

# 最新铝业销售 销售部年度工作总结报告(模板5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 铝业销售 销售部年度工作总结报告篇一

### (一)、业绩回顾

- 1、整年度总现金回款110多万，超额完成公司规定的任务；
- 2、成功开发了四个新客户；

### (二)、业绩分析

a □上半年的重点市场定位不明确不坚定，首先定位于平邑，但由于平邑市场的特殊性(地方保护)和后来经销商的重心转移向啤酒，最终改变了我的初衷。其次看好了泗水市场，虽然市场环境很好，但经销商配合度太差，又无奈放弃。直至后来选择了金乡“天元副食”，已近年底了！

b□新客户拓展速度太慢，且客户质量差(大都小是客户、实力小)；

2、新客户开发面，虽然落实了4个新客户，但离我本人制定的6个的目标还差两个，且这4个客户中有3个是小客户，销量也很差。这主要在于我本人主观上造成的，为了回款而不太注重客户质量。俗话说“选择比努力重要”，经销商的“实

力、网络、配送能力、配合度、投入意识”等，直接决定了市场运作的质量。

3、我公司在山东已运作了整整三年，这三年来的失误就在于没有做到“重点抓、抓重点”，所以吸取前几年的经验教训，今年我个人也把寻找重点市场纳入了我的常规工作之中，最终于09年11月份决定以金乡为核心运作济宁市场，通过两个月的市场运作也摸索了一部分经验，为明年的运作奠定了基础。

在公司领导和各位同事关心和支持下，09年我个人无论是在业务拓展、组织协调、管理等各方面都有了一定程度的提升，同时也存在着许多不足之处。

- 1、心态的自我调节能力增强了；
- 2、学习能力、对市场的预见性和控制力能力增强了；
- 3、处理应急问题、对他人的心理状态的把握能力增强了；
- 4、对整体市场认识的高度有待提升；
- 5、团队的管理经验和整体区域市场的运作能力有待提升。

## 1、平邑市场

虽然地方保护严重些，但我们通过关系的协调，再加上市场运作上低调些，还是有一定市场的，况且通过一段时间的市场证明，经销商开发的特曲还是非常迎合农村市场消费的。在淡季来临前，由于我没有能够同经销商做好有效沟通，再加上服务不到位，最终经销商把精力大都偏向到啤酒上了。更为失误的就是，代理商又接了一款白酒——沂蒙老乡，而且厂家支持力度挺大的，对我们更是淡化了。

## 2、泗水市场

虽然经销商的人品有问题，但市场环境确实很好的(无地方强势品牌，无地方保护——)且十里酒巷一年多的酒店运作，在市场上也有一定的积极因素，后来又拓展了流通市场，并且市场反应很好。失误之处在于没有提前在费用上压住经销商，以至后来管控失衡，最终导致合作失败，功亏一篑。关键在于我个人的手腕不够硬，对事情的预见性不足，反映不够快。

## 3、滕州市场

(2)、没有在适当的时候寻找合适的其他潜在优质客户作补充；

4、整个09年我走访的新客户中，有10多个意向都很强烈，且有大部分都来公司考察了。但最终落实很少，其原因在于后期跟踪不到位，自己信心也不足，浪费了大好的资源！

由于以前我们对市场的把握和费用的管控不力，导致10年以前的市场都遗留有费用矛盾的问题。经同公司领导协商，以“和谐发展”为原则，采取“一地一策”的方针，针对不同市场各个解决。

2、微山：自己做包装和瓶子，公司的费用作为酒水款使用，自行销售；

3、泗水：同滕州

4、峄城：尚未解决

1、市场环境要好，即使不是太好但也不能太差，比如地方保护过于严重、地方酒太强等；在繁忙的工作中，不知不觉的又迎来了新的一年，回顾自己走过的这一年，真的是收获颇多，感慨万千，意犹未尽！

## 铝业销售 销售部年度工作总结报告篇二

### 6、心要狠

在处理一些原则上问题的时候，一定要心狠，站对位置。不能因为平时销售能力就一味的迁就他，在处理投标支持的时候，不能参杂个人感情，要根据实际情况，狠下心来处理。

以上六点是我和在这十个月的渠道工作中总结出来的经验和体会，自我感觉认识的很片面，诚恳的希望公司领导能给予指正。

在近一年的工作中，自我感觉也出现了很多问题，主要有以下几个方面

#### 1、忙忙碌碌

每天在公司上班总是觉得忙忙碌碌，但是每天回首一天的工作，总觉得是一无所获，感觉只是一个忙字，但是具体干了什么，却也说不出来个所以然，通过上次的培训，发现主要是因为我没有处理好紧急但是不重要的事情和不紧急也不重要的问题，每天大量的时间都化在了处理这些事情上，所以感觉到一天忙忙碌碌但是总觉得一无所获，在新的一年里，我准备按照培训中所说的，把每天该做的和要做的事情分清轻重缓急，合理安排和利用自己的时间。

## 铝业销售 销售部年度工作总结报告篇三

20\_年的工作顺利结束了，我在公司的海外销售部工作，一年来工作也算是勤勤恳恳，将自己的工作完全的做好了，公司的海外销售在金融危机的影响下，没有出现像往年一样的全面发展的情况，这也不完全是公司的问题，经济危机的形势使很多人的购买力和欲望降到了最低点。不过20\_年的工作还是有很多地方值得总结的。

## 一、改善与计划：

### a.产品的开发

1. 每个业务员要每月提供一个要开发的产品的建议。如被采用，或一定金额的奖励，与此刺激业务员多与客户沟通，积极获取产品开发的信息。
2. 独立开发，多与产品设计公司合作，开发系列产品。
3. 对模仿的产品的开发，一定要避开专利才能开发。
4. 对产品包装要统一风格，建立统一标识，建立品牌，这对外销合内销都有好处。

### b. 销售业务

2. 出口的环境恶劣，更要做好客户的服务和维护工作。客户的服务和维护，这是09年出口部要重点培训的内容。
3. 要降低赠品订单和oem/odm的比例过大，要大力开发适合日本城[jumbo] cainz home[沃尔玛的产品，只有这些公司会给我们提供持久稳定的订单，赠品的订单是可遇不可求的。旱涝不均，对工厂来说，不是好事。
4. 列出重点客户，对这些客户执行vip客户待遇，在产品的开发，订单货期，礼品的派送的都优先出来。
5. 建立定期与买手通电话的制度，要求业务要积极和买手沟通，了解客户的真实意图和他们的计划，以配合他们，扩大营业额。

### c. 人员配置

1. 加强对新人的培训，让他们有良好的销售技巧和有敬业精神，如果真的容不进这个团队，要坚决辞退。
2. 在搬出广州后，要招一名会日文的业务。
3. 多举办业务间的交流会，让他们交流经验，缩小参差的水平。
4. 定期单独对每个业务进行沟通，了解其的心态，稳定团队。
5. 鼓励业务在业余时间进修，包括日文，销售技巧等，公司能给他们一定比例的报销。
6. 参加一些拓展活动，让他们更有团队精神。

#### d. 与工厂的合作

1. 对工厂的指示要清楚，让工厂严格按照销售部的指示生产，打样。
2. 多和工厂的主管沟通，让他们了解销售的工作，乐意配合销售部的工作。
3. 为配合工厂的生产进度，我部要设立一个客户资料提供和确认表，内容包括包装物料的确认为，麦头，设计稿等。
4. 延长交货期，工厂有充足的生产世间。（促销单除外）。

## 二、不足和挑战：

### a.产品的开发

1. 未能提供有效的产品开发的方向给工厂。
2. 现行的产品开发是在市场看到好的产品，买回来模仿/抄

袭，对该产品专利不理解，这样的风险大，有可能开发的产品，没客户敢买/卖。

3. 现行的产品包装较差，设计风格不统一，无法突出我们的品牌特点。

4. 客户的地域划分较杂，也无法针对特定的单一市场作一个市场的产品开发，也无法一款产品适合所有市场。

## b. 销售业务

1. 总的来说，出口部的销售业绩比去年会减少，主要体现在年初一二月份的开局和年中的6月份不好，订单数量不足。订单量的不稳定，严重影响全年的销售业绩。

2. 外部的政策和政治环境对销售业绩影响重大，如人民币在\_\_年已累计升值7%，出口退税由11%改为5%，工人的工资也大幅升了，这都影响了产品的定价，做成我们的价格体系不稳定，直接影响客户的下单意愿。按零售的定价规例[fob价的3到8倍，当产品fob单价升5%，零售价要升15%到40%，这样大的升幅，对产品的销量是影响巨大的。

3. 美泰事件也对客户对中国制造有戒心加上所有的塑料产品要提供sgs证，不论对客户或工厂都是一种负担。短期内下单的意愿减少。但事后证明，这是利好，客户不敢压价太甚，他们也会找规模大的规范的工厂合作，赚安全的钱。

4. 赠品的订单比例过大，常规订单的比例越来越小[oem/odm的订单比例过大，自主开发的产品比例越来越小，模仿/抄袭的产品多，遇到专利的问题也多，对销售的区域有限制，影响销售量。

## c. 人员配置

1. nico 作为我老业务，她的离开对我们有一定的影响，具体的影响要在明年初才能体现。
2. 目前人员配置是够用的，只是有点青黄不接的感觉，老的业务负荷过重，新的上手慢，帮不了太多忙。还有新的人性格和老的业务差异太大，较难平衡。
3. 新人的敬业精神不足。
4. 业务员的业务水平参差不齐，整体影响团队的业绩。
5. 日本做为我厂的最重要市场，我们欠缺一名日语业务。
6. 我们有开周会，提供了业务之间的交流平台，对新的业务也提供培训，但总体效果不理想。

#### d. 与工厂的合作

1. 总体是勉强可以，细致的地方不够。如与工厂各部门的沟通不到位，技巧欠缺，引起误会。
2. 客户品质的要求和产品的生产工艺的详细情况不了解，做成不良品多，有单没利润的现象多。
3. 工厂对样板的重视不够，做成对客户失信时，业务情绪不稳定。
4. 模具的模期未能按时完成，客户投诉频繁，影响业务的积极性。

20\_年是一个艰苦的一年，人民币持续升值，劳动力成本的大幅提高，能源租金的价格要提高，政策正大力鼓励促进内需的市场。这都是我们出口部要面对的困难。我们要苦练内功，真正提高服务水平，加以优质的产品，我们才能打赢这场硬



仗。

20\_年的公司海外销售工作时历年以来发展最慢的一年，所以我们一定要看清当前的形势，在充分的了解到海外市场的前景后再做出相应的对策和计划，这样对公司的发展无疑是最有利的。作为公司的普通工作人员，我一定会看到当前的形势，我相信在公司海外销售部全体员工的集体努力下，我们的工作一定会越来越好！

## 一、业务能力

1、进入一个行业，对行业的知识，熟悉操作流程和建立自己的客户关系。在实际工作中，我也学到了如何抓准客户和跟踪客户，懂得不同客户的不同需求。

2、对市场的了解。不仅是要对目标市场有所了解，也对竞争对手的了解。绝对不能坐井观天，不知天下事。因为世界上唯一不变的就是“变化”，所以要根据市场的变化而做出相应的策略，这样才能在激烈的竞争中制胜。应该不断的学习，积累，了解行业动态，价格浮动。在了解了竞争对手的户型以及价格信息，才能凸显出自己楼盘的优势。

3、处理好跟客户的关系，和客户建立好良好的关系。因为同一个客户，可能会接到很多户型以及户型的价格，如果关系不错，客户会主动将竞争对手的价格信息，以及户型特点主动告诉。在这个过程中，我们就要充分利用自己的楼盘优势，特点，分析对方价格，并强调我们的优势，进一步促成成交。

## 二、个人素质能力

1、诚实。做生意，最怕“奸商”，所以客户都喜欢跟诚实的人做朋友，做生意。售楼也是一样在与人交流的过程中，要体现自己的诚意。在客户交流的过程中，只有诚实，才能取

得信任。

2、热情。只要对自己的职业有热情，才能全神贯注地把自己的精力投下去，房地产销售更是如此，因为销售是一个很长销售的过程。

3、耐心。房地产销售中一个新客户的成交时间一般在一周或一个月甚至更长所以，不论是上门的客户还是电话客户，或是老客户带来的新客户，零零总总的加起来也有不少来客量，但是成交的客户却不是很多，我们可能很多时间都是在做“无用功”。但是一定要有耐心，有很多潜在的客户，都是要在很长的时间里才转变为真正的成交客户，所以必须有耐心才会把业绩做得更出色。只要有意向的客户，就要厚着脸皮把他抓住不放，总有一天会有意想不到的收获。对于成交的客户，不用说肯定是重中之重，需要时不时的问候一下有没有需要帮助的，维护好关系。在这个漫长的过程中，在自己没有成交而同事有成交的时候，一定要有耐心，暴风雨后便是彩虹。

4、自信心。这一点很重要，把他抓住不放，总有一天会有意想不到的收获。对于成交的客户，不用说肯定是重中之重，需要时不时的问候一下有没有需要帮助的，维护好关系。

5、勤快，团结互助。一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证成交的顺利完成。

6、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，从内心深处清醒的认识：任何人都可能犯错误，客户也不是神，甚至在某些方面客户可能还不如我们。才会更仔细地去工作，认真地去核对资料，及时发现和减少错误的发生。犯错误和返工是最大的误工和浪费。

7、进一步规范自己的工作流程，在新的一年里避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己

工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现。

世界没有完美的事情，每个人都有其优缺点，一旦遇到工作比较多的时候，工作多的时候容易急躁，或者不会花时间去检查，也很粗心。

我想今后我一定会努力朝着以下几个方面继续努力，首先是抽空学习一些关于房地产销售的专业知识。作为一名业务员，如果当客户问一些有关产品的专业问题时，若一问三不知，那么很可能会失去这个客户。因此为了抓住每个潜在的客户，一定要对自己所销售的楼盘很熟悉，要达到了如指掌才能很专业地回答客户的问题。其次，之前经理也说过作为一名合格的售楼人员，如果真的想使自己有成就感的话那就要做出业绩来，因此今后我也要朝着这个方向好好加油。

\_\_寺的成功开光为广大信徒解开了它神秘的面纱、\_\_国际大酒店的开业终结了五年来工程的精心铸就，接下来的\_\_水上舞台和度假会所以及别墅区的开业，我相信\_\_度假村项目的明天将更加美好，也坚定了我在工作岗位上努力奋斗的信心。

总结了一年的工作下来，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。

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。

下步的打算，在今后的工作中要不断创新，及时与周围的同事进行沟通，听取身边同事和领导的意见并把它实施在工作

中，接下来的工作我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，京黟公司的未来如同浩瀚雄鹰，展翅高飞。

## 铝业销售 销售部年度工作总结报告篇四

报告期内，在销售部、销售支持部全体工作人员的共同努力下，通过iso9000□20\_\_质量管理体系的建立和实施，进一步提高了质量意识，部门员工以顾客为关注焦点，努力满足顾客提出的合理要求，及时处理客户的投诉，并提出合理化建议，得到客户的认可。

### 一、质量管理体系建立和实施情况

1. 年中，部门全体人员参加了iso9001□20\_\_标准的学习，根据iso标准要求，修改了两个部门的作业指导书及各类记录表格；同时组织部门人员对质量手册、程序文件和作业指导书进行学习。

2. 制订了部门职能和岗位职责并进行了人员分配，制定了质量目标。

### 二、人员增补情况

2. 20\_\_年11月中旬，增补销售总监一名，负责国内销售市场的销售指导及监管工作。

### 三、新客户开发情况

20\_\_年共开发了新客户达99家，并在20\_\_年下【本文由个人工作总结范文整理】半年度加强了对新客户的拜访力度及对应销售工作，对客户起到了稳定作用。

## 1. 橡胶油

## 2. 白油

冷冻机油20\_\_年共开发了23个新客户，包括无锡约克、昆山台佳等。而冷冻机油也在20\_\_年实现了37.17的增长率。

## 四、客户拜访情况

国内市场划分为六大区域后，加强了各区域的市场摸底调查及客户拜访的频次。平均每区域每月基本上安排了一次区域经理外出拜访客户的工作，平均每次出差时间不低于7天。附近区域每月出差达3、4次之多。同时，针对每次出差，均及时填报visitreport[]并提供给总部，有利于总部通过报表及时掌握市场动态，提供相关的支持及协助。

通过出差的增多，加强了与客户的直接沟通，提高了销售人员对市场的把握准确程度。

## 五、销量完成情况

## 六、订单处理情况

自1月1日至12月31日共接到订单1236份，处理完成订单1177份，其中完成冷冻机油订单536份，橡胶加工油订单436份，精炼油订单205份。从06年6月到12月，到款合同履行率达到了99.77%，达到了公司的目标。针对订单处理在8月份出了一份纠正预防措施报告，分析了原因，提出并实施了相应的纠正预防措施，之后未出现类似问题的发生。

## 七、客户投诉处理情况

### 1. 日常投诉。

## 2. 满意度调查投诉

20\_\_年12月所进行的客户满意度调查中，有部分客户以评分不满意的形式对公司的操作流程不符合客户要求的或不合理之处进行了反馈。针对此类投诉，均要求销售人员进行客户满意度内容详细分析，并根据不满意项目进行有针对性的回答，既体现了对客户意见的重视，也直接处理了相关投诉内容。

## 八、客户满意度统计

依据公司质量手册要求，20\_\_年度12月份进行了一次客户满意度调查，发放了45份调查问卷，回收32份合格问卷，并形成了报告。

(详见客户满意度调查报告)

## 九、生产计划安排

根据市场情况，根据订单情况，经过销售部与销售支持部共同对生产计划进行把控，每月根据公司《生产计划》作业指导书要求安排、调整生产计划，使计划编制满足生产经济化，库存合理化。

## 图2 各调查项目平均分值对比

## 十、销售统计工作

2. 销售支持部设立了专职人员进行销售统计工作，按要求对各项数据进行日、月统计，涉及的报表有□dairy order□salesupdate□区域销售统计表、区域销售对比表、月销售报表、月库存报表、经销商年度统计表、佣金统计表等，并根据公司要求编制了一系列的基础数据表，方便各汇总表的数据统计，为公司领导提供数据参考。

## 十一、油样寄送处理

为更好服务于客户，销售部所提出的油样寄送工作由销售部门专职人员完成。加强了工作的责任归属，同时做到了及时准备油样、按时寄出、查询跟踪；每日更新与销售部共享的油样跟踪表，每周发送一次油样寄送报表给销售人员，以便销售人员及时了解油样寄送情况及到货情况，为销售人员的及时跟踪客户试样情况提供了信息平台。

## 十二、部门培训

2. 销售支持部。从质量管理体系运行开始，销售支持部安排了5次培训并作了培训记录，通过培训纠正和解决了工作中存在的问题，使工作更顺畅地流通；对公司发放的质量文件及部门文件也作了相应的培训，增强了质量意识及服务意识。

## 铝业销售 销售部年度工作总结报告篇五

平时公司上门业务的处理，对产品销售过程中出现的问题进行处理，与各部门之前进行友好的沟通，与集团总部清理往年应付款情况，由于往年帐目不是我经手的，加上有些单据遗失及价格或等等问题，给现在的工作带来许多麻烦，对每一款新产品进行推广，与各经销商进行密切联系，并根据地区、行业、受众的不同进行分析，在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

1全年销售任务，平时积极搜集信息并及时汇总；

3确度，仔细审核；

4物的及时处理；

5的维系，并不断开发新的客户。

## 6每一件事情，坚持再坚持！

1的库存量不够。虽然库存表上标注了每款产品最低库存量，但是实际却不相符，有许多产品甚至已经断货。在库存不多的情况下，建议仓库及时与生产联系下单，或者与销售联系提醒下单，飞单的情况大多于库存量不足有关。

2回货不及时。回货时间总会延迟，对于这种现象，采购人员的态度大多都是事不关己，很少会想着怎么去与供应商解决，而是希望销售人员与客户沟通延缓时间。这样会让客户对我们的信誉度降低。（这种现象非常严重）

3购对供应商退货的处理。很多不合格的产品，由于时间拖延，最后在逼不得已的情况下一挑再挑，并当成合格产品销售，这样对我们“追求高品质”的信念是非常不吻合的。经常有拿出去的东西因为质量问题让销售人员非常难堪。

4应定期对销售却未回款的业务进行催款或者提醒。有许多已经回款的业务，财务在几个月之后才告诉销售人员，期间销售人员以为没回款一直都在催，给客户印象非常不好！

5门之间不协调。为了自己的工作方便，往往不会太关心他人，不会考虑给他人带来的麻烦。有时候因为一句话或者一点小事情就可以解决了，可是却让销售人员走了许多弯路。

6及派车问题。

7品开发速度太慢。

值得一提的事上半年同比已经有了很大的进步通过全体员工的共同努力，公司各项工作取得了全面胜利，各项经营指标均创历史新高。这是值得鼓舞的。可是我们还要做得更好更强大，今年我将更加努力做好自己份内的事情，并积极帮助他人。也希望公司存在的一些问题能够妥善解决。不断的开



发新品，不断开发新的区域，相信公司一定会走得更远，市场占有率更高，楚天人都会洋溢着幸福的笑容！