣薪水，遵守规矩还是很重要的，所谓没有规矩不成方圆。要严格要求自己，既然进了公司就得按规矩办事，即使只是去公司做寒假工是非正式员工，也应用公司的纪律要求自己。

>第三：要真诚的对待身边的人。

你可以伪装你的面孔，伪装你的心，但你绝不可以忽视真诚的力量，第一天去上班的时候，心里不可避免的有些疑惑，毕竟以前没做过类似的工作，心里就没底，不知道应该去怎么做，要去干些什么等等，刚踏进公司的时候，只见几个陌生的脸孔用莫名的眼光看着我，我微笑着和他们打招呼，问他们早安，尴尬的局面立刻得到了缓解，大家多用很友善的眼光和善的微笑欢迎我的到来。

从那天起，我养成了一个习惯，每天早上见到他们都要微笑的说声“早上好”，那是我心底真诚的问候，发自内心的，真正的微笑，是一种能打动人的真诚问候，我总觉得经常有一些东西容易被我们忽略，比如一个甜美的微笑，一声轻轻的问候，一句关心的话语，但他们却表达了对一个人的尊重和关心，也让别人感觉到被重视与关心，仅仅几天的时间，我就和同事打成一片，很好的跟他们交流与沟通。

我想，应该是我的真诚换得了同事们的信任吧，他们都把我当朋友，也愿意指导我，教我应该怎么去做，也跟我谈现在的就业形势等与工作无关的事情，短短的一个月，使我受益匪浅，让我懂得了如何更好的为人处事，当今社会一直处在发展中，所以对人才的要求也越来越高，我们应该用发展的眼光看问题，就要不断提高思想认识，更好的完善自己，要用真诚的力量去感动别人。

>第四：我们也需要有工作的激情与耐心。

激情与耐心就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花，在公司时，同事跟我说想做好服务这一类，一定要有激情与耐心，这一行需要有恒久的耐心去不断学习新的知识，用知识武装自己，提高自己的专业水\*，要用耐心去处理好每件事，用耐心去把事情做得有条有理，那样做事才有效率。

我的经理在我走之前也给我一些指点，他说：“一个人在他的学生时代要好好学习，但也要适时的增长见识，去实践，去体验社会，专业知识是重要的，但把专业知识运用于实践也重要，在大学学习的时候锻炼自己的能力很重要，在寒假参与社会实践是一个很好的机会，赚钱不是主要的。

作为学生，能赚到多少，等到毕业后，有的是赚钱的机会，做寒假工主要的目的是锻炼自己的能力。”然后他跟我说了他读书时的事，他说他读书的时候求知欲很强，想方设法的想多学点东西，在假期的时候经常去打工，目的就是为了锻炼自己，体验社会生活。我想在学生时代，多锻炼自己是十分重要的。

经过这一个暑假的打工生活，我收获了很多，走出了美丽的象牙塔感受外面的世界，去体会社会竞争的现实与残酷，而不要做一只井底蛙，丝毫感觉不到社会工作的复杂与艰辛。通过这一个多月的打工生活让我懂得了许多做人的道理，也让我看到了自己的不足和缺点，所以在今后的学习中要严格要求自己，提高自己的素质，努力学习专业技能，做一个能适应社会的人。

**丰田实习月度工作总结13**

转眼间，我来到4S店已经三个月了。这期间，从一个连AT和MT都不知道什么意思的汽车菜鸟蜕变成熟知汽车性能的业务员。一切从零开始，一边学习专业知识，一边摸索市场，遇到销售和专业方面的难点和问题，我都及时请教有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在此，我非常感谢部门同事对我的帮助!也很感谢领导能给我展示自我的平台。

这三个月时间，我不仅仅学会了基础的汽车知识，同时也对自己的品牌有了更深入的了解，使我深深的爱上了自己所从事的工作，自己所销售的汽车。在我心里只有热爱自己的岗位才能做好本职工作。

短短的三个月时间，我明白了做汽车销售单凭自己的热爱是不够的，要学会如何进行客户谈判、分析客户情况的。这些是我一个刚入职的销售员从前所没经历过的，而我们老销售员在谈判的过程他们常常会带着我这个新人，学习谈判经验，这点我非常感谢我的同事们。所以，到现在我有难以谈的下来的客户我会吸取老销售员的谈判技巧，来进行谈判。

现在汽车销售市场竞争的日益激烈，摆在所有销售人员面前的是-平稳与磨砺并存，希望与机遇并存，成功与失败并存的局面，所以拥有一个积极向上的心态是非常重要的。

而我每一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信;如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。这些一直是我的工作态度。我相信只有这样才能把工作完成的更好。

>现存的缺点：

对于市场的了解还是不够深入，对专业知识掌握的还是不够充分，在与客户的沟通过程中，缺乏经验。

在销售工作中也有急于成交的表现，不但影响了自己销售业务的开展，也打击了自己的自信心。我想在以后的工作中会摒弃这些不良的做法，并积极学习，请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

>下半年工作计划

公司在发展过程中，我认为要成为一名合格的销售员，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。

**丰田实习月度工作总结14**

>一、前言

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，我觉得此刻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十分重要的工作。从另一方面来讲，由于在当前世界，各种各样的产品满天飞，怎样让客户选取自己的产品，也是一种硬功夫，所以销售工作也是十分锻炼人的一种工作。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，\*时又善于思考，所以我认为做销售工作我是有必须优势的。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20xx年-月-日走进了--汽车销售服务有限公司实习。

>二、目的和要求

了解汽车销售模式与过程，普及一些\*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潜力，养成良好的工作习惯，积累工作经验，理解社会的检阅，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\*\*\*\*事业心、职责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潜力，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\*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职责感，构成爱岗敬业、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潜力储备。

三、实习资料与过程

从20xx年-月-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，我此刻公司做了一下简单的培训。了解了一下长城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必须功底的销售人员。

1.汽车销售专业流程

通过学习我明白了汽车销售的8个流程：

汽车销售流程图

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。再之后，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，有两种状况。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\*\*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。

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。销售人员的询问务必耐心并友好，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。

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。销售人员务必向客户传达与其需求有关的相关产品特性，帮忙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。

试乘试驾

这是客户获得有关车的第一手材料的机会。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。

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\*\*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，会全盘思考到他的财务需求和关心的问题。

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思考和做出决定，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简单的签约气氛。

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用心的基础。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。

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，以保证客户会回到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，这是服务部门的职责。

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。我深切的明白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，也可限度减少客户在理解服务前的等待时间.预约安排能够避开峰值时间，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，传达带给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，日常保养是十分重要的。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，经常保养的汽车能够避免一些事故。

(2)法规对汽车有必须的规定，保养能够不\*\*。

(3)延长汽车的寿命，持续较好的车况，这是我们普遍明白的。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贴合要求。

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\*\*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，能够找售后，当然自己能够解决的也能够自己解决。

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。以前的期盼，以前的害怕，在这一刻消失，迎接我的是这一个月的锤炼。

来到--后，无论\*\*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，我理解了公司的培训，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。但是同事们以及师傅都愿意帮忙我，我在学习中不断的完善自己。那里不比学校里简单的环境，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。在那里我分到一个师傅：-经理，但其实，那里每一个人都是我的师傅。每一天除了-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，我基本上每一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，在哪个阶段能够引导客户签订单……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，好多知识都不明白，个性是其他公司竞争车型的资料。所以在\*时的学习中不仅仅要埋头了解自己，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\*\*还要师傅逐条交代。但是师傅很好，当我学习不理想时，师傅不仅仅没有责备，而且给的更多的是鼓励。在师傅和同事们的帮忙下，我慢慢的成长起来，此刻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。在那里我要十分感谢实习期间的师傅以及同事们，谢谢他们的关照和教导。未来的我不必须会从事汽车销售方面的工作，但我相信：在那里一个月得到的知识会让我受用终生。

**丰田实习月度工作总结15**

\_\_集团公司(原\_x车制造厂)简称“\_x”，\_\_年\_月\_日破土动工，\*\*汽车工业从这里起步，52年来，\_x车肩负\*\*汽车工业发展重任，经历了建厂创业、产品换型和工厂改造、上轻型车和轿车三次大规模发展阶段。产品生产由单一卡车向轻型车和轿车方面发展;\_\_年，与\_\_公司合资建立15万辆轿车基地。\_\_年，与天津汽车工业(集团)有限公司联合重组。与\*\*丰田汽车公司实现合作，目前，产品结构已形成以轿车为主的新格局。

\_x车拥有全资子公司32家，控股子公司17家，其中包括一汽\*\*汽车有限公司、富奥汽车零部件有限公司等全资子公司和一汽轿车股份有限公司、天津一汽夏利汽车股份有限公司、一汽四环股份有限公司等上市公司及一汽-大众汽车有限公司、天津一汽丰田汽车有限公司等中外合资企业;在东北、华北和胶东、西南形成布局合理的三大生产基地，以及在\*\*汽车行业具有产品开发和工艺材料开发领先水\*的技术中心。资产总额1058亿元，员工万人。

\_年实现销售入1183亿元(亿美元)，列“世界最大500家公司”第470位;“\*\*机械500强”第1位;“世界机械500强”第71位。20\_年公司品牌价值达到亿元。

至今，\_x车累计产销中、重、轻、轿、客、微各类汽车860余万辆。在巩固和发展\*\*市场的同时，不断开拓国际市场，逐步建立起全球营销和采购体系。

遵循“\_x车，第一伙伴”核心价值观和“用户第一”的经营理念，践行“让\*\*每一个家庭都拥有自己的汽车”的产业梦想，一汽人正为建设“规模百万化、管理数字化、经营国际化”的新一汽而努力奋斗。

经过一夜的旅行，8月1日早上，我们抵达了目的地--长春;下了火车，还有一丝凉意，但这丝毫不影响我们的热情，在这个地方，我们将进行为期十天的机械制造工艺学的课程实习，这也是我们第一次走出学校、走出\*\*来到大型公司实习。

还没出车站，就迫不及待的买了一张地图，想看看长春是什么样子。拿到地图，另我们惊讶的是一汽的工厂及辅助的零件厂竟然占了长春市区的近三分之一，难怪长春会被称作是汽车城，果然名不虚传。

来到长春，来到一汽，就不能不对一汽有所了解;长春\_x车集团公司----我国第一家汽车制造厂于1953年在长春由\*\*\*奠基开始建设，自此\*\*有了自己的汽车工业。汽车工业从无到有，从小到大，现在已经成为国民经济中的重要产业部门。经过三次创业的长春一汽完成了三个具有战略意义的转变，即在产品结构上从以中型载货汽车为主的单一品种向以轿车为主的多品种全系列的转变，在企业结构上从单一工厂体制向企业集团体制的转变，在市场目标上从\*\*市场向\*\*，外两个市场转变。长春一汽已经建设成为一个以生产轿车为主，卡车兼容，系列齐全产品水\*高，竞争能力强，经济效益好，科研和管理水\*领先的现代化汽车工业联合企业。

在实习的几天里，我们感叹于一汽某些设备的先进，而有时候，却感叹一汽某些车间工作环境的\*\*。

在一汽国际物流中心实习的短短两周时间中，我们既忙碌又愉快，在与一汽国际物流中心亲密接触的日子里，我们了解了一汽国际物流中心，了解了一汽大众集团，学到了很多知识，掌握了很多的实践经验。把课堂中学到的知识真真正正的应用到了实际的操作之中，我们得到很多，感恩很多。然而，给我留下最深印象的还是一汽国际物流人身上的种种精神与能量。

在一汽国际物流人身上我看见了这样一种精神，那就是永远用饱满的热情与能量对待身边的一切，无论工作还是学习。指导我们的齐师傅就是这样一个人，他只是国际物流之中的一个普通员工。然而，他普通的身份却从事着极为不\*凡的工作，在对我们进行培训的日子里，他总是不厌其烦的对我们进行讲解，事无巨细，他不求我们对他感激，他只想竭尽自己所有的力量，把他所知道的物流知识毫无保留的传达给我们，无论我们多么麻烦，多么调皮，他只是对我们微笑，不断的鼓励我们，促使我们进步。齐师-父只是国际物流之中的\'一粒沙土，像齐师傅这样，在自己岗位上不知疲倦的贡献着自己的光和热的人还有很多，他们没有所求什么，只想把自己的热情发挥在自己热爱的岗位之上，因为他们知道，只有将大家的力量凝聚起来，才能有国际物流更美好的未来。

学无止境，这样一句古话，在国际物流得到了最为充分的体现。上至管理层的\*\*，下至基层作业人员，都秉承着这样一种学习与改进的精神。标准作业卡，是很多大型公司通用的一种作业管理模式，主要对作业的工序流程做出规范的演示与约束，这种管理模式在很大程度上杜绝了作业过程中的不规范操作，降低了作业危险，减少了资源的浪费，同时提高了作业效率，降低了物流成本。国际物流中心的目视看板包含了标准作业卡和货物存储货位的基本信息，无论是新人还是陌生人，都能在最短的时间内查找到所需信息，方便快捷。在生产的过程中，经常会出现一些不完美的细节，针对这些问题，国际物流专门成立了专项小组，对工作中出现的问题进行仔细的记录，分析，利用一切可用资源，寻求最佳解决方案 ，并加以试用，直至问题解决。国际物流永远以一种学习的态度，立足长远，采用一流的管理方法、引进先进的技术设备，以严谨谦虚的工作精神迎接未来的一切挑战。

精益求精，永续服务，创新无限是国际物流人最终的追求，创新是国际物流不断发展的精髓。在日常的工作之中，我们不乏看到创新的影子。以小筐组拣选作业为例，在小筐组闲置工具存放区，我们看到了很多被闲置的货架，然而，在作业现场，我们看到的却是另外一种景象，滑轮货架取代了以前的作业功臣，这种货架，指在框架结构中安置了很多滑轮，科学的倾斜角度能够使货物受惯性的作用顺利滑行到装货区域，不需人力的搬运，灵活方便。R3管理信息系统，是国际物流创新实践的另一法宝之一，R3系统将生产与物流作业紧密的联系起来，以供应生产为原则，层层发布需求供货信息，物流作业以FIS单为依据，进行货物的出、入库存管理，对货物进行存储、检验、包装、运输等作业。以最大的努力保证正常生产。在库存管理环节中，R3系统的功效得到了最大的发挥，它能够对货物进行分类管理，筛选存在危险库存量的货物，使库存保管员能在第一时间了解货物需求，及时通知供应商进行供货，保质保量的满足生产的需求。

时光飞逝，转眼间，两周的时间就这样结束了，收获很多，感悟很多，然而心里最难以割舍的还是我们十个人建立起来的深厚友谊，在实习之前我们彼此之间还很陌生，都不熟识，不甚了解，虽然我们相处的时间很短暂，我们之间也时有争歧，但是，青春的语言是永远相通的，团结奋斗是我们们之间永远的旋律，我们用我们怒放的青春、炙热的情感在国际物流唱响了一首生动的青春之歌。因为年轻，我们拥有活力，因为激情，我们潜能无限，因为团结，我们固若金刚。

在实习的期间，需要感谢的人太多，最让我感动的还是指导老师的敬业精神，他们放弃了自己宝贵的假期，将精力投入在我们的身上，像对待亲子般的关心我们，竭尽所能为我们提供生活工作上的便利，我谨\*\*所有实习的同学对这些可敬的人说一声诚挚的谢谢。最后我还要感谢学校以及一汽国际物流中心各位\*\*对我们的\*\*与栽培，正是因为你们的关注，才有了我们更加辉煌的明天。

**丰田实习月度工作总结16**

随着我国经济的飞速发展和人民生活水\*的不断提高，人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。\*\*来汽车产业在我国犹如雨后春笋迅速的发展。全面建设小康社会的今天，汽车已进入越来越多的百姓家庭，成为普通人出行的代步工具。

20xx年x月x日，我正式走进x之星汽车维修服务有限公司4S店开始了实习工作。我虽然还不是正式毕业生，但以前学的就是汽车检测与维修技术专业，出于维修觉得太累，就想申请到销售部。尽管在学校学到了很多理论的汽车知识，对汽车有一定的了解，但对于梅赛德斯--奔驰的各款车型还不是很了解的。为了能让客户更相信自己的产品，从而去选择我们的产品，所以在开始销售之前我必须对自己的产品有更深一步，更全面的了解。

要想清楚地了解产品就必须和它进一步的接触。给车做清洁是一个既简单有直接的方法，在做的同时对它的外观和内饰有一种更真实的感觉。擦车听着简单，实则比较困难，不仅要从上擦到下，而且还要求所有擦痕要朝一个方向，避免对漆面造成破坏。刚开始做的时候是很慢的，擦完一辆车要接近二十分钟，而这段时间已经够一位老销售顾问擦完两辆了。在实习过程中，有许多的事情对于新手是很大的挑战，并不是事情有什么高难度，但是都是需要熟练生巧的，只要肯努力去做，每件事都会有进步的。这也是我进公司感触到的，对开始实习也是一个很好的思考，擦车是件很小的事情，但是从小事反映的道理却值得让我们反省。

销售部的工作当然不就是擦车而已，在对自己产品有了初步了解的时候，我们开始了一个简单的销售技巧培训。“六方位介绍”，车头，侧面，车位，前排座，后排座，发动机室。资料上都有各个方位所特别的地方和比较出众的地方，这也是产品吸引客户的地方。用简洁的语言向客户介绍出产品的特点和与优势，让客户能相信自己的产品。在语言方面的培训是比较轻松的，因为这没有一个固定的模式让你去遵循，你可以\*\*发挥，但还是有许多东西是需要死记硬背的，比如各款汽车的外形参数和技术参数，奔驰S300L商务版的长5230mm宽1871mm高1485mm轴距3125mm以及这款车的发动机最大功率180km/L和最大扭矩300N。M等，虽然没有了以前在学校上课的那种复杂程度，也不需要计算太多的数据，但是要真的做好也不是那么很容易的事情。

在对产品有了一定的了解后我开始介入销售的部分工作，比如说帮老销售顾问填写表格，复印资料，打临时牌照等，表面上是在帮助别人，其实跟多的是在充实自己。在这过程中我了解了交车的基本流程：

>1、接待：

接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要提供什么帮助。语气尽量热情诚恳。

>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：

在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的情况，以便在对自己产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自己产品的卖点和优势，从而提高客户对自己产品的认同度。

>4、试乘试驾：

在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。

>5、报价协商：

通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。

>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：

要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要保持干净。

>8、售后跟踪：

一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。当然我也知道了如何开\*\*，打购置税，写交车确认表，填写保修手册，还有一些资料的整理，什么是交给客户的\'，什么是留在公司存档的，哪些是买购置税用的，哪些材料是准备上牌用的，这些都是我以后工作中都会用到的。

现在的顾客也特别难缠，有时就为了那么一点小东西就唠叨个不停，没事的时候我就站在那些销售员的旁边跟他们套近乎，取一下他们的“经”，争取早日成“佛“，看他们在那里与顾客交流，我真羡慕，我暗想：什么时候我可以真正的与顾客交流呢，我虽然看在眼里，可我早已把他们所说的话记在心里了。

这也使我对自己提出了新的要求，要有良好的心理素质及受挫折的心态，要有良好的语言表达能力及与陌生人交流的能力，要有吃苦耐劳的精神，要坚持不懈。这些都是我现在所欠缺的一些能力。而这些能力也是我在以后参加就业所必须具备的一些能力。因此在接下来的时间里，让我有了新的动力。让我对自己所学的专业知识有了一个全新的认识。

**丰田实习月度工作总结17**

随着时间的推移，不知不觉，距离毕业的时间不多了，回想过去，自己在这两年里究竟学到了什么，得到了什么，结果，得到的答案吓了我一跳，原来自己并没有学到什么，再过两年就要踏入社会了，对于自己将来在社会扮演什么角色，自己竟然毫无头绪。现代社会是一个开放性的社会,是一个充满挑战的社会,我们国家要与世界接轨,高才能的人是必不可少的,但没的人才是无处可用的.要融入社会，首先要了解社会，希望能多学习一些东西对自己将来走进 社会有所帮助。

想通了这点，觉得是时候用实践来充实自己对社会的认知了，同时也可以增加自己的各方面的能力，所以这个暑假的到来给了我一次锻炼的机会，让自己去体验社会生活，也了解社会的需求，但同时自己也是非常担心受骗上当，毕竟这种事情也是经常发生在身边的，所以我和几个同学一起参加实践，这样就减少了上当的可能， 也增强了团队意识，有事情的时候也好有个照应。

经过一番寻找和大家的商讨之后，最后选择了武汉佳奇电脑公司，相对于我们这些学计算机专业的学生，这个也是不错的选择，同时也想着这是另一种生活的开始，心里充满期待的同时，也有点担心自己的能力不够，但自己却觉得无论怎样都不会退缩的，有压力，有挑战，才会有收获，也才会有进步的，不能总是在自己的能力范围内做事，这样永远也学不到新的知识，所以自己也没有多想什么，就开始投入工作的思想准备了。

虽然不会退缩，但到了真正要面对的时候，还是有点紧张害怕的。首先第一天，就是要对我们进行基本的电脑销售培训，同时也会教我们去组装电脑，虽说我自己学的是软件知识，但对于电脑的硬件知识同样是充满兴趣的，所以培训的时候觉得一点都不枯燥。自己也曾组装过电脑，所以看到零零散散的电脑部件，自己倒是没有什么紧张的感觉，心情渐渐安定了下来。负责培训的工作人员首先给我们讲解了大概的电脑安装顺序，到这我才知道，原来电脑安装主要是主机的安装，各个部件的安装也是要求顺序，这样电脑组装起来才不会有所损坏，接线也是很讲究\*\*极的，这些在主板那里有提示\*\*极方向。经过几次和这些零零散散的部件打交道，终于把他们各个部分拼凑成一个基本完整的主机了。但这也仅仅是开始，装好电脑，接好线后，就是要装电脑操作系统，这个对于我们这些学计算机软件的人来说简直就是小菜一碟了，不存在什么难度，但也有细节要注意的，尤其是电脑显示器的屏幕测试，一定要够细心才可以。

培训之后，正式开始接触销售了，开始几天还没什么顾客上门，所以就尽量把那些产品的信息继续记忆。到了第四天，终于有人客上门了，是一个学生配电脑上学，我们就给他介绍了一款性价比比较适合学生用的电脑给他。经过一番商讨，还有动手组装，终于做好了自己的第一单销售，心里也有点满足感，毕竟是开始，要沉住气。之后工作渐渐上手，对产品的功能等也不那么陌生了，同时也让我知道销售业这样的行业必须遵循第一准则，那就是顾客就是上帝，无论顾客多么刁钻，要求有多高，都要尽量满足顾客。在实习的过程中，态度要求也很高，首先就是自己的仪表必须要整洁，给人一种干净的感觉，这对我们来说并不是很难，其次就是要有礼貌，脸上要尽量带着微笑，这样就保证了员工的基本素质，同时也是给顾客留下一个良好的印象。这也让我深刻的了解到，无论在何处工作，细节都是必须要注意的，细节决定成败，这是一句老话了，但至今仍然适合。

几个月的实习期很快就结束了，在整个实习期间按时上下班，遵守学校及实习单位相关的规章\*\*，虚心学习和请教、认真完成各项实习任务和实习单位同事们交付的各项任务，经过几个月充实、丰富、辛苦的实习后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会，也算是基本圆满的完成了各项实习任务：

1、培养细致而敏锐的观察力，抓住一切机会学习。实习的过程在某种程度上也是一个不断发问的过程，因为作为短时间实习的人员，师傅不可能有太多时间来手把手的教我们，而且他们自己都有一大堆的工作。因此，很多时候我们必须学会自己去看、去揣摩，通过观察来自己学习、自我完善。

2、积极主动，不是等工作上门，而是自己找

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