# 手机销售外场工作总结(实用9篇)

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2023-11-05

*手机销售外场工作总结11、熟悉自己店内的货品，能清醒的知道哪件产品适合什么样的顾客，估到每件产品都能记在心里。2、掌握顾客心理，这一点是最难的，通过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，判断出顾客想要什么样的产品。3、专业度的撑握；做到专业的建议...*

**手机销售外场工作总结1**

1、熟悉自己店内的货品，能清醒的知道哪件产品适合什么样的顾客，估到每件产品都能记在心里。

2、掌握顾客心理，这一点是最难的，通过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，判断出顾客想要什么样的产品。

3、专业度的撑握；做到专业的建议和搭配，让顾客选到不仅自己满意，包括周围朋友都要满意的产品。

4、增加自己的知识面，多掌握与自己工作有关或与顾客群相对有关的知道，和顾客聊天的时候能找到共同话题。

5、顾客档案，留下顾客的资料，便于为顾客更好的服务。

在推广自己的产品时，潜在的用户往往会出现各种心理变化，如果推销人员不仔细揣摩用户的心理，不拿出“看家功夫”，就很难摸透对方的真正意图。

如何对不同的用户进行产品推广，看其属于哪种类型的人，就可以对不同类型的用户采取不同的措施，做到“有的放矢”，从而能起到事半功倍的效果。

1、自命不凡型：

这类型人无论对什么产品，总表现出一副很懂的样子，总用一种不以为然的神情对待，这类型人一般经济条件优越，以知识分子居多。

●对策：这类人喜欢听恭维的话，你得多多赞美他（她），迎合其自尊心，千万别嘲笑或批评他（她）。

2、脾气暴躁，唱反调型：

脾气暴燥，怀疑一切，耐心特别差，喜欢教训人，常常旁无道理地发脾气，有时喜欢跟你“唱反调”。

●对策：面带微笑，博其好感，先承认对方有道理，并多倾听，不要受对方的“威胁”而再“拍马屁”，宜以不卑不亢的言语去感动他（她），博其好感。当对方在你面前自觉有优越感，又了解了产品的好处时，通常会购买。

3、犹豫不决型：

有购买的意思，态度有时热情，有时冷淡，情绪多变，很难预料。

●对策：首先要取得对方的信赖，这类型的人在冷静思考时，脑中会出现“否定的意念”，宜采用诱导的方法。

4、小心谨慎型：

这种类型的人有经济实力，在现场有时保持沉默观察，有时有问不完的问题，说话语气或动作都较为缓慢小心，一般在现场呆的时间比较长。

●对策：要迎合他（她）的速度，说话尽量慢下来，才能使他（她）感到可信，并且在解说产品的功能时，最好用专家的话或真实的事实，并同时强调产品的安全性和优越性。

5、贪小便宜型：

希望你给他（她）多多的优惠，才想购买，喜欢讨价还价。

●对策：多谈产品的独到之处，给他（她）赠产品或开免费检查单，突出售后服务，让他（她）觉得接受这种产品是合算的。以女性多见。

6、来去匆匆型：

检查时匆匆而过，总说他（她）时间有限，这类型人其实最关心质量与价格。

●对策：称赞他（她）是一个活的很充实的人，并直接说出产品的好处，要抓重点，不必拐弯抹角，只要他（她）信任你，这种类型人做事通常很爽快。

7、经济不足型：

这种类型的人想购买，但没有多余的钱，找一大堆理由，就是不想买。

●对策：只要能够确让他（她）对产品感兴趣或想治疗，又拿不出现钱，要想法刺激他（她）的购买欲望，和同其他人做比较，使其产生不平衡的心理，也可以让他（她）分批购买。

1、新颖性

这是流行最为显著的特点。流行的产生基于消费者寻求变化的心理和追求“新”的表达。人们希望对传统的突破，期待对新生的肯定。这一点在产品上主要表现为款式、材质\'\'色彩的三个变化上。因此，企业要把握住人们的“善变”心理，以迎合消费“求异”需要。

2、短时性

“产品”一定不会长期流行；一种款式如果为众人接受，便否定了原有的“新颖性”特点，这样，人们便会开始新的“猎奇”。如果流行的款式被大多数人放弃的话，那么该款式时装便进入了衰退期。

3、普及性

一种款式只有为大多数目标顾客接受了，才能形成真正的流行。追随、模仿是流行的两个行为特点。只有少数人采用，无论如何是掀不起流行趋势的。

4、周期性

一般来说，一种款式从流行到消失，过去若干年后还会以新的面目出现。这样，流行就呈现出周期特点。

在销售活动中，人和产品同等重要。据美国纽约销售联谊会的统计，71%的人之所以从你那里购买，是因为他们喜欢你、信任你。所以导购员要赢得顾客的信任和好感。

●导购员需要做到以下几点：

1、微笑

微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的。

2、赞美顾客

一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏心情。

3、注重礼仪

礼仪是对顾客的尊重，顾客选择那些能令他们喜欢的导购员。

4、注重形象

导购员以专业的形象出现在顾客面前，不但可以改进工作气氛，更可以获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的.感觉

5、倾听顾客说话

缺乏经验的导购员常犯的一个毛病就是，一接触顾客就滔滔不绝地做商品介绍，直到顾客厌倦。认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关系的最重要方法之一。顾客尊重那些能够认真听取自己意见的导购员。

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类产品有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐时，要着重强调产品的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐时，要想方设法把话题引到产品上，同时注意观察顾客对产品的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类产品的优点。对顾客进行产品的说明与推荐时，要比较各类产品的不同，准确地说出各类产品的优点。

7、从4W上着手。从适用时间When、适用场合Where、适用对象Who、适用目的Why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

8、重点要简短。对顾客说明特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

9、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这产品好”，“这件产品你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

10、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明产品符合流行的趋势。

导购员向顾客推销产品有三大关键：一是如何介绍产品；二是如何有效化解顾客异议；三是诱导顾客成交。

（一）产品介绍的方法

1、语言介绍。

（1）讲故事。

通过故事来介绍商品，是说服顾客的最好方法之一，一个精彩的故事能给顾客留下深刻的印象。故事可以是产品研发的细节、生产过程对产品质量关注的一件事，也可以是产品带给顾客的满意度

（2）引用例证。

用事实证实一个道理比用道理去论述一件事情更能吸引人，生动的例证更易说服顾客。可引为证据的有荣誉证书、质量认证证书、数据统计资料、专家评论、广告宣传情况、报刊报道、顾客来信等。

（3）用数字说话。

应具体地计算出产品带给顾客的利益是多大、有多少。

（4）比喻。

用顾客熟悉的东西与你销售的产品进行类比，来说明产品的优点。

（5）^v^说服法。

即把顾客购买产品后所能得到的好处和不购买产品的不利之处一一列出，用列举事实的方法增强说服力。

（6）形象描绘产品利益。

要把产品带来给顾客的利益，通过有声有色的描述，使顾客在脑海中想象自己享用产品的情景。

（7）ABCD介绍法。

A（Authority，权威性），利用权威机构对企业和产品的评价；

B（Better，更好的质量），展示更好的质量；

C（Convenience，便利性），使消费者认识到购买、使用和服务的便利性；

D（Difference，差异性），大力宣传自身的特色优势。

2、演示示范

导购员只用语言的方法介绍产品，面临两个问题：一是产品的许多特点无法用语言介绍清楚；二是顾客对导购员的介绍半信半疑。这时，导购员进行演示示范和使用推销工具就很重要。

所谓示范，就是通过某种方式将产品的性能、优点、特色展示出来，使顾客对产品有一个直观了解和切身感受。导购员可以结合产品情况，通过刺激顾客的触觉、听觉、视觉、嗅觉、味觉来进行示范。一个设计巧妙的示范方法，能够创造出销售奇迹。

导购员要经常检查：演示道具是否清洁、爽心悦目？有没有一些有特色的演示方法？一些好的演示方法落实了吗，是不是仍停留在想法上？是否熟练演示的方法？

3、销售工具

销售工具是指各种有助于介绍产品的资料、用具、器具，如顾客来信、图片、像册、产品宣传资料、说明书、POP、数据统计资料、市场调查报告、专家内行证词、权威机构评价、生产许可证、获奖证书、经营部门的专营证书、鉴定书、报纸剪贴等。导购员可以根据自己的情况来设计和制作销售工具。一个准备好了销售工具的导购员，一定能对顾客提出的各种问题给予满意的回答，顾客也会因此而信任并放心购买。

方太公司的促销员用台历或产品手册上的效果图展示，体现出产品与橱柜完美的结合，让顾客产生购买欲望；以打击虚假广告为背景，利用产品和宣传单页上标注的二星级标志，说明公司产品是真正的二星级产品。在介绍产品时，促销员都手持宣传单页，边介绍边指明所介绍内容在宣传单页上的位置，最后很郑重地把宣传单页作为礼物送给顾客。这样促销员在讲解时有理有据，有条不紊，可以让顾客很清晰地知道公司产品的几大优点。

（二）消除顾客的异议

异议并不表明顾客不会购买，导购员如果能正确处理顾客异议，消除顾客疑虑，就会促其下定购买决心。

1、事前认真准备。

**手机销售外场工作总结2**

（一）时光荏苒，我到三星手机店已近一年的时间，回顾这段的工作，在上级领导和各位同事的支持与帮助下，我现在已能很快地胜任工作，按照公司上级制定的任务和要求，认真做好自己的本职工作，完成销售任务。我最初在钟楼店上班，因工作需要公司调我在小寨附近军区服务社做手机销售。在新的工作和环境和要求下，我的工作模式有了改变，技术和经验也得到了提升，而且在工作效率得到很大提升。现将我一年工作做次总结。 我觉得，无论什么工作，遵守职业道德是能胜任工作的基本前提；爱岗敬业是能做好工作的关键。在工作中，我严格遵守公司的各项纪律制度，做好了自己的本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间都抓牢，从我做起，从小事做起，从现在做起，才能每天都不同的进步。要做好这份工作不仅需要熟悉每个手机产品的相关知识、流利的口才，更需要一份良好的心态，要有耐心、爱心、细心，认真对待每一位顾客，不管他来自何处、身处何职，都要对他们的要求做到认真负责，尽我所能，为他们做出最大贡献。顾客少时耐心的跟顾客讲解，根据不同的顾客选择他们所需要的手机，让他们满意；顾客多时，做好兼顾工作对每位顾客都做好关怀服务，每个环节都不能松懈。让客户等候时也感受到我的真诚，不断熟悉业务，这样才能提高服务效率。店里每次进回了新的机型我都会利用其它的时间尽快了解摸索这些新手机的各方面的功能与参数，这样面对顾客时也能够了如直掌地对用户介绍这些手机，才能从中不断提高自己的业务能力。 有效的团队工作也可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间也相处融洽。在工作中除了互相学习，借签对方的长处，学为已用。经过工作的一年时间不断充实丰富学习，我也经常不断地总结思考，也获得了许多心得与体会。平时也不断自我学习自我完善。从中也不断自我总结，这样才能把生活与工作都改善得越来越好，因为工作中，总会接触到新东西，总结也很重要，下班时间，也会不断充电思考与总结，才能让自己业务工作有更多的了解与感悟。 由于社会发展，行业竞争激烈，我感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。经过不断学习，不断积累，从容处理日常工作中出现的各类问题，保证了本岗位工作的正常进行，以正确态度对待工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去，积极提高自身素质，争取工作的主动性，从而具备了较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。 在以后的工作中，我仍将不断完善自身的不足，将工作的不断进取、提高销售业绩作为我孜孜不倦追求的目标，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司做出更多的贡献。手机销售员年终总结。

（二）实习的日子是短暂的，也是美好的。我们眼看就将毕业了，感觉真的有点舍不得，舍不得的大学生活，舍不得的太多，去过了实习就应该有个交代。 我现在在新乡市体育中心恒升数码广场的一家手机卖场打工，在这里度过我短暂的实习阶段。作为一名手机销售员（相关阅读：电脑销售实习报告），在店内主要做的是销售工作，虽然这份工作很普通，但是仍然需要我们用心去做。在这期间我收获了很多，学到了很多在学校里面学不到的社会常识。使我在不断的尝试中渐渐地融入了社会这个大家庭。 下面我就浅显地谈谈我的感触吧！

1、做事情一定要细心，遇到任何事情都不要慌张： 临近清明节，来买手机的顾客就比往日多了进一倍，那天轮到我做收银员，一下子几位顾客都前来结账，每个手机都必须一个一个地输入串码。由于我的疏忽，把一位顾客的钱找给了另外一位，幸亏那位顾客素质很高，她及时的发现并把钱还给了另一位顾客，这才幸免造成大祸，当时我已经傻了，只知道不停的给顾客道歉。所有做事情一定要仔细，遇到再大的事情都不能慌张，不然就会手忙脚乱，任何事情都不能做好。

2、学会了与人沟通和处理事情的应变能力： 说到应变能力，我自认为我有了很大的提高。尽管不能让每一个顾客对我们的服务都感到满意。下面我就讲讲我遇到的一位老顾客，她在我们那里买了几次手机了，其中还带她朋友来买过。当她再次来看手机的时候，我正准备向她打招呼，没想到她嘴里冒出来的话就把我给噎住了。你们猜她说了些什么：我的儿子都比你们大，怎么这样没大没小的。弄得我都不知道该怎么称呼她了，因为前几次来我都叫她姐，今天来她就开始训斥我，说不要叫我姐，你们这些小妹也太不老实了。()然后她就边选看手机，边数落我，弄的我一句话都没有插上。 她第二天又来了，又开始重复昨天同样的话，但是又多了一个理由说我们没有新款手机摆出来，昨天就是没有看上手机的款式。其实我挺冤的，因为昨天确实没有新货到，都是今天早上一早到的。我仍然不卑不亢地听着她的抱怨。她大概没有听到我的回音，转过头看着我。我知道是该我说话的时候了。我对她莞尔一笑：“阿姨，我看你这么年轻漂亮，从面貌上看不过30多岁，故斗胆的称你为大姐，并不是您说的不老实。您太显年轻漂亮了。这时我注意到她表情明显的变化，我知道我的话已经起作用了。气氛缓和下来了。接着我又不紧不慢的给她说了昨天新手机没有到的原因。又和她聊了一些她家里面的事情，以及她儿子的情况。阿姨就在我们愉快的聊天过程中看中了诺基亚6500s。走的时候阿姨还特地为她刚进来时莫名的发火向我道了谦。 阿姨走后，老板和其他同事使劲的夸我的机智和说话的分寸，表情把握的好。说到这里我心里面还很感激那位阿姨，她让我懂得了“以德报怨”在销售中，甚至是人生中的重要作用。

**手机销售外场工作总结3**

1、熟悉自己店内的货品，能清醒的知道哪件产品适合什么样的顾客，估到每件产品都能记在心里、

2、掌握顾客心理，这一点是最难的，通过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，判断出顾客想要什么样的产品、

3、专业度的撑握；做到专业的建议和搭配，让顾客选到不仅自己满意，包括周围朋友都要满意的产品、

4、增加自己的知识面，多掌握与自己工作有关或与顾客群相对有关的知道，和顾客聊天的时候能找到共同话题、

5、顾客档案，留下顾客的资料，便于为顾客更好的服务、

在推广自己的产品时，潜在的用户往往会出现各种心理变化，如果推销人员不仔细揣摩用户的心理，不拿出看家功夫，就很难摸透对方的真正意图、

如何对不同的用户进行产品推广，看其属于哪种类型的人，就可以对不同类型的用户采取不同的措施，做到有的放矢，从而能起到事半功倍的效果、

1、自命不凡型：

这类型人无论对什么产品，总表现出一副很懂的样子，总用一种不以为然的神情对待，这类型人一般经济条件优越，以知识分子居多、

●对策：这类人喜欢听恭维的话，你得多多赞美他（她），迎合其自尊心，千万别嘲笑或批评他（她）、

2、脾气暴躁，唱反调型：

脾气暴燥，怀疑一切，耐心特别差，喜欢教训人，常常旁无道理地发脾气，有时喜欢跟你唱反调、

●对策：面带微笑，博其好感，先承认对方有道理，并多倾听，不要受对方的威胁而再拍马屁，宜以不卑不亢的言语去感动他（她），博其好感、当对方在你面前自觉有优越感，又了解了产品的好处时，通常会购买、

3、犹豫不决型：

有购买的意思，态度有时热情，有时冷淡，情绪多变，很难预料、

●对策：首先要取得对方的信赖，这类型的人在冷静思考时，脑中会出现否定的意念，宜采用诱导的方法、

4、小心谨慎型：

这种类型的人有经济实力，在现场有时保持沉默观察，有时有问不完的问题，说话语气或动作都较为缓慢小心，一般在现场呆的时间比较长、

●对策：要迎合他（她）的速度，说话尽量慢下来，才能使他（她）感到可信，并且在解说产品的功能时，最好用专家的话或真实的事实，并同时强调产品的安全性和优越性、

5、贪小便宜型：

希望你给他（她）多多的优惠，才想购买，喜欢讨价还价、

●对策：多谈产品的独到之处，给他（她）赠产品或开免费检查单，突出售后服务，让他（她）觉得接受这种产品是合算的、以女性多见、

6、来去匆匆型：

检查时匆匆而过，总说他（她）时间有限，这类型人其实最关心质量与价格、

●对策：称赞他（她）是一个活的很充实的人，并直接说出产品的好处，要抓重点，不必拐弯抹角，只要他（她）信任你，这种类型人做事通常很爽快、

7、经济不足型：

这种类型的人想购买，但没有多余的钱，找一大堆理由，就是不想买、

●对策：只要能够确让他（她）对产品感兴趣或想治疗，又拿不出现钱，要想法刺激他（她）的购买欲望，和同其他人做比较，使其产生不平衡的心理，也可以让他（她）分批购买、

1、新颖性

这是流行最为显著的特点、流行的产生基于消费者寻求变化的心理和追求新的表达、人们希望对传统的突破，期待对新生的肯定、这一点在产品上主要表现为款式、材质色彩的三个变化上、因此，企业要把握住人们的善变心理，以迎合消费求异需要、

2、短时性

产品一定不会长期流行；一种款式如果为众人接受，便否定了原有的新颖性特点，这样，人们便会开始新的猎奇、如果流行的款式被大多数人放弃的话，那么该款式时装便进入了衰退期、

3、普及性

一种款式只有为大多数目标顾客接受了，才能形成真正的流行、追随、模仿是流行的两个行为特点、只有少数人采用，无论如何是掀不起流行趋势的、

4、周期性

一般来说，一种款式从流行到消失，过去若干年后还会以新的面目出现、这样，流行就呈现出周期特点、

在销售活动中，人和产品同等重要、据美国纽约销售联谊会的统计，71%的人之所以从你那里购买，是因为他们喜欢你、信任你、所以导购员要赢得顾客的信任和好感、

●导购员需要做到以下几点：

1、微笑

微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的、

2、赞美顾客

一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏心情、

3、注重礼仪

礼仪是对顾客的尊重，顾客选择那些能令他们喜欢的导购员、

4、注重形象

导购员以专业的形象出现在顾客面前，不但可以改进工作气氛，更可以获得顾客信赖、所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉

5、倾听顾客说话

缺乏经验的导购员常犯的一个毛病就是，一接触顾客就滔滔不绝地做商品介绍，直到顾客厌倦、认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关系的最重要方法之一、顾客尊重那些能够认真听取自己意见的导购员、

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感、

2、适合于顾客的推荐、对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的

3、配合手势向顾客推荐、

4、配合商品的特征、每类产品有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐时，要着重强调产品的不同特征、

5、把话题集中在商品上、向顾客推荐时，要想方设法把话题引到产品上，同时注意观察顾客对产品的反映，以便适时地促成销售、

6、准确地说出各类产品的优点、对顾客进行产品的说明与推荐时，要比较各类产品的不同，准确地说出各类产品的优点、

7、从4W上着手、从适用时间When、适用场合Where、适用对象Who、适用目的Why方面做好购买参谋，有利于销售成功、

8、重点要简短、对顾客说明特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂、服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开、

9、具体的表现、要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：这产品好，这件产品你最适合等过于简单和笼统的推销语言、依销售对象不同而改变说话方式、对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜、

10、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明产品符合流行的趋势、

导购员向顾客推销产品有三大关键：

一是如何介绍产品；

二是如何有效化解顾客异议；

三是诱导顾客成交、

（一）产品介绍的方法

1、语言介绍、

（1）讲故事、

通过故事来介绍商品，是说服顾客的最好方法之一，一个精彩的故事能给顾客留下深刻的印象、故事可以是产品研发的细节、生产过程对产品质量关注的一件事，也可以是产品带给顾客的满意度

（2）引用例证、

用事实证实一个道理比用道理去论述一件事情更能吸引人，生动的例证更易说服顾客、可引为证据的有荣誉证书、质量认证证书、数据统计资料、专家评论、广告宣传情况、报刊报道、顾客来信等、

（3）用数字说话、

应具体地计算出产品带给顾客的利益是多大、有多少、

（4）比喻、

用顾客熟悉的东西与你销售的产品进行类比，来说明产品的优点、

（5）^v^说服法、

即把顾客购买产品后所能得到的好处和不购买产品的不利之处一一列出，用列举事实的方法增强说服力、

（6）形象描绘产品利益、

要把产品带来给顾客的利益，通过有声有色的描述，使顾客在脑海中想象自己享用产品的情景、

（7）ABCD介绍法、

A（Authority，权威性），利用权威机构对企业和产品的评价；

B（Better，更好的质量），展示更好的质量；

C（Convenience，便利性），使消费者认识到购买、使用和服务的便利性；

D（Difference，差异性），大力宣传自身的特色优势、

2、演示示范

导购员只用语言的方法介绍产品，面临两个问题：一是产品的许多特点无法用语言介绍清楚；二是顾客对导购员的介绍半信半疑、这时，导购员进行演示示范和使用推销工具就很重要、

所谓示范，就是通过某种方式将产品的性能、优点、特色展示出来，使顾客对产品有一个直观了解和切身感受、导购员可以结合产品情况，通过刺激顾客的触觉、听觉、视觉、嗅觉、味觉来进行示范、一个设计巧妙的示范方法，能够创造出销售奇迹、

导购员要经常检查：演示道具是否清洁、爽心悦目？有没有一些有特色的演示方法？一些好的演示方法落实了吗，是不是仍停留在想法上？是否熟练演示的方法？

3、销售工具

销售工具是指各种有助于介绍产品的资料、用具、器具，如顾客来信、图片、像册、产品宣传资料、说明书、POP、数据统计资料、市场调查报告、专家内行证词、权威机构评价、生产许可证、获奖证书、经营部门的专营证书、鉴定书、报纸剪贴等、导购员可以根据自己的情况来设计和制作销售工具、一个准备好了销售工具的导购员，一定能对顾客提出的各种问题给予满意的回答，顾客也会因此而信任并放心购买、

方太公司的促销员用台历或产品手册上的效果图展示，体现出产品与橱柜完美的结合，让顾客产生购买欲望；以打击虚假广告为背景，利用产品和宣传单页上标注的二星级标志，说明公司产品是真正的二星级产品、在介绍产品时，促销员都手持宣传单页，边介绍边指明所介绍内容在宣传单页上的位置，最后很郑重地把宣传单页作为礼物送给顾客、这样促销员在讲解时有理有据，有条不紊，可以让顾客很清晰地知道公司产品的几大优点、

（二）消除顾客的异议

异议并不表明顾客不会购买，导购员如果能正确处理顾客异议，消除顾客疑虑，就会促其下定购买决心、

1、事前认真准备、

**手机销售外场工作总结4**

一、提高强化说服顾客的能力

我认为自己还一定程度的存在有欠缺强力说服顾客，打动其购买心理的技巧。作为我们一名销售人员，我们的首要目标就是架起一座连接我们的商品与顾客的桥梁。为公司创造商业效绩。在这个方向的指导下，怎样用销售的技巧与语言来打动顾客的心，激发起购买欲望，就显得尤为重要。

因此，在以后的销售工作中，我必须努力提高强化说服顾客，打动其购买心理的技巧。同时做到理论与实践相结合，不断为下一阶段工作积累宝贵经验。

二、注意自己销售工作中的细节

谨记销售理论中顾客就是上帝这一至理名言。俗话说，细节决定成败，每一句话，每一个动作消费者都听在心里，看在眼里。这会影响消费者对我们销售员和我们品牌的评价，以致影响销售结果。

所以要用自己真诚的微笑，清晰的语言，细致的推介，体贴的服务去征服和打动消费者的心。让所有来到我们专柜的顾客都乘兴而来，满意而去。树立起我们工作人员的优质精神风貌，更树立起我们优质服务品牌。

三、业务熟练程度的问题

如果自己都不熟悉每一款机子的功能，怎么可能向消费者讲解，怎能打动消费者的芳心，也不会获得销售的成功。所以要熟悉每一款手机的型号，配置，功能，价位。做到烂熟于心。学会面对不同的顾客，采用不同的推介技巧。力争让每一位顾客都能买到自己称心如意的商品，更力争增加销售数量，提高销售业绩。

四、心态问题

心态可以决定一个人日后事业上的成功或失败，而我们的销售工作中更是如此。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动，努力的精神来工作，那么无论在怎样的销售岗位上都能丰富自己人生的经历。端正好自己心态。其心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务必竭尽全力。

五、心得体会

经过这一个月的努力还是有收获的：首先是和整个二区的销售员们建立了良好的关系，以后我会慢慢培养她们的团队意识，使她们认识到团队的重要性。

在销售方面懂得了要想卖出去一部手机，应该对顾客意图的充分把握，要先经过一系列的询问了解顾客的基本需求。然后就是良好的销售态度，一切以顾客为主导，满足顾客的要求，不要有那种你们爱买不买的心理，也不要向顾客喋喋不休的推荐。

还有就是和顾客差不多年纪大的我更容易和顾客亲近，把握顾客的心理，能充分和他们互动，从他们的角度出发，激发他们的兴趣。把手机的主要性能优势说出，能够给他们更好的介绍，让他们更详细的了解自己要购买的手机。

六、下一步工作计划

继续对每一款机型加强了解，更加熟悉一些常用的功能，摸索其他一些不太常用的功能，在以后的销售过程中要做到让顾客在体验中了解我们的机子，把每一款手机出色的地方总结出来以此吸引顾客的注意力。

**手机销售外场工作总结5**

回忆XX年的销售进程，我经历良多不接触的事物和事件；见识了很多从未见识过新鲜；好像从一开始，新年带来的所有都是新发展、新恳求，摆在我的眼前，昂首只能决定前进。

总体观察，这一年对我取得长足进步；不论与客户的谈判，仍是销售教训与新客户的联系工作，都在始终提高中。

下面是我对公司的品牌推广提出一些见解；

幻想中我的品牌策略：首先，我司是专业生产汽车制动泵类配件，制动泵是我们的最强的一项，因此在制动泵方面，尽量利用本人的品牌；其次，一些大型经销商会坚持用他们自己的品牌结合我们的产品打入市场，但是我方仍应千方百计将某某品牌进入产品中；再者，品牌的打响是靠稳定的质量在市场的推广而树立的，就比方国内大多数破费者意识的优质品牌仍以国外品牌为主导，人们知道喝饮料首选什么、什么牌子，买运动鞋看的更多是什么牌子，手机要买那个牌子，电器产品还是这个牌子的质量更好些，就连买本土轿车都得先看看厂商的国际合作错误是日本的还是欧美的，由于那些名牌的质量优越，人们就会潜意识的彼此之间宣扬；另外,线切割，我认为西欧地区市场策略，如何锁定关键大客户成了首要任务，比喻说意大利的lpr，如果我们的产品可能达到他们的性能要求，就应该全力配合客户，从长远利益角度考虑，率先盘踞市场份额，而后推动价格的提升；

3、现行和客户的联系过程是：前期谈判工作（邮件交流、核查问价单和报价、价格确切认和所寄样品确实认、产品标识、付款方法的商定、订单的生产）下单前的待办工作（包装内盒、外箱唛头、内盒不干胶内容）出产中的联络（交货期的反馈、与生产部的协调工作）发货前的联络（船公司的联络与船期的安排、物流的管理）发货后的联系（货款的回笼问题、单据的邮寄或者银行交单）再次接洽（新订单的会谈）；

4、非洲片区：单分开南非市场，我们非洲市场仍不空想；目前销售区域仍是集中在埃及跟突尼斯，建立贸易关系的有3家，XX年有销售来往的\'只有两家，其中一家埃及大客户因为付款方式无奈达成一致而取消大略30万美元的订单；然而埃及另一客户的贸易额由去年的一万多美金增大到近7万美金；突尼斯客户的贸易额也由去年的九千多增到一万美金；随着我司产品在市场的布局成熟与品德的提高，坚信能在北非市场有更大份额；

5、南非片区：目前南非市场客户共计5家，由代理某某x公司负责管理销售区域，我司监督；目前重要区域在约翰内斯堡，而后在德班和开普敦各有一客户；现行主导销售产品是制动分泵；销售额由去年的不到8万美金，增加到今年的18万余美金；初步预计XX年销售额达到28万美金，并向30万发出挑战；

6、中东市场：XX年有贸易交往的中东客户（阿联酋、伊朗、以色列）共计11个客户；XX年公司产品销售额5万余美元，外协产品销售额12万余美元，在业绩上都高于去年的产值；随着伊朗市场的不断拓展，我司起亚pride总泵和分泵将以主打产品进入该市场，同时争取通过明年的展会或者访问，裁减日本车系列产品在中东迪拜以及周边国度的市场份额；

7、对客户所寄和给的新样品，我以为我司应当首先对其进行筛选，不能是汽车配件的样品我们就接受，假如数量、市场、利润不是很理想，就即时放弃，过多精力的分散，其结果必定是得失相称。

**手机销售外场工作总结6**

在各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些销售工作情况总结如下：

一、认真学习，努力提高。

因为我毕业就是在手机行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解手机的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，的方式就是加强学习。

二、脚踏实地，努力工作。

作为一名手机销售员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

三、存在问题

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

1、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。

2、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，但是也有一点的小遗憾，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

祝公司在新的一年里生意兴隆，财源滚滚!也祝我自己在新的一年里业绩飚升!

**手机销售外场工作总结7**

大量的时间总是过得很快。不经意间，我在这家公司工作了将近一年。回顾今年的工作，在各位领导和同事的支持和帮助下，我基本融入了公司的大家庭，认真按照公司上级的要求和任务做好了自己的工作。通过今年的工作和学习，我在工作模式上有了新的方法，进一步提高了我的技术和经验，我的工作模式也有了很大的改变首先，在意识形态方面，在任何情况下遵守职业道德是我胜任这项工作的基本前提。我坚持随时随地严格要求自己的信条，并认真遵守。

此外，爱和奉献是做好工作的关键。我把工作做好了，把小事做好了，抓住了每一分每秒。我必须从小事做起，每天取得不同的进步在这一年里，我的职位主要是xx;我知道只有积极的行动才能带来丰硕的成果。为了做好手机销售工作，我认真做好领导交给我的每一项工作，手机区直接面向客户。

要做好这项工作，我们不仅需要熟悉每一款手机产品的相关知识和流利的口才，还需要良好的态度。我们要有耐心、有爱心、细心，认真对待每一位顾客。无论他来自哪里，身在何处，身在何处，我们都应该对他们的要求认真负责，尽最大努力为他们做出贡献。我现在对我的工作充满信心。当我第一次来到这里时，我并不茫然顾客年轻时，会耐心地向顾客解释，根据不同的顾客选择自己需要的手机，让顾客满意；客户多的时候，要做好对每一位客户的照顾和服务，每一个环节都不要放松。让客户在等待的同时感受到我的真诚，不断熟悉业务，提高服务效率，让客户知道我们也很急。分发一些手机传单并引导他们前往xx;体验区允许他们在忙碌时体验和比较他们最喜欢的车型。

装修后在哈尔滨，手机柜台位于大厅的中间。客户在等待商务电话时也会来看他们的手机，这样我就可以向客户推荐手机了，因为手机有更多的机会。由于送礼的工作，我有更多的责任，让我更积极。然而，有时我会感到焦虑，因为我很忙，不能考虑其他客户。但我相信，只要我的业务更熟练，介绍更流畅，我就能更快地提高工作效率，考虑到更多的客户。因为我觉得自己的负担很重，而且我的知识和能力仍然有限，所以我总是不敢掉以轻心，应该继续学习。

通过这种方式，我觉得我取得了一些进步。我们通过不断学习和积累，冷静处理日常工作中的各种问题，保证本岗位工作的正常进行，以正确的态度对待工作任务，热爱自己的工作，认真努力在实际工作中贯彻落实，积极提高自身素质，争取工作的主动性，要有强烈的敬业精神和责任感，努力提高工作效率和质量有效的`团队合作也可以提高工作效率。

因此，在我的工作中，我不仅努力工作，而且与同事们相处融洽。除了在工作中相互学习和借鉴对方的长处外，还需要学习。在工作了一年并丰富了我的学习之后，我经常总结和思考，我获得了很多经验和经验总的来说，我在今年的工作中取得了很多成就。展望新的一年，我将不断改进自己的缺点，以工作的不断进步为不懈的目标，以脚踏实地、勤勉的态度迎接新的一年，努力把自己的思想意识和工作效率提高到一个新的水平，为公司做出更大的贡献。

**手机销售外场工作总结8**

时光荏苒，我到三星公司西安店已近两个月的时间，回顾这段的工作，在各位领导和同事的支持与帮助下，我现在已能很快地胜任工作，按照公司上级下达的要求和任务，认真做好自己的本职工作，完成销售任务。我最初在钟楼店上班，因工作需要公司调我在小寨附近军区服务社做手机销售。在新的工作和环境和要求下，我在工作模式上有了新的方法，技术和经验也得到了提升，而且在工作方式上也有了较大的改变。先将我近期工作简单地总结如下。

我觉得，无论什么工作，遵守职业道德是能胜任工作的基本前提；爱岗敬业是能做好工作的关键。在工作中，我严格遵守公司的各项纪律制度，做好了自己的本职工作，把一点一滴的小事做好，把一分一秒的时间都抓牢，从我做起，从小事做起，从现在做起，才能每天都不同的进步。

要做好这份工作不仅需要熟悉每个手机产品的相关知识、流利的口才，更需要一份良好的心态，要有耐心、爱心、细心，认真对待每一位顾客，不管他来自何处、身处何职，都要对他们的要求做到认真负责，尽我所能，为他们做出最大贡献。顾客少时耐心的跟顾客讲解，根据不同的顾客选择他们所需要的手机，让他们满意；顾客多时，做好兼顾工作对每位顾客都做好关怀服务，每个环节都不能松懈。让客户等候时也感受到我的真诚，不断熟悉业务，这样才能提高服务效率。手机业务员工作总结店里每次进回了新的机型我都会利用其它的时间尽快了解摸索这些新手机的各方面的功能与参数，这样面对顾客时也能够了如直掌地对用户介绍这些手机，才能从中不断提高自己的业务能力。

有效的团队工作也可以提高工作效率。为此，在工作中我不光自己努力工作，同时也和同事之间也相处融洽。在工作中除了互相学习，借签对方的长处，学为已用。经过工作的一年时间不断充实丰富学习，我也经常不断地总结思考，也获得了许多心得与体会。平时也不断自我学习自我完善。从中也不断自我总结，这样才能把生活与工作都改善得越来越好，因为工作中，总会接触到新东西，总结也很重要，下班时间，也会不断充电思考与总结，才能让自己业务工作有更多的了解与感悟。

由于社会发展，行业竞争激烈，我感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力还是有限的，所以总是不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习，向周围领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己还是有一定的进步。经过不断学习，不断积累，从容处理日常工作中出现的各类问题，保证了本岗位工作的正常进行，以正确态度对待工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去，积极提高自身素质，争取工作的主动性，从而具备了较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

在以后的工作中，我仍将不断完善自身的不足，将工作的不断进取、提高销售业绩作为我孜孜不倦追求的目标，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司做出更多的贡献。

黑龙江省手机市场目前主要以直供为主，省代业务员直接下到市县乡镇等，经销商直接打款发货形式，通过一年对手机市场的了解，对品牌下货进行如下总结:

1、首先了解各个地域的市场情况，可直接下市场扫街，或通过其他公司业务员了解。如果是前期本品牌在市场上销售后，先了解本品牌在本地的销售情况。

2、按销量和店面大少划分等级，了解其经营手机品牌有多少，及其月销量，通过其经营的品牌分析经销商的做货能力。

3、了解店员每月是否有主推机型，店员的奖提问题，如果有有奖提，注意产品价格一定要适当加价。经销商对品牌产品的关注度，是否有做品牌产品的\'意识。

4、从中选取合作积极的经销商，并不是非要找最大的。关键是能主推本品牌手机的经销商，并有一定的销售能力。因为大的经销商要求比较多。

5、选择可以掌的经销商做机器，对自己的品牌要有相信，有良好的售后保障。好的产品会让经销商赚更多的钱。

6、在洽谈过程中，首先谈品牌、公司的实力及公司的运作模式，产品做好后，公司的后期支持力度有多大。让经销商认可你，在经销商头脑中树立品牌意识，做品牌手机能带给他多大的好处。最后当经销商让可后，再给他看产品，介绍产品的功能等。

7、当经销商对产品有兴趣，并有意向做时，根据公司给的压力适当压货。如压力大，一定要做到强势压货，要求首单提货量，让经销商感觉你的产品就是好。大的点位，一台两台的，宁可空着，也要树立品牌形象。

8、根据型号多少，为经销商制定月任务量。为以后工作打好基础。

总之，就是当地市场情况、详细介绍本公司及产品、店员奖提、首单量、月任务量。

**手机销售外场工作总结9**

我于\_\_进入市场部，并于\_\_x被任命市场部主管，和公司一起度过了两年的岁月，现在我将这期间的工作做个汇报，恳请大家对我的工作多提宝贵的意见和建议。

为建立信任的关系，与每个客户进行交流、沟通。让其从心底感觉到我们无论何时都是在为他们服务，是以帮助他们为主，本着“我们能做到的就一定去做，我们能协调的尽量去做”的原则来开展工作。

这样，在业务工作基本完成的情况下，不仅满足他们的需求，得到我们应得的利益。而且通过我们的产品，我们的服务赢得他们的信任。取得下次合作的机会。

就像春节前后，我部门员工将工作衔接的非常好，丝毫不受外界因素的干扰，就能做到处在某个特殊阶段就能做好这一阶段的事情，不管是客户追踪还是服务，依然能够坚持用心、用品质去做。20\_\_年的工作及任务已经确定。所有的计划都已经落实，严格按照计划之内的事情去做这是必然的。相信即便是在以后的过程中遇到问题，我们也会选择用最快的速度和最好的方式来解决。

20\_\_年，在懵懂中走过来。我自己也是深感压力重重，无所适从。但是我遇到了好的领导和一个属于我的团队。他们的帮助和包容是我个人现阶段成长的重要因素。也是我在参加工作的这段时间里对于做人和做事的理解中收获最多的一年。

过去的已经过去。每一年都是一个新的起点，一个新的开始。

在今年的工作中，以“勤于业务，专于专业”为中心，我和我组成员要做到充分利用业余时间，无论是在专业知识方面，还是在营销策略方面，采取多样化形式，多找书籍，多看，多学。开拓视野，丰富知识。让大家把学到的理论与客户交流相结合，多用在实践上，用不同的方式方法，让每个人找到适合自己的工作方式，然后相辅相成，让团队的力量在业绩的体现中发挥最大作用。为团队的合作和发展补充新鲜的血液和能量。同时在必须要提高自己的能力、素质、业绩的过程中。

以“带出优秀的团队”为己任，要站在前年、去年所取得的经验基础之上。创今年业绩的同时，让每个人的能力、素质都有提升，都要锻炼出自己独立、较强的业务工作能力。将来无论是做什么，都能做到让领导放心、满意。

走进这个竞争激烈的社会，我们每个人都要学会如何生存?不论做什么。拥有健康、乐观、积极向上的工作态度最主要。学做人，学做事。学会用自己的头脑去做事，学会用自己的智慧去解决问题。既然选择了这个职业，这份工作，那就要尽心尽力地做好。这也是对自己的一个责任。

通过这两年的工作，我感同身受。我看到了公司所发生的变化。也感觉到了公司必然要向前发展的一种决心。我相信：“公司的战略是清晰的，定位是准确的，决策是正确的”因此，在今后的工作中，我会带领市场一部全体员工随着公司的发展适时的调整自己，及时正确的找到自己的角色和位置。为公司在蓬勃发展的过程中尽我们个人的微薄之力。

回首过去，我们热情洋溢;展望未来，我们斗志昂扬。新的一年，新的祝福，新的期待：今天，市场一部因为在此工作而骄傲;明天，市场一部会让公司因为我们的工作而自豪!

#585024

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找