最新电话销售工作中存在的不足 销售工作总结中的不足之处(优秀5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

电话销售工作中存在的不足篇一

销售人员要树立“客户至上”的意识，事事、处处真正从客户的角度出发，站在客户的立场上，以客户为中心来解决实际工作中遇到的问题。今天本站小编给大家为您整理了销售工作总结中的不足之处，希望对大家有所帮助。

自从走出学校这座象牙塔，犹如温室里的花朵般的我便在双选会上义无反顾的选中了现下我所在的公司：珠宝国际玉器城。从x月份报道加入这个行业到现在，不知不觉中半年光景一晃而过。本来是被看好做茶叶销售的我，在我的坚持下最终被分配到珠宝销售部门并开始了人生当中全新的完全与专业无关的“历程”。

认真回顾这十二个月的时光，从一无所知到现在的游刃有余，无不载满了我的酸甜苦辣，不过，深深感谢正是因为这一切的历练才指引着我一步步慢慢走向成熟和稳重。

我之所以会选择该xx企业，得益于在实习开始之前去探访贵公司基地时老总和员工们那热情的接待和回答问话时诚挚的态度，都给我留下了极深刻的印象。作为旗下的子公司，贵公司的企业精神和企业文化都不容置疑。因为我从中看到，这里随时随地标榜的是团队合作精神这样一种凝聚的力量，同时也不乏残酷的竞争意识。所以无论身处何方优胜劣汰是

个永恒的主题，更何况我是个坚信自己定能经受得住考验的人。

从试用期到正式上岗这一路走来，无论是我的销售技巧还是专业知识虽然说没有质地的飞跃却在日臻成熟和进步。我生性喜爱交流和谈话，所以不存在面生或不爱说话的难题。却在如何看客和物色“好”客人方面却时常栽了跟斗，也因此吃过不少苦头、走了不少弯路。都说人心最难测，做这行的最能够体会到这点。而且每天来自于业绩方面的压力真的好大。同样的顾客量同样的机会如果自己销售的业绩比其他人低了会很伤心不已。毕竟拿提成吃饭的人能不视业绩如命么？现下还正处在旅游淡季之际，混这口饭吃的我们更是愁云惨淡之极。时光在飞逝生命要继续，我们每天也还是继续拼命的创造自己的价值。

话说回来，真的不得不好好感谢一番三位老总平日里对我们悉心的指导与支持。感谢他们仨培训专业知识时的认真;感谢他们仨在我们销售工作过程中遭遇困难时的解围;更感谢他们仨在我们出错之余时的理解与包容。总之，在这个企业似一个大家庭般的温暖总会环绕着温暖着彼此。更重要的是在很多层面上也相应反映出三位老总处理事务时常以以人为本作为出发点，让大家感受到了人性化的关怀。

虽然在我还没有完全的融入角色之前却经历了公司两次大的工资制度的改革，然而事前负责招聘的管事人也不曾给我们打过此类的预防针，所以老实说当时还觉得贵公司没什么信誉，只会不停的出尔反尔，什么两千的工资都只是说来糊弄像我们这样不谙时世的学生罢了。对于处涉社会的我这事儿算是个不小的打击，我为此还偷偷抹过好几回眼泪呢。左思右虑之下最终还是坚持了我最初的选择坚持直到现在，尽管现在的我还是那么的渺小，那么的默默无闻，可是我就是越挫越勇。我知道理想与现实之间往往会有很大的差别，但是我不怕前路艰难。就像黄总说的“又不是造原子弹，有什么难的。”也像雷总说的“明天，会更好。”眼下最主要的就

是做好本职工作。

做好本职工作我概括出三大点：

1.热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多叼难,也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。

2.对工作随时充满激情，不管我们每天的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。

3.控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

都说兴趣是最好的老师。任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做好它，所以作为一名销售人员首先是要热爱销售，然后喜欢与人交流与人沟通，并勇于承受其间的任何压力，总之，胜不骄败不馁，我们才会有好心情、好的工作状态和好的战果。

建议与意见：

2.餐饮卫生不过关，要不豆芽菜里带汽油味儿，要不米饭带馊味儿要不菜里夹带学生胸卡或指甲的情况时有发生。

3.上级不能够对员工一视同仁，在判分单之事存有私心，伤人心呐。

4.希望不要出现主管无辜打骂员工而不给予公正处理还销声匿迹丑事的情形。

从之前的实习四个月到毕业后工作，十个月时间，回顾这十个月来的工作情况，扪心自问，从懵懂无知到对公司、产品和行业的了解，还有对工作职责的认识，对客户的了解，在

领导和同事的大力帮助和支持下，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨。对客户的基本情况，如结构体系、决策权等等，有了大致的了解。

现将毕业以来从事销售工作中的目标和职责总结如下：

第五、积极广泛收集市场信息并总结，发掘新的销售机会；

第六、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，

牢记三项要务：客户、公司、自己。

明确了自己的职责，就能很好的衡量工作好坏。自己在从事业务以来，从工作中一点一滴做起，严格按照职责中的要求来执行。

首先，从商务礼仪方面入手，在拜访客户的过程中需注意和具备的基本素质，如电话礼仪，怎么去约见客户，怎么给客户送礼，在客户拒绝时怎么平和的去交流，还有在和客户见面的过程中注意的礼仪和说话方式方法，怎么快速了解客户的基本情况和我们所需要的项目信息等等。

其次，着手公司的产品，只有对产品了解了，才有坚实的后盾去和客户交流，有共同的话题，能很好的切入进去，产生共鸣。对于我司主要是风电变流器和光伏逆变器，对其结构和原理了解情况，当然还包括一些零部件情况，目前很多业主关心器件的选型这块。另外还有就是一些拓扑图，如我司在低压穿越、三相不平衡方面具有一定的优势，那么我们是怎么实现的呢?诸如类似较为深入的问题在后续都要加紧学习。

再次，分析客户信息并适时制定方案，针对该客户如何获得其支持。和领导及同事勤沟通、勤交流，请教遇到的困难，目前存在问题及应对方案，以求提高。

最后，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。

总之，通过十个月来的实践让我认清楚了作为销售员获得客户的认可和拿下订单至关重要。

工作完成情况：

在执行的过程中，应该明确任务，主动积极，要求保质保量按时完成。积极拜访客户，了解情况客户内部情况，对决策链进行梳理，然后逐一搞定决策人和影响者，目前对于我而言主要的工作集中在决策链的梳理方面，在搞定决策人这块正在开始切入。

针对我工作以来做的工作进行梳理，主要有：

不足和需要改进处：

销售是一种长期循序渐进的工作，青春有短暂的得与失，但我们在乎的是成长，常言道：知错能改，善莫大焉。

在工作中，每前进一步都会发现很多问题，会犯一些错误，会发现自己所欠缺的能力，在诸多方面还存在有不足。因此，要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高销售工作的方法技能与交际水平。以下整理了工作期间自己的不足和需要改进的地方：

1、在不足方面，从自身原因总结。总体来说自己的自身素质亟待提高，如说法方式方法，目前还不够正式;商务礼仪方面不够注重和细心，包括有一次和领导去某客户处。拜访完，拿喝了的水杯，一次性杯子外面套了一个胶壳，方便喝，结果我直接把杯子全仍垃圾桶了。

总之，通过在实践中不断发现自己的问题，一直在不断的努

力改进和进步中。同时也为自己积累下了日后销售工作的经验，防止以前的错误不在发生。梳理了思路，明确了方向。在未来的工作中，我将更专注于如何切入和搞定一个客户。，将自己的工作能力和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛，辛勤肯干的优势，利用一切可利用的机会，学习产品知识，并提高销售意识。扎实进取，努力工作，为公司的发展尽自己绵薄之力。

自己从20xx年起开始从事销售工作，三年来在厂经营工作领导的带领和帮助下，加之全科职工的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止xx年xx月xx日，xx年完成销售额145225元，完成全年销售任务的38%，货款回笼率为52%，销售单价比去年下降了13%，销售额和货款回笼率比去年同期下降了55%和32%。现将三年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作

作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：

1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款;

2、努力完成销售管理办法中的各项要求;

3、负责严格执行产品的出库手续;

4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导;

5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度;

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感;

7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，几年来，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。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。

总之，通过几年的实践证明作为业务员业务技能和业绩至关重要，是检验业务员工作得失的标准。今年由于陕北系统内电网检查验收迫使工程停止及农电系统资金不到位，加之自己业务知识欠缺、业务技能不高、市场的瞬息万变而导致业绩欠佳。

二、明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

例如：

1、今年九月份，蒲城分厂由于承租人中止租赁协议并停产，厂内堆积硅石估计约80吨、重晶石20吨，而承租人已离开，出于安全方面的考虑，领导指示尽快运回分厂所存材料，接到任务后当天下午联系车辆并谈定运价，第二天便跟随车到蒲城分厂，按原计划三辆车分二次运输，在装车的过程中，由于估计重量不准，三辆车装车结束后，约剩10吨左右，自己及时汇报领导并征得同意后从当地雇用两辆三轮车以同等的运价将剩余材料于当日运回，这样既节约了时间，又降低

了费用。

2、今年八月下旬，到陕北出差，恰逢神东电力多种产业有限公司材料招标，此次招标涉及以后材料的采购，事关重大，自己了解详细情况后及时汇报领导并尽快寄来有关资料，自己深知，此次招投标对我厂及自己至关重要，而自己因未参加过正式的招投标会而感到无从下手，于是自己深思熟虑后便从材料采购单位的涉及招标的相关部门入手，搜集相关投标企业的详细情况及产品供货价格以为招标铺路，通过自己的不懈努力，在招标的过程中顺利通过资质审定、商务答辩和技术答辩，终于功夫不负有心人，最后我厂生产的yh5ws-17/50型氧化锌避雷器在此次招投标中中标，这样为产品以后的销售奠定了坚定的基础。

三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照厂制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定可代理的产品品种

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对厂生产的产品的用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、安装。

依据厂总体安排代理产品，通过自己对陕北区域的了解，代

理的品种分为二类：一是技术含量高、附加值大的产品，如35kv避雷器、35熔断器及限流式熔断器等，此类产品售后服务存在问题;二是10kv线路用铁附件、金具、包弓、横担等，此类产品用量大，但附加值低、生产厂家多导致销售难度较大。

五、电气产品市场分析

陕北区域大、但电网建设相对落后，随着电网改造的深入，生产厂家都将销售目标对向西部落后地区，同时导致市场不断被细化，竞争日益激烈。陕北区域电力单位多属农电系统，经过几年的农网改造建设，由于资金不到位仅完成改任务造的40%，故区域市场潜力巨大。现就陕北区域的市场分析如下：

(一)市场需求分析

陕北区域虽然市场潜力巨大，但延安区域多数县局隶属省农电系统，材料采购由省招标局统一组织招标并配送，榆林供电局归省农电局管理，但材料采购归省招标局统一招标，其采购模式为由该局推荐生产厂家上报省招标局，由招标局确定入围厂家，更深一步讲，其采购决定权在省招标局，而我厂未在省招标局投标并中标，而榆林地区各县局隶属榆林供电局管理，故要在榆林供电局及各县局形成规模销售确有困难且须在省招标局狠下功夫。根据现在搜集的信息来看，榆林供电局是否继续电网改造取决于省农电局拨款，原因在于这几年的改造所需资金由省农电局担保以资产抵压贷款，依该局现状现已无力归还贷款利息，据该局内部有关人员分析，榆林地区的电网改造有可能停止。

(二)竞争对手及价格分析

这几年通过自己对区域的了解，陕北区域的电气生产厂家有二类：一类是西瓷厂(分厂)、神电、交大、铜川荣鑫等，此类企业进入陕北市场较早且有较强实力，同时又是省招标局

入围企业，其销售价格同我厂基本相同，所以已形成规模销售;另一类是河北保定市避雷器厂等，此类企业进入陕北市场晚但销售价格较低□yh5ws-17/50型避雷器销售价格仅为80元/支□prw7-10/100销售价格为60元/支，此类企业基本占领了代销领域。

六、20xx年区域工作设想

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习□20xx年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

(一)依据xx年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在延安区域，一是主要做好各县局自购工作，挑选几个用量较大且经济条件好的县局如：延川电力局、延长电力局做为重点，同时延安供电局已改造结束三年之久，应做其所属的二县一区自购工作;二是做好延长油矿的电气材料采购，三是在延安区域采用代理的形式，让利给代理商以展开县局的销售工作。

(二)针对榆林地区县局无权力采购的状况，计划对榆林供电局继续工作不能松懈，在及时得到确切消息后做到有的放矢，同进应及时向领导汇报该局情况以便做省招标局工作。同时计划在大柳塔寻找有实力、关系的代理商，主要做神华集团神东煤炭有限公司的工作，以扩大销售渠道。

(三)对甘肃已形成销售的永登电力局、张掖电力局因xx年农网改造暂停基本无用量□xx年计划积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

(四)为积极配合代理销售，自己计划在确定产品品种后努力学习代理产品知识及性能、用途，以利代理产品迅速走入市

场并形成销售。

(五)自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

(六)为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

电话销售工作中存在的不足篇二

自我鉴定是个人在一个时期、一个年度、一个阶段对自己的学习和工作生活等表现的一个自我总结。写作应该篇幅短小，语言概括、简洁、扼要，具有评语和结论性质。以下是小编整理的销售工作中的不足与改进措施怎么写，欢迎阅读。

1、平时学习不够积极、主动。基本上都是遇到问题才去学习，对学习内容的深刻理解和准确把握还有待于进一步加深。

2、日常工作中不够努力，自己虽然尽职尽责地工作，但是工作的主动性有待提高，有时只满足于做好职责范围内和领导交办的工作。

3、本身的专业业务水平不高，事故应急处理能力不强。固然通过学习和工作经验的积累，在业务水平上有了一定的进步，但业务水平和工作经验与其它老同道比还是比较低。在平常工作中偏重于平常生产工作，也忽视了本身思想素质的进步，工作中争强当先的意识不强。

4、工作上满足于正常化，缺少开辟和主动精神，有时心浮气躁，急于求成安稳有余，创新不足;处理题目有时斟酌得还不够周到，心中想很多，行动中实践得少。工作中总习惯从坏

处着想，缺少勇于打破常规、风风火火、大胆开辟的勇气和魄力。另外，政策理论水平不够高。固然平时也比较重视学习，但学习的内容不够全面、系统。对公司政策理论研究的不深、不透。有时候也放松了对自己的要求和标准。

5、全局意识不够强。有时做事情、干工作只从本身动身，对公司及车间作出的一些的重大决策理解不透，虽然也按领导要求完成了要做的工作，心理上还是有一些其他的想法。在工作中还存在看到、听到、想到但还没做到的情况，还需要进一步增强事业心和责任感。

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。

电话销售工作中存在的不足篇三

自从走出学校这座象牙塔，犹如温室里的花朵般的我便在双选会上义无反顾的选中了现下我所在的公司：__珠宝国际玉器城。从_月份报道加入这个行业到现在，不知不觉中半年光

景一晃而过。本来是被看好做茶叶销售的我，在我的坚持下最终被分配到珠宝销售部门并开始了人生当中全新的完全与专业无关的“历程”。

认真回顾这十二个月的时光，从一无所知到现在的游刃有余，无不载满了我的酸甜苦辣，不过，深深感谢正是因为这一切的历练才指引着我一步步慢慢走向成熟和稳重。

我之所以会选择该__企业，得益于在实习开始之前去探访贵公司基地时老总和员工们那热情的接待和回答问话时诚挚的态度，都给我留下了极深刻的印象。作为__旗下的子公司，贵公司的企业精神和企业文化都不容置疑。因为我从中看到，这里随时随地标榜的是团队合作精神这样一种凝聚的力量，同时也不乏残酷的竞争意识。所以无论身处何方优胜劣汰是个永恒的主题，更何况我是个坚信自己定能经受得住考验的人。

从试用期到正式上岗这一路走来，无论是我的销售技巧还是专业知识虽然说没有质地的飞跃却在日臻成熟和进步。我生性喜爱交流和谈话，所以不存在面生或不爱说话的难题。却在如何看客和物色“好”客人方面却时常栽了跟斗，也因此吃过不少苦头、走了不少弯路。都说人心最难测，做这行的最能够体会到这点。而且每天来自于业绩方面的压力真的好大。同样的顾客量同样的机会如果自己销售的业绩比其他人低了会很伤心不已。毕竟拿提成吃饭的人能不视业绩如命么？现下还正处在旅游淡季之际，混这口饭吃的我们更是愁云惨淡之极。时光在飞逝生命要继续，我们每天也还是继续拼命的创造自己的价值。

话说回来，真的不得不好好感谢一番三位老总平日里对我们悉心的指导与支持。感谢他们仨培训专业知识时的认真;感谢他们仨在我们销售工作过程中遭遇困难时的解围;更感谢他们仨在我们出错之余时的理解与包容。总之，在这个企业似一个大家庭般的温暖总会环绕着温暖着彼此。更重要的是在很

多层面上也相应反映出三位老总处理事务时常以以人为本作为出发点，让大家感受到了人性化的关怀。

虽然在我还没有完全的融入角色之前却经历了公司两次大的工资制度的改革，然而事前负责招聘的管事人也不曾给我们打过此类的预防针，所以老实说当时还觉得贵公司没什么信誉，只会不停的出尔反尔，什么两千的工资都只是说来糊弄像我们这样不谙时世的学生罢了。对于处涉社会的我这事儿算是个不小的打击，我为此还偷偷抹过好几回眼泪呢。左思右虑之下最终还是坚持了我最初的选择坚持直到现在，尽管现在的我还是那么的渺小，那么的默默无闻，可是我就是越挫越勇。我知道理想与现实之间往往会有很大的差别，但是我不怕前路艰难。就像黄总说的“又不是造原子弹，有什么难的。”也像雷总说的“明天，会更好。”眼下最主要的就是做好本职工作。

做好本职工作我概括出三大点：

1.热情服务每一位顾客，我们每天都在接待着形形色色的顾客，不管顾客有多叼难,也不管顾客是不是我们的潜在客户，我们都要热情服务，面带微笑的为他们讲解。

2.对工作随时充满激情，不管我们每天的工作有多么的乏味，我们都应该保持高度的责任心和满腔的热情。

3.控制好自己的情绪，对待每一位顾客我们都要一视同仁，不骄不燥，耐心的对待每一位进店的顾客。

都说兴趣是最好的老师。任何一个人只有在做自己喜欢的事情的时候才会用心的去做好它，所以作为一名销售人员首先是要热爱销售，然后喜欢与人交流与人沟通，并勇于承受其间的任何压力，总之，胜不骄败不馁，我们才会有好心情、好的工作状态和好的战果。

建议与意见：

2.餐饮卫生不过关，要不豆芽菜里带汽油味儿，要不米饭带馊味儿要不菜里夹带学生胸卡或指甲的情况时有发生。

3.上级不能够对员工一视同仁，在判分单之事存有私心，伤人心呐。

4.希望不要出现主管无辜打骂员工而不给予公正处理还销声匿迹丑事的情形

电话销售工作中存在的不足篇四

自己从20__年起开始从事销售工作，三年来在厂经营工作领导的带领和帮助下，加之全科职工的鼎力协助，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨，截止__年__月__日，__年完成销售额145225元，完成全年销售任务的38%，货款回笼率为52%，销售单价比去年下降了13%，销售额和货款回笼率比去年同期下降了55%和32%。现将三年来从事销售工作的心得和感受总结如下：

一、切实落实岗位职责，认真履行本职工作

作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：

1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款;

2、努力完成销售管理办法中的各项要求;

3、负责严格执行产品的出库手续;

4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导;

5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度;

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感;

7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，几年来，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。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。

总之，通过几年的实践证明作为业务员业务技能和业绩至关重要，是检验业务员工作得失的标准。今年由于陕北系统内电网检查验收迫使工程停止及农电系统资金不到位，加之自己业务知识欠缺、业务技能不高、市场的瞬息万变而导致业绩欠佳。

二、明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

例如：

1、今年九月份，蒲城分厂由于承租人中止租赁协议并停产，厂内堆积硅石估计约80吨、重晶石20吨，而承租人已离开，出于安全方面的考虑，领导指示尽快运回分厂所存材料，接到任务后当天下午联系车辆并谈定运价，第二天便跟随车到

蒲城分厂，按原计划三辆车分二次运输，在装车的过程中，由于估计重量不准，三辆车装车结束后，约剩10吨左右，自己及时汇报领导并征得同意后从当地雇用两辆三轮车以同等的运价将剩余材料于当日运回，这样既节约了时间，又降低了费用。

2、今年八月下旬，到陕北出差，恰逢神东电力多种产业有限公司材料招标，此次招标涉及以后材料的采购，事关重大，自己了解详细情况后及时汇报领导并尽快寄来有关资料，自己深知，此次招投标对我厂及自己至关重要，而自己因未参加过正式的招投标会而感到无从下手，于是自己深思熟虑后便从材料采购单位的涉及招标的相关部门入手，搜集相关投标企业的详细情况及产品供货价格以为招标铺路，通过自己的不懈努力，在招标的过程中顺利通过资质审定、商务答辩和技术答辩，终于功夫不负有心人，最后我厂生产的yh5ws-17/50型氧化锌避雷器在此次招投标中中标，这样为产品以后的销售奠定了坚定的基础。

三、正确对待客户投诉并及时、妥善解决

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照厂制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

四、认真学习我厂产品及相关产品知识，依据客户需求确定可代理的产品品种

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对厂生产的产品的用途、性能、

参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、安装。

依据厂总体安排代理产品，通过自己对陕北区域的了解，代理的品种分为二类：一是技术含量高、附加值大的产品，如35kv避雷器、35熔断器及限流式熔断器等，此类产品售后服务存在问题;二是10kv线路用铁附件、金具、包弓、横担等，此类产品用量大，但附加值低、生产厂家多导致销售难度较大。

五、电气产品市场分析

陕北区域大、但电网建设相对落后，随着电网改造的深入，生产厂家都将销售目标对向西部落后地区，同时导致市场不断被细化，竞争日益激烈。陕北区域电力单位多属农电系统，经过几年的农网改造建设，由于资金不到位仅完成改任务造的40%，故区域市场潜力巨大。现就陕北区域的市场分析如下：

(一)市场需求分析

陕北区域虽然市场潜力巨大，但延安区域多数县局隶属省农电系统，材料采购由省招标局统一组织招标并配送，榆林供电局归省农电局管理，但材料采购归省招标局统一招标，其采购模式为由该局推荐生产厂家上报省招标局，由招标局确定入围厂家，更深一步讲，其采购决定权在省招标局，而我厂未在省招标局投标并中标，而榆林地区各县局隶属榆林供电局管理，故要在榆林供电局及各县局形成规模销售确有困难且须在省招标局狠下功夫。根据现在搜集的信息来看，榆林供电局是否继续电网改造取决于省农电局拨款，原因在于这几年的改造所需资金由省农电局担保以资产抵压贷款，依该局现状现已无力归还贷款利息，据该局内部有关人员分析，榆林地区的电网改造有可能停止。

(二)竞争对手及价格分析

这几年通过自己对区域的了解，陕北区域的电气生产厂家有二类：一类是西瓷厂(分厂)、神电、交大、铜川荣鑫等，此类企业进入陕北市场较早且有较强实力，同时又是省招标局入围企业，其销售价格同我厂基本相同，所以已形成规模销售;另一类是河北保定市避雷器厂等，此类企业进入陕北市场晚但销售价格较低□yh5ws-17/50型避雷器销售价格仅为80元/支□prw7-10/100销售价格为60元/支，此类企业基本占领了代销领域。

六、20__年区域工作设想

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，06年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

(一)依据__年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在延安区域，一是主要做好各县局自购工作，挑选几个用量较大且经济条件好的县局如：延川电力局、延长电力局做为重点，同时延安供电局已改造结束三年之久，应做其所属的二县一区自购工作;二是做好延长油矿的电气材料采购，三是在延安区域采用代理的形式，让利给代理商以展开县局的销售工作。

(二)针对榆林地区县局无权力采购的状况，计划对榆林供电局继续工作不能松懈，在及时得到确切消息后做到有的放矢，同进应及时向领导汇报该局情况以便做省招标局工作。同时计划在大柳塔寻找有实力、关系的代理商，主要做神华集团神东煤炭有限公司的工作，以扩大销售渠道□

(三)对甘肃已形成销售的永登电力局、张掖电力局因__年农网改造暂停基本无用量，__年计划积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

(四)为积极配合代理销售，自己计划在确定产品品种后努力学习代理产品知识及性能、用途，以利代理产品迅速走入市场并形成销售。

(五)自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

(六)为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

电话销售工作中存在的不足篇五

从之前的实习四个月到毕业后工作，十个月时间，回顾这十个月来的工作情况，扪心自问，从懵懂无知到对公司、产品和行业的了解，还有对工作职责的认识，对客户的了解，在领导和同事的大力帮助和支持下，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨。对客户的基本情况，如结构体系、决策权等等，有了大致的了解。

现将毕业以来从事销售工作中的目标和职责总结如下：

第五、积极广泛收集市场信息并总结，发掘新的销售机会;

第六、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，

牢记三项要务：客户、公司、自己。

明确了自己的职责，就能很好的衡量工作好坏。自己在从事业务以来，从工作中一点一滴做起，严格按照职责中的要求来执行。

首先，从商务礼仪方面入手，在拜访客户的过程中需注意和具备的基本素质，如电话礼仪，怎么去约见客户，怎么给客

户送礼，在客户拒绝时怎么平和的去交流，还有在和客户见面的过程中注意的礼仪和说话方式方法，怎么快速了解客户的基本情况和我们所需要的项目信息等等。

其次，着手公司的产品，只有对产品了解了，才有坚实的后盾去和客户交流，有共同的话题，能很好的切入进去，产生共鸣。对于我司主要是风电变流器和光伏逆变器，对其结构和原理了解情况，当然还包括一些零部件情况，目前很多业主关心器件的选型这块。另外还有就是一些拓扑图，如我司在低压穿越、三相不平衡方面具有一定的优势，那么我们是怎么实现的呢?诸如类似较为深入的问题在后续都要加紧学习。

再次，分析客户信息并适时制定方案，针对该客户如何获得其支持。和领导及同事勤沟通、勤交流，请教遇到的困难，目前存在问题及应对方案，以求提高。

最后，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。

总之，通过十个月来的实践让我认清楚了作为销售员获得客户的认可和拿下订单至关重要。

工作完成情况：

在执行的过程中，应该明确任务，主动积极，要求保质保量按时完成。积极拜访客户，了解情况客户内部情况，对决策链进行梳理，然后逐一搞定决策人和影响者，目前对于我而言主要的工作集中在决策链的梳理方面，在搞定决策人这块正在开始切入。

针对我工作以来做的工作进行梳理，主要有：

不足和需要改进处：

销售是一种长期循序渐进的工作，青春有短暂的得与失，但我们在乎的是成长，常言道：知错能改，善莫大焉。

在工作中，每前进一步都会发现很多问题，会犯一些错误，会发现自己所欠缺的能力，在诸多方面还存在有不足。因此，要及时强化自己的工作思想，端正意识，提高销售工作的方法技能与交际水平。以下整理了工作期间自己的不足和需要改进的地方：

1、在不足方面，从自身原因总结。总体来说自己的自身素质亟待提高，如说法方式方法，目前还不够正式;商务礼仪方面不够注重和细心，包括有一次和领导去某客户处。拜访完，拿喝了的水杯，一次性杯子外面套了一个胶壳，方便喝，结果我直接把杯子全仍垃圾桶了。