

# 2023年瓷砖工作总结(实用5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 瓷砖工作总结篇一

瓷砖销售工作总结报告该如何写呢？下文是瓷砖销售工作总结报告，欢迎阅读。

xx年已经过去了大半年，算算我已经来公司有几个月的时间了，真的不敢想象，当初我会从一个熟悉的行业跨度到这个陌生的行业——陶瓷。

初涉这个行业，陶瓷对于我来说，只是一个名词的概念，根本就没过多的了解过，更别提要把它销售出去了。

但是在公司工作的这段时间里，我通过自己的努力，也有了很大的收获。

至少是让我融入了这个曾经陌生的行业，现在的我可以说的是一名陶瓷名副其实的销售人员了。

我因此感到非常的荣幸和自豪。

在此，要感谢公司给我提供这样一个展现自我的平台，我也相信我的存在不会华而不实，在公司我会体现我应有的价值，在以后的工作中能够逐步的找到我的定位，并会全力以赴的完成我的工作。

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，我就请教领导和其他有经验的同事，这样让我对销售陶瓷行业进一步的了解，这样我的工作才能够顺利的进行下去了。

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，和跟客户的有效沟通，这样经过大半年的努力，也小有成就，一些优质客户也逐渐积累到了信息，对市场的环境也有了一个初步的掌握，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。

- 1、了解客户的需求，准确把握客户的需要；
- 2、流利的应对客户所提到的各种问题；
- 3、良好的、有效的与客户沟通；
- 4、产品的掌握必须到位；
- 5、坚持及毅力的体现；还有一点就是销售人员所说的.每句话必须合理、专业，这样客户首先相信了你这个人，其次才会相信你销售的产品。

只有做到了这些，才会逐渐取得客户的信任，才会与客户当成共识，才会为公司创造更大的价值。

2、沟通不够深入，在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品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映，在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分的了解或接受到什么程度。

这点我也会加强。

3、工作没有一个明确的目标和详细的计划。

在以后的工作中，我会积极的总结，让工作能够顺利有序的进行。

总之，有幸成为公司的一员，我将为做好工作积极向同事学习，向领导请教，改进自己在工作中的不足，圆满完成本职工作，热爱自己的本职工作，一直保持着良好的心态，只有这样，才能更好的为客户服务，让公司满意。

xx年下半年我会更加的努力完成我的工作，不负领导众望，同时也希望公司的明天会越来越辉煌。

转眼间，我来到4s店已经x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。

下个月工作计划

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。

以下是我xx月的工作计划：

1. 继续学习汽车的基础知识，并准确掌握市场动态各种同类竞争品牌的动态和新款车型。

实时掌握汽车业的发展方向。

2. 与客户建立良好的合作关系，每天都建好客户信息卡，同时对于自己的意向客户务必做到实时跟进，对于自己的老客户也要定时回访。

同时，在老客户的基础上能开发新的客户。

让更多人知道与了解江淮车，并能亲身体会。

了解客户的资料、兴趣爱好、家庭情况等，挖掘客户需求，投其所好，搞好客户关系，随时掌握信息。

我在这里想说一下：我会要把c类的客户当成o类来接待，就这样我才比其他人多一个o类，多一个o类就多一个机会。

对客户做到每周至少三次的回访。

3. 努力完成现定任务量，在公司规定的任务上，要给自己压力，要给自己设定任务。

不仅仅要努力完成公司的任务，同事也完成自己给自己设定的任务。

我相信有压力才有动力。

4. 对于日常的本职工作认真去完成，切不可偷懒，投机取巧。
5. 在业余时间多学习一些成功的销售经验，最后为自己所用。
6. 在工作中做到，胜骄败不馁，不可好大喜功，要做到一步一个脚印，踏踏实实的去做好工作，完成任务。
7. 意识上，无论在销售还是汽车产品知识的学习上，摒弃自私、强势、懒惰的性情，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会谦虚，学会与上司、朋友、同事更加融洽的相处。

### 每日工作

1. 卫生工作，办公室，展厅值班都要认真完成。
2. 每日至少回访和跟踪2到3个潜在客户，并及时跟新客户需求。
3. 每日做好前台值班工作，登记每位来访客户的信息。
4. 每日自己给自己做个工作总结，回想一下每天的工作是否有没做好的，是否需要改正。
5. 了解实时汽车行业信息，同类竞争品牌动态。

知己知彼，方能百战百胜。

### 每周工作

1. 查看潜在客户，看是否有需要跟进的客户。  
整理每位客户的信息。
2. 查看自己的任务完成了多少，还差多少量。

下周给自己多少任务。

月工作任务

1. 总结当月的客户成交量，客户战败原因。
2. 总结当月自己的过失和做的比较好的地方。
3. 制定下个月自己给自己的任务和工作计划。

最后，感谢公司给我一个展示自我能力的平台，我会严格遵守职业操守，朝着优秀员工的方向勇往直前。

碰到困难不屈不挠，取其精华，去其糟粕，和公司的其他同事团结协作，让团队精神战胜一切。

别人在失败中乐观地说“好极了，棒极了，爽极了，这样的事居然发生在我身上，凡事必有其因果，必有助于我，”从容地面对困境，想尽千方百计地去解决问题，一次次取得成功，一次次提升自己，这种自信，乐观，良好的心态，正是我需要学习的。

体会到只要我们用全都真心去面对同事，面对客户，面对工作，面对生活，不断学习，不断提升，一定取得优异的业绩。

您现在阅览的是本站谢谢您的支持和鼓励!!!

在刘可春工程师对欧神诺产品卖点解析中和欧神诺企业文化讲解中，我初步了解了欧神诺是中国建筑陶瓷知名品牌，首批通过3c认证企业，拥有全国最大的建陶研发中心和数十项国家专利。

首批获中国环境标志认证的绿色瓷砖，主要代表：负离子瓷片---可以净化空气的瓷砖。

在欧天成老师“陶一郎”产品卖点解析中。

我了解到多年以来，陶一郎以原创设计领先于行业，风动2009中，不但要从产品创新，展示创新，更要为产品注入生命力。

全面提升产品附加值，了解了陶一郎墙纸瓷砖四大核心技术。

给人以最舒适的心理感受，细致的立体颗粒，使光在瓷砖表面形成漫反射，从而让生硬的瓷砖变得柔软起来，让人生出犹如触摸肌肤般的感受，利用球抛园心转抛，从而让砖表面每一个角落都能被柔抛，使柔抛效果更加完美。

## 瓷砖工作总结篇二

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，我是没有瓷砖导购经验的，仅凭对导购工作的热情，而缺乏瓷砖行业导购经验和行业知识。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，遇到导购和产品方面的难点和问题，我经常请教瓷砖部门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，现在对瓷砖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：

对于瓷砖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导购人员的位置上，对市场导购人员的培训，指导力度不够，影响市场部的导购业绩。

在将近一年的时间中，经过市场部全体员工共同的努力，使我毛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，也取得了宝贵的导购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。

现在河南xxxxxxx市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我毛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，在本年导购产品过程中，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。在明年的导购工作中我认为产品的价格做一下适当的浮动，这样可以促进导购人员去导购。

在郑州区域，因为瓷砖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。鉴于我毛司进入市场比较晚，产品的知名度与价格都没有什么优势，在郑州开拓市场压力很大，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来说要比郑州小一点。外界因素减少了，加上我们的导购人员的灵活性，我相信我们做的比原来更好。市场是良好的，形势是严峻的。在河南瓷砖市场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。

### 瓷砖工作总结篇三

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，我是没有瓷砖销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏瓷砖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，我经常请教瓷砖部门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。

对于瓷砖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。

## 二、部门个人工作总结报告

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。在河南市场上，瓷砖产品品牌众多，瓷砖天星由于比较早的进入河南市场，瓷砖产品价格混乱，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，在开始工作到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，八个月瓷砖天的时间，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。

## 三、市场分析

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，因为瓷砖市场首先从郑州开始的，所以郑州市市场时竞争非常激烈的市场。鉴于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，在郑州开拓市场压力很大，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郑州小一点。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。在河南瓷砖市场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。

#### 四、20xx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) 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。

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，销售人员出差，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。

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。4) 在地区市建立销售，服务网点。（建议试行）

随着销售工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。回顾上个月，我懂得了很多：在遇见矛盾时，我学会了冷静要从容不迫的去面对及解决；在遇到挫折的时候，我学会了鼓励自己保持高昂的头颅和永远的微笑；在重复而又单调的工作背后，我懂得了思索和总结；在公司形象与信誉受到破坏的时候，我学会了如何去维护和修补；在被客户误解的时候，我学会如何去沟通去解决。以上是我在工作方面取得略微突破和长进的方面，但这种长进并不意味着我就能够做好现在的销售工作，在以后的工作中我会继续完善自己，在成功中总结经验和失败中吸取教训；在和同事配合工作过程中学习他们先进的方式方法；在沟通和交流过程中学会互惠互利即维护了公司的利益又拿到了定单。

现将七月份工作总结作如下汇报：

## 一、工作方面：

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

## 二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一推再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的埋怨。工作条理不清晰，在工作中经常会出现一些失误；对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大打折扣；不能很好地区分工作内容的

主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举个案例：如工厂提供给客户的瓷砖出现色差导致代理商的用户投诉，为保证公司利益经交涉补足对方瓷砖并赠送一部分达到事件平息，并给代理商调换有色差的瓷砖。虽已弥补但这使我和客户的沟通方面出现了空前的尴尬。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的瓷砖不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的残次品问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂的产品，只会让事情变得更加无法收场。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找双赢之法在自己的利益与客户的利益之间取得一个平衡点，这才是首先要做的事情。

三、自我剖析 在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整 and 改变。在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理

方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保客户的货物能够准时出厂。做好夏季的展销会的打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做得不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

这段时间所收获了一切，现在做一个小小的总结，希望可中发现自己的缺点和不足，在以后的工作中加以改进，以提高自己的工作水平。同时也感谢领导能有时间浏览一下这份用心写但不成熟的总结，感激领导能从总结中指出我不足的地方，帮助我和公司一起成长，谢谢你们。

当时怀揣着对青春的追梦来到xx公司，最先认识的是尹姐，那时我还是一个督导。她为人随和体贴，就像我们工作和生活上的良师益友，工作不到一个月她没做了。接着认识了叶总，一开始、我很怕和叶总碰面交谈，可时间长了，感觉他很亲切，很有随和。他爱他的员工，爱他的事业，他愿意帮他的员工承担压力，是因为在我的概念中老总都是很严肃很自以了不起的人。可时间长了、他不是我以前上班的那些公司看到的很严肃自以了不起的领导。在他的强力重视中，我成为了一业务员，在他的领导下，我会学到很多的实战经验和快速完成公司分配工作的技巧，这些经验在以后的工作和

生活中都很受用；半年的时候，公司又添了一位年轻有为的男经理，主要负责我们业务员销售，也是现在的张经理，他阳光中充满激情，成熟中充满自信，博思中充满干练，他为人也和蔼和亲，同时也会接纳你对工作的想法，为你排忧解难，为你的前程考虑。能在在他的带领下工作，我感到很幸运；都说老板就是爱板着脸孔的人，可是见到两位领导，这些说法都不成立了，他很亲切，很有魅力，而且还有一点魔力，感觉他就象挖金人，他总能在任何人身上挖掘到发光点，在他眼里任何人都是包着黄金的石头，而他就是那个剥离石头展现黄金魅力的匠人。在漫长的职业生涯中，感谢这两位领导的支持和呵护。记得五月份，我在大冶卖场做活动。那时卖场只有一个促销员，当然叶总也从公司安排了一个人过来帮忙。这是我进公司中第一次担任活动，紧张中有点害怕。紧张是因为这是我进公司来第一次接到的重任，害怕是因为没做到最好的成绩回到公司怕被批评。在这几天紧张和害怕的日子中我感到了快乐，应为每当我给自己的产品推出去后感到特别的欣慰和自豪。因为我自认为那几天的销售还算是很满意的。

做完了大冶卖场的活动又紧接着来到黄石店做活动，至于黄石店是个什么样销售的卖场我想领导自己心里是有底的。在黄石卖场做活动只有我和一名促销员主持，很欣慰的是几天的活动下来在这样的卖场中销售能达到一万多。在我得知这个产品在这个卖场里还是第一次突破这个数字时，虽说在工作中的确是累不可言但我还是很高兴。因为别人没做到的、我做到啦。当然、有高兴必有难过嘛。那是十一放长假，我也没被假期打乱方寸。我个人安排了在黄石文化宫店做起了店面小型活动，当然也只有一个促销员，我要求请了一个零促。零促只做三天接下来的两天里我和促销员两人主持，这个月来下来的销售虽说没有09年的十月销售好。在09年的十一我在思娇公司也正在文化宫店主持活动，那时丹姿也在做补水站活动而且还是在四五个人的主持下做了半个月的活动，当然销售是比10年十月的销售仅仅只高出两千。自以为这次会在会议上被领导表扬两句的，可让给我失望中懂得了很多



平时我没有学到过的东西。我想说的是我在公司工作的日子里我学到了很多，明白了很多，也知道了自己的很多不足。但不管怎么样都已经过去了，我要在接下来的工作中完成公司的各项任务，让我与公司的间隙越来越小，默契越来越高，这是我首先应该做到的，其次我会紧跟公司领导的步伐一步一个脚印的、踏踏实实的工作，让工作失误争取为零。

而我本身又是公司的一员，在工作中也经历了许多，公司所有的同胞姐妹们都是非常棒的，他们每个人都是那么的优秀，每个人身上都有那么多的闪光点，每个人身上都有我需要学习的地方。他们将来一定是xx公司的优秀，一定会创造了一个又一个的奇迹。做为他们的同事我很自豪，他们一直是让我充满了感动和学习的那群人。因为我们有着这么好的一个公司，有着这么好的一个和亲和蔼的领导，有着这么人性化的一个叶总，我们公司一定会在未来的日子留下一个圆满的句号。

## 建材销售行业工作总结

### 一、工作回顾

2011年是不平凡的一年，祖国六十华诞的盛大庆典带给每个中国人无比的鼓舞和震撼，在欣喜于祖国强大、人民安康的自豪中总结个人的工作，我更加感受到做好本职工作是每个工作人员的崇高使命。

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”我们的人生之路都将历经坎坷不断前行，所以走好每一步都至关重要，每个人都应找好人生的航标，找到一条适合自己的路来走，才能在风雨兼程的路上实现自己的价值，见到风雨之后的彩虹。

2013年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，

第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。客户在第一，存款是中心。

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。

今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

## 一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务！

（一）在年里，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地完成任务。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

（二）年工程维修主要有：在卫生间后墙贴瓷砖，天花修补，二栋宿舍走廊护栏及宿舍阳台护栏的维修，还有各类大小维修已达几千件之多！

## 二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制。

（一）年上半年，公司已制定了完善的规程及考勤制度年下半年，行政部组织召开了年的工作安排布置会议年底实行工

作目标完成情况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中宿舍管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

（二）对清洁工每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

（三）做好固定资产管理工作要求负责宿舍固定资产管理，对固定资产的监督、管理、维修和使用维护。

（四）加强组织领导，切实落实消防工作责任制，为全面贯彻落实“预防为主、防消结合”的方针，公司消防安全工作在上级领导下，建立了消防安全检查制度，从而推动消防安全各项工作有效的开展。

### 三、主要经验和收获

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

（三）只有坚持原则落实制度，认真统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（五）要加强与员工的交流，要与员工做好沟通，解决员工工作上的情绪问题，要与员工进行思想交流。

### 四、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己。

（一）开展常规检查。把安全教育工作作为重点检查内容之

一。冬季公司对电线和宿舍区进行防火安全检查。

（三）总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

五、要定期召开工作会议，兼听下面员工的意见，敢于荐举贤才，总结工作成绩与问题，及时采取对策！

六、存在的不足 总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面： 1对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

2本部有个别员工，骄傲情绪较高，工作上我行我素，自己为是，公司的制度公开不遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽，冷语，这些情况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教育或处罚，为企业创造良好的工作环境和形象。

3宿舍偷盗事件的发生，虽然我们做了不少工作，门窗加固，与其公司及员工宣传提高自我防范意识，但这还不能解决根本问题，后来引起上级领导的重视，现在工业园已安装了高清视频监控系统，这样就能更好的预防被盗事件的发生。

七、下步的打算

（一）积极搞好与员工的协调，进一步理顺关系；

（二）加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理

水平的提升。

xx年年是公司销量最高的一年，各项工作均得到了前所未有的长进，综合实力大大增强，这是全体员工和各级领导团结拼搏，全身心的投入，付出的心血和汗水的结果，更重要的是集团公司有一支求真务实，锐意进取，着力开拓的销售团队，对公司高速发展作出了不可磨灭的贡献。通过半年的试用考察期，能正式成为销售公司大家庭的一员，喜悦之情难以表达。回顾自己一年来的工作，工作积极性是高的，也能全身心的投入，工作也是尽心尽责的，和各级领导相处也是融洽的，临近内年终，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年内把工作做得更出色。

## 一、销售情况总概：

截止xx年年12月31日我负责的客户共有28家。下半年任务为xx吨，实际完成销量：\_\_\_\_\_吨，完成目标\_\_\_\_\_%。全年销售金额：\_\_\_\_\_元（其中含运费：\_\_\_\_\_元），回收资金：\_\_\_\_\_元，资金回收率达到\_\_\_\_\_%；降老款任务建德耀华李副总同意收回70%，了结老帐，具体工作正在跟进中。

## 二、具体履行职责：

### 1、实习考察期□xx年年1-6月

1) 管理公司客户13家，每月发货量在150t-250t不等，在发货和客户沟通上，经过半年的培训和林经理的指导，自己完全能对应。上半年处理了公司客户投诉4件，基本学会了退货、换货的程序，今后能独立操作和应对。

2) 每月按时完成新客户开发统计报表和工作小结，六月份执行每日汇报制。3) 开展crm系统进行初始化工作。

4) 送样客户60家，并做到及时跟踪和反馈试用情况，但这些客户都较小，大部分是电话询问要样，有的联系半年才有少量订单（如双良、科亮），可见开发比维系难度更大。成功开发新客户40家，但点多量小，客户群采购也不稳定性。5) 合研发部新产品开发寻找市场□gmt纱、中碱smc纱；对变压器及卫生洁具市场展开调查。

2、任务承包期□xx年年7-12月

## 瓷砖工作总结篇四

销售人员是需要时刻写总结来总结自己的不足，那瓷砖销售人员怎么写工作总结呢?下面小编就和大家分享瓷砖销售工作总结，来欣赏一下吧。

随着导购工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。回顾去年，我懂得了很多:在遇见矛盾时，我学会了冷静要从容不迫的去面对及解决;在遇到挫折的时候，我学会了鼓励自己保持高昂的头颅和永远的微笑;在重复而又单调的工作背后，我懂得了思索和总结;在公司形象与信誉受到破坏的时候，我学会了如何去维护和修补;在被客户误解的时候，我学会如何去沟通去解决。以上是我在工作方面取得略微突破和长进的方面，但这种长进并不意味着我就能够做好现在的导购工作，在以后的工作中我会继续完善自己，在成功中总结经验和失败中吸取教训;在和同事配合工作过程中学习他们先进的方式方法;在沟通和交流过程中学会互惠互利即维护了公司的利益又拿到了定单。

一、工作方面:

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息;2、是做好订单跟踪:在下订单后要确认工

厂是否排单，了解订单产品的生产进程，确定产品是否能够按期发货，最后还要确定客户是否准时收到我司产品;3、是货款回笼，与客户确认对帐清单并确认回传，及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到税票并要求及时安排;4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

## 二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一推再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的埋怨。工作条理不清晰，在工作中经常会出现一些失误;对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大打折扣;不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举个案例:如工厂提供给客户的瓷砖出现色差导致代理商的用户投诉,为保证公司利益经交涉补足对方瓷砖并赠送一部分达到事件平息，并给代理商调换有色差的瓷砖。虽已弥补但这使我和客户的沟通方面出现了空前的尴尬。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生



产的瓷砖不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的残次品问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂的产品，只会让事情变得更加无法收场。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找双赢之法在自己的利益与客户的利益之间取得一个平衡点，这才是首先要做的事情。

### 三、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。

不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

这段时间所收获了的一切，现在做一个小小的总结，希望可中发现自己的缺点和不足，在以后的工作中加以改进，以提高自己的工作水平。同时也感谢领导能有时间浏览一下这份用心写但不成熟的总结，感激领导能从总结中指出我不足的地方，帮助我和公司一起成长，谢谢你们。

当时怀揣着对青春的追梦来到xx公司，最先认识的是尹姐，那时我还是一个督导。她为人随和体贴，就像我们工作和生活上的良师益友，工作不到一个月她没做了。接着认识了叶总，一开始、我很怕和叶总碰面交谈，可时间长了，感觉他很亲切，很有随和。他爱他的员工，爱他的事业，他愿意帮他的员工承担压力，是因为在我的概念中老总都是很严肃很自以了不起的人。可时间长了、他不是我以前上班的那些公司看到的很严肃自以了不起的领导。在他的强力重视中，我成为了一业务员，在他的领导下，我会学到很多的实战经验和快速完成公司分配工作的技巧，这些经验在以后的工作和生活中都很受用；半年的时候，公司又添了一位年轻有为的男经理，主要负责我们业务员导购，也是现在我的张经理，他阳光中充满激-情，成熟中充满自信，博思中充满干练，他为人也和蔼和亲，同时也会接纳你对工作的想法，为你排忧解难，为你的前程考虑。能在在他的带领下工作，我感到很幸运；都说老板就是爱板着脸孔的人，可是见到两位领导，这些说法都不成立了，他很亲切，很有魅力，而且还有一点魔力，感觉他就象挖金人，他总能在任何人身上挖掘到发光点，在他眼里任何人都是包着黄金的石头，而他就是那个剥离石头展现黄金魅力的匠人。在漫长的职业生涯中，感谢这两位领导的支持和呵护。记得五月份，我在大冶卖场做活动。那时卖场只有一个促销员，当然叶总也从公司安排了一个人过来帮忙。这是我进公司中第一次担任活动，紧张中有点害怕。紧张是因为这是我进公司来第一次接到的重任，害怕是因为没做到最好的成绩回到公司怕被批评。在这几天紧张和害怕的日子中我感到了快乐，应为每当我给自己的产品推出去后感到特别的欣慰和自豪。因为我自认为那几天的导购还算是很满意的。

做完了大冶卖场的活动又紧接着来到黄石店做活动，至于黄石店是个什么样导购的卖场我想领导自己心里是有底的。在黄石卖场做活动只有我和一名促销员主持，很欣慰的是几天的活动下来在这样的卖场中导购能达到一万多。在我得知这个产品在这个卖场里还是第一次突破这个数字时，虽说在工

作中的确是累不可言但我还是很高兴。因为别人没做到的、我做到啦。

当然、有高兴必有难过嘛。那是十一放长假，我也没被假期打乱方寸。我个人安排了在黄石文化宫店做起了店面小型活动，当然也只有一个促销员，我要求请了一个零促。零促只做三天接下来的两天里我和促销员两人主持，这个月来下来的导购虽说没有xx年的十月导购好。在xx年的十一我在思娇公司也正在文化宫店主持活动，那时丹姿也在做补水站活动而且还是在四五个人的主持下做了半个月的活动，当然导购是比xx年的导购仅仅只高出两千。

自以为这次会在会议上被领导表扬两句的，可让给我失望中懂得了很多平时我没有学到过的东西。我想说的是我在公司工作的日子里我学到了很多，明白了很多，也知道了自己的很多不足。但不管怎么样都已经过去了，我要在接下来的工作中完成公司的各项任务，让我与公司的间隙越来越小，默契越来越高，这是我首先应该做到的，其次我会紧跟公司领导的步伐一步一个脚印的、踏踏实实的工作，让工作失误争取为零。

而我本身又是公司的一员，在工作中也经历了许多，公司所有的同胞姐妹们都是非常棒的，他们每个人都是那么的优秀，每个人身上都有那么多的闪光点，每个人身上都有我需要学习的地方。他们将来一定是xx公司的优秀，一定会创造了一个又一个的奇迹。做为他们的同事我很自豪，他们一直是让我充满了感动和学习的那群人。因为我们有着这么好的一个公司，有着这么好的一个和亲和蔼的领导，有着这么人性化的一个叶总，我们公司一定会在未来的日子留下一个圆满的句号。

xx年过去了，这些日子里有苦、有痛、有乐也有甜，有成绩也有失误，愿我能在路上越走越远。

随着销售工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。回顾上个月，我懂得了很多：在遇见矛盾时，我学会了冷静要从容不迫的去面对及解决；在遇到挫折的时候，我学会了鼓励自己保持高昂的头颅和永远的微笑；在重复而又单调的工作背后，我懂得了思索和总结；在公司形象与信誉受到破坏的时候，我学会了如何去维护和修补；在被客户误解的时候，我学会如何去沟通去解决。以上是我在工作方面取得略微突破和长进的方面，但这种长进并不意味着我就能够做好现在的销售工作，在以后的工作中我会继续完善自己，在成功中总结经验和失败中吸取教训；在和同事配合工作过程中学习他们先进的方式方法；在沟通和交流过程中学会互惠互利即维护了公司的利益又拿到了定单。

现将七月份工作总结作如下汇报：

## 一、工作方面：

- 1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；
- 2、是做好订单跟踪：在下订单后要确认工厂是否排单，了解订单产品的生产进程，确定产品是否能够按期发货，最后还要确定客户是否准时收到我司产品；
- 3、是货款回笼，与客户确认对帐清单并确认回传，及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到税票并要求及时安排；
- 4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

## 二、工作中存在的问题

- 1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一推再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的埋怨。工作条理不清晰，在工作中经常会出现一些失误；对时间的分配和利用不

够合理，使工作的效率大打折扣；不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举个案例：如工厂提供给客户的瓷砖出现色差导致代理商的用户投诉，为保证公司利益经交涉补足对方瓷砖并赠送一部分达到事件平息，并给代理商调换有色差的瓷砖。虽已弥补但这使我和客户的沟通方面出现了空前的尴尬。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的瓷砖不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的残次品问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂的产品，只会让事情变得更加无法收场。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找双赢之法在自己的利益与客户的利益之间取得一个平衡点，这才是首先要做的事情。

### 三、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。

不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自

身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里里没有我只有我们。

#### 四、八月份工作计划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保客户的货物能够准时出厂。做好夏季的展销会的打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通与交流，真正了解客户需要什么产品。

以上是我七月份工作总结，不足之处还请领导多多批评，在以后的工作中，我会做好个人总结与工作计划，争取将各项工作开展得更好，销售业绩步步高升。

## 瓷砖工作总结篇五

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，我是没有瓷砖销售经验的，仅凭对销售工作的热情，而缺乏瓷砖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，我经常请教瓷砖部门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，现在对瓷砖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。

对于瓷砖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。在河南市场上，瓷砖产品品牌众多，瓷砖天星由于比较早的进入河南市场，瓷砖产品价格混乱，这对于我们开展市场造成很大的压力。

市场部是今年四月中旬开始工作的，在开始工作到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，八个月瓷砖天的时间，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。

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。

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。

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，因为瓷砖市场首先从郑州开始的，所以郑州市市场时竞争非常激烈的市场。鉴于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，在郑州开拓市场压力很大，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郑州小一点。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。在河南瓷砖市场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。

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做：

1) 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。

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，销售人员出差，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。

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。

4) 在地区市建立销售，服务网点。（建议试行）

根据今年在出差过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，车辆不在家的情况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。

5) 销售目标

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。以上是我的一些不成熟的建议和看法，如有不妥之处敬请谅解。

随着销售工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。回顾上个月，我懂得了很多：在遇见矛盾时，我学会了冷静要从容不迫的去面对及解决；在遇到挫折的时候，我学会了鼓励自己保持高昂的头颅和永远的微笑；在重复而又单调的工作背后，我懂得了思索和总结；在公司形象与信誉受到破坏的时候，我学会了如何去维护和修补；在被客户误解的时候，我学会如何去沟通去解决。以上是我在工作方面取得略微突破和长进的方面，但这种长进并不意味着我就能够做好现在的销售工作，在以后的工作中我会继续完善自己，在成功中

总结经验和失败中吸取教训;在和同事配合工作过程中学习他们先进的方式方法;在沟通和交流过程中学会互惠互利即维护了公司的利益又拿到了定单。

现将七月份工作总结作如下汇报:

1、做好基本资料的整理,及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息;2、是做好订单跟踪:在下订单后要确认工厂是否排单,了解订单产品的生产进程,确定产品是否能够按期发货,最后还要确定客户是否准时收到我司产品;3、是货款回笼,与客户确认对帐清单并确认回传,及时将开票资料寄到财务处,做好开票的事项,最后确认客户财务收到税票并要求及时安排;4、维护老客户,保持经常与老客户联系,了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品,确定客户是否有需要。

1、货期协调能力不够强,一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求,货期一推再推,有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的埋怨。工作条理不清晰,在工作中经常会出现一些失误;对时间的分配和利用不够合理,使工作的效率大打折扣;不能很好地区分工作内容的主次性,从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限,在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的 product 知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的,但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计,上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举个案例:如工厂提供给客户的瓷砖出现色差导致代理商的用户投诉,为保证公司利益经交涉补足对方瓷砖并赠送一部分达到事件平息,并给代理商调换有色差的瓷砖。虽已弥补但这使我和客户的沟通方面出现了空前的尴尬。客户对我们的产品质量表示怀疑,

也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的瓷砖不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的残次品问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂的产品，只会让事情变得更加无法收场。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找双赢之法在自己的利益与客户的利益之间取得一个平衡点，这才是首先要做的事情。

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保客户的货物能够准时出厂。做好夏季的展销会的打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做得不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

以上是我七月份工作总结，不足之处还请领导多多批评，在以后的工作中，我会做好个人总结与工作计划，争取将各项工作开展得更好，销售业绩步步高升。

这段时间所收获了一切，现在做一个小小的总结，希望可中发现自己的缺点和不足，在以后的工作中加以改进，以提高自己的工作水平。同时也感谢领导能有时间浏览一下这份用心写但不成熟的总结，感激领导能从总结中指出我不足的地方，帮助我和公司一起成长，谢谢你们。

当时怀揣着对青春的追梦来到xx公司，最先认识的是尹姐，那时我还是一个督导。她为人随和体贴，就像我们工作和生活上的良师益友，工作不到一个月她没做了。接着认识了叶总，一开始、我很怕和叶总碰面交谈，可时间长了，感觉他很亲切，很有随和。他爱他的员工，爱他的事业，他愿意帮他的员工承担压力，是因为在我的概念中老总都是很严肃很自以了不起的人。可时间长了、他不是我以前上班的那些公司看到的很严肃自以了不起的领导。在他的强力重视中，我成为了一业务员，在他的领导下，我会学到很多的实战经验和快速完成公司分配工作的技巧，这些经验在以后的工作和生活中都很受用；半年的时候，公司又添了一位年轻有为的男经理，主要负责我们业务员销售，也是现在的张经理，他

阳光中充满激情，成熟中充满自信，博思中充满干练，他为人也和蔼和亲，同时也会接纳你对工作的想法，为你排忧解难，为你的前程考虑。能在在他的带领下工作，我感到很幸运；都说老板就是爱板着脸孔的人，可是见到两位领导，这些说法都不成立了，他很亲切，很有魅力，而且还有一点魔力，感觉他就象挖金人，他总能在任何人身上挖掘到发光点，在他眼里任何人都是包着黄金的石头，而他就是那个剥离石头展现黄金魅力的匠人。在漫长的职业生涯中，感谢这两位领导的支持和呵护。记得五月份，我在大冶卖场做活动。那时卖场只有一个促销员，当然叶总也从公司安排了一个人过来帮忙。这是我进公司中第一次担任活动，紧张中有点害怕。紧张是因为这是我进公司来第一次接到的重任，害怕是因为没做到最好的成绩回到公司怕被批评。在这几天紧张和害怕的日子中我感到了快乐，应为每当我给自己的产品推出去后感到特别的欣慰和自豪。因为我自认为那几天的销售还算是很满意的。

做完了大冶卖场的活动又紧接着来到黄石店做活动，至于黄石店是个什么样销售的卖场我想领导自己心里是有底的。在黄石卖场做活动只有我和一名促销员主持，很欣慰的是几天的活动下来在这样的卖场中销售能达到一万多。在我得知这个产品在这个卖场里还是第一次突破这个数字时，虽说在工作中的确是累不可言但我还是很高兴。因为别人没做到的、我做到啦。当然、有高兴必有难过嘛。那是十一放长假，我也没被假期打乱方寸。我个人安排了在黄石文化宫店做起了店面小型活动，当然也只有一个促销员，我要求请了一个零促。零促只做三天接下来的两天里我和促销员两人主持，这个月来下来的销售虽说没有09年的十月销售好。在09年的十一我在思娇公司也正在文化宫店主持活动，那时丹姿也在做补水站活动而且还是在四五个人的主持下做了半个月的活动，当然销售是比10年十月的销售仅仅只高出两千。自以为这次会在会议上被领导表扬两句的，可让给我失望中懂得了很多平时我没有学到过的东西。我想说的是我在公司工作的日子里我学到了很多，明白了很多，也知道了自己的很多不足。

但不管怎么样都已经过去了，我要在接下来的工作中完成公司的各项任务，让我与公司的间隙越来越小，默契越来越高，这是我首先应该做到的，其次我会紧跟公司领导的步伐一步一个脚印的、踏踏实实的工作，让工作失误争取为零。

而我本身又是公司的一员，在工作中也经历了许多，公司所有的同胞姐妹们都是非常棒的，他们每个人都是那么的优秀，每个人身上都有那么多的闪光点，每个人身上都有我需要学习的地方。他们将来一定是xx公司的优秀，一定会创造了一个又一个的奇迹。做为他们的同事我很自豪，他们一直是让我充满了感动和学习的那群人。因为我们有着这么好的一个公司，有着这么好的一个和亲和蔼的领导，有着这么人性化的一个叶总，我们公司一定会在未来的日子留下一个圆满的句号。

xx年过去了，这些日子里有苦、有痛、有乐也有甜，有成绩也有失误。