# 2024年电话销售工作心得体会感悟 电话车险销售工作心得体会(汇总8篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-05-09

*当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。电话销售工作心...*

当我们备受启迪时，常常可以将它们写成一篇心得体会，如此就可以提升我们写作能力了。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

**电话销售工作心得体会感悟篇一**

电话车险销售工作是一项需要耐心和技巧的工作，它要求销售人员用精准的语言和恰当的方式，向客户解说车险的保障和好处，并最终说服他们购买保险。在这项工作中，我获得了一些宝贵的心得体会。

第二段

首先，了解产品的特点是非常重要的。作为一名电话车险销售人员，在进行销售之前，我们必须对各种车险产品有一个透彻的了解，包括保险的范围、保费的计算方式以及理赔流程等。只有在掌握了这些基本知识后，我们才能更好地向客户解释并回答他们的问题。因此，持续学习和提高对车险产品的知识是非常重要的。

第三段

其次，良好的沟通能力是电话车险销售成功的关键。在电话销售中，我们无法通过面部表情和肢体语言进行交流，因此，我们必须通过语言的力量来表达自己。在与客户沟通时，我们要保持清晰流畅的语音，避免使用专业术语和复杂的句子，让客户感到我们非常专业又容易理解。同时，我们要耐心聆听客户的问题和疑虑，并及时解答，以便他们可以更好地理解和接受我们的建议。

第四段

另外，提供个性化的建议和解决方案也是非常重要的。每个客户的需求和情况都不相同，因此，在进行车险销售时，我们要仔细了解客户的情况并根据他们的需求提供个性化的建议。有时，客户可能对车险的某些条款不了解或感到困惑，作为销售人员，我们应该用简单明了的语言解释清楚，帮助客户做出正确的决策。

第五段

最后，保持积极的态度和持续的努力对于电话车险销售也非常关键。在销售工作中，我们难免会遇到一些拒绝和挑战，但我们不能因此灰心丧气。相反，我们应该保持积极的态度，不断努力提高自己的销售技巧和专业知识，才能通过电话销售获得更好的成绩。

综上所述，电话车险销售工作是一项需要耐心和技巧的工作。了解产品的特点，具备良好的沟通能力，提供个性化的建议和解决方案，以及保持积极的态度和持续的努力，都是取得成功的关键要素。通过这项工作，我不仅提高了自己的销售技巧，也加深了对车险产品的了解，希望在今后的工作中能够更好地服务客户，并取得更好的成绩。

**电话销售工作心得体会感悟篇二**

电话销售通过专用电话营销号码，以公司名义与客户直接联系，学习好电话销售的技巧，更好的进行销售工作。下面是本站带来的电话销售工作收获及心得，欢迎查看。

成长，从我的销售路开始。

从南昌来到广州，从学校走上工作岗位，从广州的一家销售公司走向自我成长的开始。因为做了销售，让我明白一个人无论做任何事情，自己不去努力，不去付出，不可能成功。去做任何一件事情，不去用心，你是绝对不可能做得更好。

首先：和以前相比我的自信心变强。一个优秀的人，往往给你一眼的感觉就是他非常的有自信。自信是你成功的第一步。特别是对于一个销售人员来说，一定要相信自己的潜能。并不是说每个人刚开始做会做得很好，但是每个人都要相信自己的潜能，因为大多数人只发挥了自己的百分之十的潜力。这就是说，在我们的身上还有巨大的潜能没有发挥出来。“所谓能力，从某种意义讲只不过是一种心理状态，能够做多少，取决于你想做多少，你是你认为的那种人。”

其二：目标非常明确。自己在做任何一件事情都能有一个很好的标准去做。这是我以前从来都没有的感受到的。因为你有了一个非常坚定的目标，你才会不抛弃你的信念，不放弃你的努力。在取得成功的道路上，有风有雨、有曲折有坎坷，许多人会半途而废。只有那些坚持下去的人，目标明确的，才会看到终点的美丽。

第三：自己做事情的积极性和主动性强烈。销售人员在市场上，每天都要去做有意义的事情，比如，多拜访一次客户，多打一通电话，多去总结一天的工作等，销量的提升也就是水到渠成的事了。

最后，其实我自己认为;成功只是把一件事情做对，而成长则是能力的提升。成功并不一定能让你成长，但销售人员要能成才，就必须不断地成长。

成功是把事情做对，而成长则是做对的事情。

在这将近4个月的时间中我通过努力的工作，得到很多收获，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，

工作总结

如何下：

1)：熟悉采购的流程，让自己从下单到收料，每个细节都经手,让自己熟悉每个供应商及供货方式。在收料单的录入中，每个物料到料情况都由自己经手，让自己在第一时间了解生产的物料到货情况。下单的传真及确认。让我学了很多东西，能了解自己物料的实际到料情况及存在那些问题，需要注意些什么事项，不明确的地方跟供应商沟通，了解并熟悉此物料，且跟供应商有更进一步的沟通及联系。方便以后的调货事宜。明年一定把这份工作做到更细致，让每次的确认订单做到万无一失，坚持确认再确认，不在发生没有收到订单事宜。负责一些物料的调货事宜，尤其是远程的物料。学会计划自己的物料到货会不会造成满仓，造成很多的库存量，能否影响生产的进度，自己请款资金会不会影响公司的资金流动，明年会把远程物料计划更详细，让自己了解所有物料的进度。明确计划对于生产来说是重要的。有计划的生活及工作才是最好的。

2)：参与单价的录入及整理，真正介入到单价里面，也可以说进入采购的一个大门，才知道自己真的只是学了一点的毛皮，了解在不影响生产进度，能让供应商准时到货并不是好的采购，好的采购是在供应商能准时听自己的调度还得提供最好的服务态度及质量。且要把最好的产品以最低的价格给自己，那才是真正好的采购。货比三家。通过不同的厂家给出不同的价位，在以理想的价位压自己心中最愿意最好的供应商，得到自己想到的结果。希望以后自己进入这个采购的大门里面。

3)：参与erp的工作录入及整理。最想说的话，这个erp系统的引入是我们今年最大的帮助了，通过erp让自己学到每个车种的配置，自己的采购物料的到货情况，仓库的库存等。让所有的物料都明白化，及精确化。所有物料有依可询，有据可依。

4)：参与盘点工作.让自己在实践中了解所有的零件.了解仓库的库存量.通过盘点工作了解零件物料在哪方面造成库存。那些为死库存,为何会造成这些库存量.怎么才能消化库存,让仓库成为零库存,让我们的供应商成为我们的仓库。自己对产品的不了解，有点盲目的调货，对自己所调的物料不能跟踪到底，没有做到位，做事不够细心，考虑不周全。物料跟催不紧，不清楚物料的紧迫性，处理问题没有力度，不够果断。通过这几个月的工作和学习，使我在采购上积累了很多知识和经验，并在各个方面上都得到充分的锻炼。身为公司的员工,公司的兴衰与我有着直接的联系。所以我愿意和公司一起向着更高的目标前进为我们的公司奉献一份力量!

一、职业素养

1、衣着言行

西装、领带可以说是基本的，不仅是对自己个人修养的体现，更是尊重他人的桥梁。

2、 服务的心态

从细节着手，把自己的办公地点收拾干净，每天简单的事情重复做，归零的心态。

3、 学习的能力

这些天，一直在看《一分钟销售》，将书中所讲与自己的实际经历相结合，感觉获益很多，销售的目的、沟通的方式、销售前中后所应注意的问题，都让我受益匪浅。

二、电话销售

1、约客户见面才是打电话的目的。

2、电话销售最大的困难就是短时间让客户产生兴趣。

3、 话术，也是我要解决的一个问题。

4、 如何把相关事情不经意的联系到电话目的上来。

总结我这段时间电话销售中出现的问题，主要集中在：

1、有在开始时争取别人给予时间的意识，结果在中途导致别人不愿意继续听下去。

2、电话一开始就喜欢暴露我打电话的目的，一上来就是直接介绍公司和个人，结果屡遭拒绝。

3、 兴奋点的调节。前期总是没有找到打电话的兴奋感，直到最后一天才稍微有些感觉，如何把自己调节到最佳状态也是我下一个要提高的地方。

三、陌生拜访

问题调查：前期准备工作不足以及经验的缺乏。

1、准备工作不足，表现在对我们海点自身的认识上没有到达一个高度，导致客户提问时不能很快根据情形及时准确作答，同时，还表现在对客户反映的一种估计不足，出发前没有作出详尽的预计。还有，就是对路线的考虑不周，导致中间出现了很多的差错，结果延误了与客户见面的时间。

2、 经验的缺乏，主要表现在一些礼仪的考虑不周上，如忘记同别人交换名片，敲门的高度上等。

四、时间的调度

主要是对我在工作与生活以及学习上的一种时间安排，如何平衡，如何让自己在工作时达到一种最佳状态，同时又能保持生活的愉快以及学习的动力。这个目前还在不断的学习与思考中。

总结：“今日事，今日毕”，是我这一周工作在时间方面最大的体会。感觉最重要的还是一种“工作的态度”。要不断的自己“归零”，调整心态，愿意从细微之事不断成长，以及保持一种学习的心态，不断总结、归纳、成长!

**电话销售工作心得体会感悟篇三**

在领导和统一部署下，针对震荡上扬的市场变局，营销部正确认识、认真对待、深入贯彻、主动落实，全力抓好市场营销工作，着力团队建设，推进从“以变应变”到“以变带变”转变，各项业务发展保持良好的发展态势，根据工作实施情况以及把握当前形势及时部署9月份工作安排，现总结汇报如下：

发展指标完成情况：

一、团队发展整体情况：

1.铺开、建设并巩固了营销部团队的总体实力

截止目前，共组建业务部9个。目前信阳师范学院已成为我营业部人才输送基地，同时不断的开展社会招聘渠道，期望通过不断的发展，达到年底拥有30个业务部员工的目标。当前完成率为63%，后期还需要继续努力。

2.培养并建立了一支熟悉业务运作流程而且相对稳定的营销队伍

目前，营销部共有业务人员28人，其中已转正员工 19人，实习人员12人。从业资格通过率为78 %。他们进公司时间最短的只有5个月，经过部门多次系统地培训后，他们已基本熟悉了业务运作的相关流程。企业营销工作总结由本站提供!

二、业绩开发情况：

5月份，业务部共开户 131个，其中有效户35 个，占比 27%，无效户 96个，占比 73 %，新增资产196.23 万。基金销售收入2487 元。债券及其它各类收入 0 元。

三、5月营销活动

尽管5月份的行情不是很乐观，在整体市场低迷的情况下，营销部仍然以极大的热情和士气，轰轰烈烈的开展了一系列市场营销活动，其中包括：

1. 与农业银行信阳分行达成合作协议

在全市范围内开展大型联合三方存管营销活动。营销部通过派驻人员的方式，坚守在各个银行网点。开户人数达三百人左右，通过此活动，与农行方面建立了良好了关系。后续可开发潜力巨大。

2. 社区营销。

从扩大营销渠道的目的出发，营销部在积极筹集活动经费，抽调精干员工，在市区各大高档社区举行社区宣传活动。5月份共举办79人次，13次小区活动，但效果并不良好，后期还需要继续努力，完善各个环节。

3. 通过工商银行羊山支行的渠道，达成了共同开发信阳市第一人民医院的营销活动。 计划开发客户200--500户。当前该活动进展良好，预计将为营业部带来一定有效客户。

四、员工培训

5月份共计举办全体员工培训6次，内容涉及各个方面： 技术分析，三板市场，基金理财，营销案例解析等等。并单独针对实习员工开展数次基础知识培训，基本上都通过了证券从业资格考试。取得了令人满意的成绩。

五、其它业务发展情况

(一)薪酬体系的完善与确立

(二)个性化制度的建立

1.培养员工积极心态，努力打造一流服务

坚持并完善了晨夕会制度。制定工作目标、工作计划，做到事事有准备，日日有总结，天天有提高。鼓励员工多思考，由被动营销变为主动服务。

2.坚持业务知识培训，创造良好学习氛围。

**电话销售工作心得体会感悟篇四**

工作大半年以来，在同事们的帮助下，自己在电销方面学到了很多东西，下面将以前的工作总结如下：

还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，后来就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到现在想想，那时真的是很傻的。

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当面对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当面对完不成销售任务的沮丧时，当面对部分蛮不讲理的客户时，一旦丢失了坚强的意志，那么就只能逃离营销这个职业或者浑浑恶恶过日子。尤其是做电话销售，我们每天至少打五十个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要800个电话。可见我们要经受多少次的拒绝，我们听得最多的声音就是“拒绝”，如果不能激励自己，不能互相激励，那我们可能每天都会愁云罩面，每天都不想打电话，甚至看到电话头就痛，因为没有一个人会喜欢被拒绝的感觉。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。正如常言道：“一个人不追求进步的同时就是在原地踏步”!

此时回头一想，我本人在工作中还是存在不少的缺点和不足之处，尤其最明显的一点就是马虎大意，在发传真的时候忘记该称呼有几次，甚至有次去开会竟然还把鞋子忘记了带，最后还是满天去借，此等性质的问题细节在生活中也是经常发生;打电话的时候还是不能够独立面对问题，在客户遇到问题的时候自己容易惊慌失措，不能镇定的稳住阵脚，就把电话直接塞给师傅或者其他同事了，这点来说，现在做的非常不好，包括打回访自己都不会去打，现在刚来了不到一个月的新人都可以自己面对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后一定要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自己解决!

还有一点是平时工作和生活两者不能区分开来，有时工作中的烦恼会带到生活中，而生活中不愉快的心情也有时导致一天的心情，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心情就直接决定能否有回执来报答一天的劳效!所以平时工作以及生活中，在自己给自己调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。一定要找比自己成功的人，比自己愉快的人，他的愉快会感染会传染，就会找到力量和信心。

为今后做个打算，不能和以前一样从来不做总结，从来不设定目标，那样就像是一个无头苍蝇乱碰一天天的混日子了，没有目标性，一天不知道要有什么样的结果，在此一定明确了：至少一场会保持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自己来那么几个客户还不能保证是不是质量客户，那样签单的几率就太小了，至少在自己的努力中能够充实自己，给自己的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自己的人放心，会认为我过的很好就ok了!

一年已成为过去，勇敢来挑战明年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人!绝对真理!

电话销售工作心得体会范文2024(二)

最近在看很多关于电话销售技巧的文章，有相当多的经典文章，有些把独孤九剑，降龙十八掌的招数都使出来了，非常厉害。我自己也从事电话销售工作多年，也有一些经验想和大家分享一下。

一、和关键人员的沟通要到位。卖点要准备充分

大宗产品涉及到的关键人物在公司肯定是非常重要的角色，不可能有大把的时间去浏览网站、看邮件，或许你的产品设计得非常出色，但是没有能够将信息及时准确传递到关键人物手中，而影响到最后的采购，是非常可惜的，这时候电话销售的关键作用显现出来。上月底，我有一咨询朋友公司，招标一个培训课程，客户的决策层都对他们公司非常认同，而且提供的讲师也是国内非常权威的，但在这个月初的时候，客户方告诉他们，这次不会和他们合作，我的朋友努力去挽回，尝试了很多种方法，决策层回复：协议已签，下次会有合作机会的。为什么会这样，中间是不是有些信息没沟通到位呢?其实我的朋友在挽回期间的努力已经打动了客户，朋友公司设计的课程包括前期调研、课程深度、课程后期跟进工作非常扎实，客户也觉得整个设计不错，当时朋友公司销售人员以为基本上没问题，到4月初的时候，后悔万分，因为不是和他们公司合作的。为什么?电话销售跟进没到位，跟决策层的交流不够，产品最大的卖点：课程中会赠送客户一些数据包，没有向客户提及，决策层也只看了课程设计的内容，并没有观察到课程中赠送的数据包，但另外公司提供方案的时候，通过电话向决策层谈到了这些增值的一些服务，这样他们占了优势，尽管没有合作基础，但决策层已经偏向了另外一家公司，所以我朋友公司这次在竞标中失败，事后，他检讨了很多，同时规范了同决策层沟通的流程和步骤，防止这样的事情重复发生。

在产品同质化的今天，谁能提供更多更专业的增值服务，肯定就会占尽先机，决策层肯定也希望花同样的价格享受更多的服务内容，但这些增值服务信息的传递，最快最有效的方式肯定是电话莫属，将这些增值服务内容先用规范化的语言组织好，和决策层有效沟通，包括决策层会提出的异议等，在电话沟通过程中，打消他们的顾虑，成功的希望就会越来越大。

二、将信息及时准确地传递到关键人物手中

如果条件允许，可以和决策层在聊天工具上进行交流，不需要聊太多，把一些及时信息传递到位，我们发现邮件的功能虽然越来越强大，但邮件的传输也容易出错，通过网络聊天工具传输文件，可以保证文件准确到达，和决策层对话，也可以在有资源的情况下，给决策层出谋划策，提供一些管理上的帮助。

三、在和决策层沟通的时候，思维必须敏捷，电话沟通前期要准备充分

决策层的沟通时间不会给你太多，因为他负责的相对事情比较多，所以在和决策层电话沟通的时候，把握住要点，看其心情好坏，可以适当性的说一些生活小故事，活跃一下交流气氛，有时候关心一下决策层的家庭生活也是需要的，因为和决策层成为好朋友会是非常开心的事情，每个人都会有优秀的经验可以大家互相学习，在和决策层沟通的过程中，一定要在电话结束后分析人物性格，掌握他的具体需求点及最关心的问题，为下次沟通或者合作打好基础。

四、必须要注意语言的规范

能够做到高层岗位的人肯定素质相当高，所以在电话销售的时候一定要注意不要用忌语，说话的时候表现出的信心也非常重要。

说到底了电话销售想要成功，首要条件是处理好和关键人物的关系，电话销售中的沟通技巧运用很重要，脚本也很重要，但最重要的是电话销售人员会做人，会处理好与关键人物的关系，知道如何提供个性化的服务，知道如何和他们建立长期有效的客户关系，知道如何将自己的优势更快捷地展现给客户，知道如何在跟进服务中提供更多地帮助。

电话销售工作很难，但越难的事情，对人的挑战越大，收获就越多，只要用心交流，就会越走越顺利，希望在做电话销售工作的同行，越做越开心，每天都会有新的收获!

电话销售工作心得体会范文2024(三)

本人是一名电话销售员，在工作中总结了一点成功心得，在这里和大家一起共勉一下，希望对大家以后的工作能有所帮助。

(一)首先一定要跟目标客户阐述清楚产品所有的卖点及特色，一定要让客户明白在短短几分钟的对话中你在跟客户推荐的是什么产品，你跟客户卖的到底是什么东西，所以要成为一名出色的电话销售之前一定要练就一口流利的普通话!这样才能让客户听懂你说什么!

(二)做电话销售，无论做什么产品都会有一些附带可以由tele-sales随机应便灵活掌控的优惠或增值服务，就拿我以前做的xx的贵宾卡来说，我们在卖贵宾卡的同时也会同时送出免费房;现金抵扣卷;红酒卷和蛋糕卷!但是出单的多少关键在于二点，第一点肯定是你要打电话打得多啦，天道酬勤这句话是一点也不会错的，打电话的质量肯定是要靠数量来补充的，第二点就是要灵活运用贵宾卡附送的这些优惠也就是前面提到的增值服务!

比如说：今天我跟xx总说完了我们这张卡的用途(吃饭二个人打五折，住房享受当晚最低房价的九折，全世界132家酒店通用，一年有效期，)但是我先不告诉这张卡的优惠(免费房;现金抵扣券;红酒券和蛋糕券)以便下次打电话跟进的时候好留一手;这一招也叫兵不厌诈!等第二次有时间跟x总通电话的时候就送出其中的一项优惠作为诱饵，如果不行再送其它二项并且一定要再三强调这些优惠是我们xx区总裁在这里特批才有的，一定不要让客户觉得这些优惠很容易得到!

(三)要坚持，水滴石穿，非一日之功，冰冻三尺;非一日之寒!无论做什么事想要成功，肯定是离不开毅力与坚持的!

**电话销售工作心得体会感悟篇五**

我负责电话销售展台的设计，工作也有一个多月了，这个月的努力工作也让我收获很多，下面谈谈这段时间对及经验。

一：总台工作人员等我们说清楚的本公司的单位及主要的业务，电话一般情况下不转接进主要负责人，这种情况一般会出现以下这几种：

1、你们搭建公司的，我们不需要，直接挂电话。

2、喔，我们今年不参加会展，然后挂电话。

3、我们主要负责人员出差去了，要一个月以后回来。别的一切不方便告知。挂电话。你们是搭建公司，你们要不发一份材料过来吧或者发一份邮件过来。我们看看。

前面的二种情况，常出现，碰到这类的电话，一般的电话销售人员，心里都不舒服，客人一个再见都不会说，差点就说出你们以后不要打电话之类的话题，自己挂下电话也会骂人起来，没办法，没有人是脾气好成这样，发泄吧，下一个电话还是有希望的。后面二种情况，对于我们电话销售来说，是个希望，但这是表面上的，希望不可能有，一个月以后，会展都开完了，传真或邮件发过去，都会被他们当垃圾处理。

但此类的问题经常出现，本人发现几个比较有效的办法，针对总台，碰到第1个问题，首先，不说出自己是哪个单位的，直接到展台负责人，在此之前，要了解客户参加过什么会展，进期客户单位有什么好的事情，总知，了解越详细越好。总台一定要知道本公司是什么单位，你可以说出是主办方，了解最近的贵单位的展台落实情况，交流一些重要的事情。话说到这里，电话一般接的进去，如果前台就是负责展台的人，或者他也了解，那可以跟他说说，他们对去年的会展情况满不满意，今年参加的情况现在到那里了，然后问一下他们展台是标准展台，还是大型展台，进一步的了解后，在做详细后的准备。要知道大型展台才是我们主要客户。如果前台将电话转进去，那一定要在前台转电话前，问清楚会展负责人的名字，那个部门的，这个很重要，没问到，也不用但心，转进去就一切都好起来了。

第2个问题，一般在客户电话准确性不高时，这是常出现的问题，如果打的连续超过五个电话都是这样的，那自己放下电话调整5分种，看看资料或站起来走动走动，调整一下。在这个问题上面，自己还是把握住客户的资料，跟同事交流，他们是否参加展会，有些同事的经念比自己足点，多虚心学习，对自己有好处的。客人说不参加展会不要立刻挂电话，脸皮厚点，再厚点，问几个客人问题，问去年参加过了什么展会?今年参加那个地方的参会比较多?明年有没有展会计划?大概什么时候会出来参展的信息?但切记，如果不是主要人员，就不要聊下去了，简单的沟通后，礼貌的挂电话，是大客户的那在通过别的渠道沟通，找到主要负责人，就是有希望的。

第3个问题，这类的总台，不拒绝你，但一直挂着你，其实大部份的电话销售都不会一个月后在打过去了，因为会展结束或者跟本没有时间帮客户设计好展台。他们大不了，在一个月后跟你说，我们的经理现在出门了，也不知道什么时候回来，累吧，还要打电话吗?很多人都会问自己。打，打下去也是被经理草草的去处理。不打，那连希望都没有了。想起曹操说起的“鸡肋”，打吧，现在社会的竟争可比曹操时代恐怖多了。但打用什么方法效果最好呢?各位，自己用自己的经念去处理，不同的问题有不同的答案，但只有一个是不变的，在电话销售里面，每一个电话都是一次希望!

20xx年即将悄然离去，20xx年走进了我们的视野，回顾20xx年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我20xx年x月x日进的公司一直到现在，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业有了更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有很多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备。

每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。

看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上总和经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的。

第三：客户报表没有做很好的整理。

对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。

今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每天坐在办公室里，打几个电话或者qq、客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过自身的语言来留给客户一个非常好的印象。

为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到xx公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟xx公司合作等等这些都是与自己付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、短信问候、qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自己的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

**电话销售工作心得体会感悟篇六**

一、“坚持到底就是胜利”

坚持不懈，不轻易放弃就能一步步走向成功，虽然不知道几时能成功，但能肯定的是我们正离目标越来越近。有了顽强的精神，于是事半功倍。持续的工作，难免会令人疲倦，放松一下是人之常情，在最困难的时候，再坚持一下也就过去了;同样在销售中客人提出各种各样的异议，放弃对客户解释的机会，客户就流失了;而再坚持一下、说服一下也就成交了。往往希望就在于多打一个电话，多一次沟通。同时坚持不懈的学习销售专业相关知识，让自己过硬的专业素养从心地打动客户。

二、学会聆听，把握时机

我认为一个好的销售人员应该是个好听众，通过聆听来了解客户的各方面信息，不能以貌取人，不应当轻易以自己的经验来判断客户“一看客户感觉这客户不会买房”“这客户太刁，没诚意”，导致一些客户流失，应该通过客户的言行举止来判断他们潜在的想法，从而掌握客户真实信息，把握买房者的心理，在适当时机，一针见血的，点中要害，直至成交。

三、对工作保持长久的热情和积极性

辛勤的工作造就优秀的员工，我深信着这一点。因此自从我进入xx公司的那一刻起，我就一直保持着认真的工作态度和积极向上的进取心，无论做任何细小的事情都努力做到最好，推销自己的产品首先必须要先充分的熟悉自己的产品，喜爱自己的产品，保持热情，热诚的对待客户;脚踏实地的跟进客户，使不可能变成可能、使可能变成现实，点点滴滴的积累造就了我优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，他们都对我认真的工作和热情的态度都抱以充分的肯定，又为我带来了更多的潜在客户，致使我的工作成绩能更上一层楼。这是我在销售工作中获得的最大的收获和财富，也是我最值得骄傲的。

四、保持良好的心态

每个人都有过状态不好的时候，积极、乐观的销售员会将此归结为个人能力、经验的不完善，把此时作为必经的磨练的过程，他们乐意不断向好的方向改进和发展，而消极、悲观的销售员则怪罪于机遇和时运，总是抱怨、等待与放弃!

龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径;一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。

一直以来我坚持着做好自己能做好的事，一步一个脚印踏踏实实的坚定的向着我的目标前行。

电话销售工作心得体会范文2024(五)

本人是一名电话销售员，在工作中总结了一点成功心得，在这里和大家一起共勉一下，希望对大家以后的工作能有所帮助。

(一)首先一定要跟目标客户阐述清楚产品所有的卖点及特色，一定要让客户明白在短短几分钟的对话中你在跟客户推荐的是什么产品，你跟客户卖的到底是什么东西，所以要成为一名出色的电话销售之前一定要练就一口流利的普通话!这样才能让客户听懂你说什么!

(二)做电话销售，无论做什么产品都会有一些附带可以由tele-sales随机应便灵活掌控的优惠或增值服务，就拿我以前做的xx的贵宾卡来说，我们在卖贵宾卡的同时也会同时送出免费房;现金抵扣卷;红酒卷和蛋糕卷!但是出单的多少关键在于二点，第一点肯定是你要打电话打得多啦，天道酬勤这句话是一点也不会错的，打电话的质量肯定是要靠数量来补充的，第二点就是要灵活运用贵宾卡附送的这些优惠也就是前面提到的增值服务!

比如说：今天我跟xx总说完了我们这张卡的用途(吃饭二个人打五折，住房享受当晚最低房价的九折，全世界132家酒店通用，一年有效期，)但是我先不告诉这张卡的优惠(免费房;现金抵扣券;红酒券和蛋糕券)以便下次打电话跟进的时候好留一手;这一招也叫兵不厌诈!等第二次有时间跟x总通电话的时候就送出其中的一项优惠作为诱饵，如果不行再送其它二项并且一定要再三强调这些优惠是我们xx区总裁在这里特批才有的，一定不要让客户觉得这些优惠很容易得到!

(三)要坚持，水滴石穿，非一日之功，冰冻三尺;非一日之寒!无论做什么事想要成功，肯定是离不开毅力与坚持的!

**电话销售工作心得体会感悟篇七**

在软件行业已经做了将近半年，芜湖市各大大小小的工业区基本都已经去过，上门拜访过几百个客户，总结出了一些经验，首先，销售软件最重要的是找到有效信息，也就是有潜力有可能签单的客户，在这一点上，总体来说有，陌生登门拜访，电话行销，和动用朋友等人脉关系介绍。在这几点寻找客户信息方式上，我选择用的是结合穿插的共同应用，即陌生登门拜访和电话行销并用，主要是陌生登门拜访，因为这样作为销售员可以直观的面对客户，与客户面对面交流，更容易也更准确的了解客户信息，客户的表情，态度，公司内部情况，更准确的反应是否有可能成为我们的客户，但缺点是面太窄，总体来说一天拜访不到20个客户。这样以来我学会在陌生登门拜访的前提下，在公司不出门的时候就使用电话行销的方式，用电话行销方式就克服了陌生登门拜访客户面太窄的缺点，一般一天可以打50-100个电话就等于拜访了100个客户几乎是先前的5倍左右，但是电话行销它的成功率不是很高，因为是电话与客户交流很难感觉到客户的表情，态度，对他所说的话真实性也不敢保证，在这样的情况下，我尽量避免或者说减少与客户在电话里的沟通时间，以最短的时间最简洁的语言介绍自己，告诉客户本次电话的目的，争取与客户预约，然后尝试与客户面对面交流，增加成交的可能性。至于朋友介绍人脉，作为销售员我更会积极的去发动身边的朋友，尽量使自己的面更广一点，得到的信息更多一点。

在寻找客户信息方面还有一个方式，就是寻找合作伙伴，比如说与电脑公司，会计事务所合作，即信息共享，在他们得到有客户希望使用软件的前提下，把信息转达给我，我去与客户沟通，只要成交过后给予介绍人一定的报酬，达到互利的结果，并且促进合作者在以后的日子里继续为我们寻找新的有效信息。

其次，无论是软件行业还是别的行业，维护老客户永远是一件有百利而无一害的事情，几乎不需要任何的成本就可以谋取很多的利益，因为老客户你服务的好，如果以后他有新增的需求那么毫无疑问，他的选择绝对是你，同样的，对老客户服务的好，他也会在有意无意中帮助你转介绍别的有需求的人成为你的新客户，而这样的介绍成功率是极其的高。同样的在这个途中我有一个设想，如果销售员与老客户关系做的足够的好，客户就能帮助到你在与别的陌生客户交流时帮你说话。

我有一个朋友是做装修业务的，他的客户都维护的非常的好，几乎每个月都能从老客户那得到新的业务单子，有一次他在某小区与一为刚拿到钥匙的业主谈起可以帮助他装修的事，这位客户对我的朋友还有我朋友的公司充满了疑惧，因为他不了解我的朋友不了解我朋友的公司，他们谈的非常的好，可是客户就是犹豫不决，不敢下决定与我朋友签单。我的朋友看出了他的疑惧，这时候他当着这位业主的面，拨通了以前他做过的一个老客户，张女士。他边拨号边对这位业主说，我现在打的这个电话是我们公司以前装修的一个老客户，张女士，您可以问问她在我们公司装修后的感觉如何，这为业主接过了电话与张女士相互沟通了一会，张女士把她在我朋友公司装修的真实的情况与这位业主作了分享，立即打消了这位业主的顾虑，而在这个时候我朋友并没有就此作罢，接着对这位业主说，我这里有我所有做过的客户的名单和联系方式，我已经征求过他们的同意了，可以在有必要时允许他新客户打电话给他们问及在我朋友公司装修的感觉如果，恰巧在这些客户的名单里，就有一位老客户是这为业主认识的，在与他的朋友沟通过后，这位业主非常高兴而且放心的与我的朋友签了单。

从这个事中给了我很多的启发，我想在我们做软件的行业的时候难道不可以用这样的方式吗？只要足够的为老客户服务好，为什么我们的老客户不愿意帮助我们？按照人性来说，谁都愿意让别人知道当初他的决定是多么的正确！听自己的没有错，最后，在找到有潜力的客户时候，应该要明确如果与客户交流，如何促进与客户商务洽谈的进度。

在这方面我总结出一下几个步骤：

1， 初次拜访客户的目标是确定客户是否是潜力客户，是否有使用过软件，在近期是否有考虑使用软件，或者不在近期在以后什么时候可以考虑使用软件，并且了解到在购买软件方面谁是使用者，谁是评价者，谁是决策人。

2， 在第二次拜访的时候我们的目标是，直接约见决策人，明确了解需求，大致需要使用软件的哪些模块，时候有个性化需求，并且约定在什么时候方便做个产品演示。

3， 第三次拜访，就是产品演示，解决技术方面的问题，如果软件方面没有任何问题，在使用者，评价者，决策人没有太大异议的情况下可以考虑主动要求签单，当然也许途中并有没那么顺利，中国的国情大多需要做做关系，那么这个时候就要去做关系，可以在做完关系后去要求签单。

4， 第四次拜访在签单过程中，一定要解决好回款问题，因为回不了款你卖再多的产品也得不到任何的效益，这一点不容忽视，一个好的销售员必定他的回款是非常的高的。

在整个客户沟通商务洽谈过程中，最好事前了解到该公司的规模，这样有利于你的报价，可以大概了解到该公司的价钱的承受能力。同事也最好了解到该公司的生产什么产品基本流程是什么，尽量的详细，这样有助于你的商务洽谈，与客户有更多的共同语言也能找出客户最关心的利益点。当然竞争对手也是非常重要的，了解你的对手，甚至他们的策略与战术，懂得自己的产品的有点与缺点，尽量了解对手的产品的有点缺点，知己知彼百战不殆，这样一成功率必然会很高！

**电话销售工作心得体会感悟篇八**

最近在看很多关于电话销售技巧的文章，有相当多的经典文章，有些把独孤九剑，降龙十八掌的招数都使出来了，非常厉害。我自己也从事电话销售工作多年，也有一些经验想和大家分享一下。

一、和关键人员的沟通要到位。卖点要准备充分

大宗产品涉及到的关键人物在公司肯定是非常重要的角色，不可能有大把的时间去浏览网站、看邮件，或许你的产品设计得非常出色，但是没有能够将信息及时准确传递到关键人物手中，而影响到最后的采购，是非常可惜的，这时候电话销售的关键作用显现出来。上月底，我有一咨询朋友公司，招标一个培训课程，客户的决策层都对他们公司非常认同，而且提供的讲师也是国内非常权威的，但在这个月初的时候，客户方告诉他们，这次不会和他们合作，我的朋友努力去挽回，尝试了很多种方法，决策层回复：协议已签，下次会有合作机会的。为什么会这样，中间是不是有些信息没沟通到位呢？其实我的朋友在挽回期间的努力已经打动了客户，朋友公司设计的课程包括前期调研、课程深度、课程后期跟进工作非常扎实，客户也觉得整个设计不错，当时朋友公司销售人员以为基本上没问题，到4月初的时候，后悔万分，因为不是和他们公司合作的。为什么？电话销售跟进没到位，跟决策层的交流不够，产品最大的卖点：课程中会赠送客户一些数据包，没有向客户提及，决策层也只看了课程设计的内容，并没有观察到课程中赠送的数据包，但另外公司提供方案的时候，通过电话向决策层谈到了这些增值的一些服务，这样他们占了优势，尽管没有合作基础，但决策层已经偏向了另外一家公司，所以我朋友公司这次在竞标中失败，事后，他检讨了很多，同时规范了同决策层沟通的流程和步骤，防止这样的事情重复发生。

二、将信息及时准确地传递到关键人物手中

如果条件允许，可以和决策层在聊天工具上进行交流，不需要聊太多，把一些及时信息传递到位，我们发现邮件的功能虽然越来越强大，但邮件的传输也容易出错，通过网络聊天工具传输文件，可以保证文件准确到达，和决策层对话，也可以在有资源的情况下，给决策层出谋划策，提供一些管理上的帮助。

三、在和决策层沟通的时候，思维必须敏捷，电话沟通前期要准备充分

决策层的沟通时间不会给你太多，因为他负责的相对事情比较多，所以在和决策层电话沟通的时候，把握住要点，看其心情好坏，可以适当性的说一些生活小故事，活跃一下交流气氛，有时候关心一下决策层的家庭生活也是需要的，因为和决策层成为好朋友会是非常开心的事情，每个人都会有优秀的经验可以大家互相学习，在和决策层沟通的过程中，一定要在电话结束后分析人物性格，掌握他的具体需求点及最关心的\'问题，为下次沟通或者合作打好基础。

电话销售工作很难，但越难的事情，对人的挑战越大，收获就越多，只要用心交流，就会越走越顺利，希望在做电话销售工作的同行，越做越开心，每天都会有新的收获！

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn