# 2024年电话销售的工作总结 电话销售工作总结(模板15篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-07-01

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!电话销售的工作总结篇一我...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**电话销售的工作总结篇一**

我加入电话营销行业已有近两个月的时间，总的来说，在领导的关心和同事的帮忙下，工作有了显著的提高。虽然跟自我的目标和领导的要求还有必须差距，但前景是好的，心态是正的，信心是饱满的!当然问题也是突出的：

1.技能可是硬，话术还有问题。发此刻跟客户交流的时候，方法不够灵活，心急的时候会有点口吃。

2.工作状态不稳定，比如前两天状态不错的时候跟客户聊得十分好，包括打新单时接通率都会高些。但礼拜三时状态就很差，拿起电话不明白说些什么。脑子一片浆糊。

3.销售意识不强，往往是聊了很长时间的客户都不清楚我到底是要跟他推销什么。只是从我那里听消息。

4.过分在乎成败，急躁，把握不好分寸，常常在不恰当的时候推销产品或者啰嗦过多，让客户有所反感。

5.自我要求不强，平时业余时间没有充分利用来学习提高自我，总体本事素质不够强。

对于这些问题，以下是我做出的下个月电话销售工作计划：在年度销售工作计划里我主要将客户信息划分为四大类：

1.对于老客户，和固定客户，要经常坚持联系，稳定与客户关系。

2.此刻正在尝试各种工作方法，试图找出一种适合自我，使用起来得心应手的方式。

3.控制自我的情绪与状态，尽量坚持状态稳定，坚持良好的状态。

4：加强销售意识，加强目的性，有计划，有步骤的去和客户交流，戒急戒躁，从容应对挑战。

5.要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

6.和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

7.自我多总结工作，看看有哪些工作上的失误，及时改正。以上就是我的工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自我最大的贡献。

**电话销售的工作总结篇二**

捧着累累的硕果，怀着满腔的热忱，我们又迎来了一年的结束。对于我个人来说，是丰收的`一年，特别是这一年里收获了太多太多，需要感谢的人太多太多。在这里，我对电话销售这方面工作做一个总结：

一、一年来工作完成情况

强化产品知识与话述集中培训。为保证培训工作按质、按量完成，根据所开设专业，结合培训人员需求，选择培训教材、教学光碟。培训前发到培训人员手中，做到人一套，方便教学、方便复习、自学，提高了教学质量，巩固了教学成果。教师做到分工明确，责任到人。每次培训，由专业授课教师，按照日程表进行教学。要求理论讲解通俗易懂，实作具体、有针对性，一看就会。聘请专业技术人员，积极进行呼叫系统的更新，以新的呼叫系统为基础，整合呼入，来电量较更新前明显上升。

对呼入呼出进行了细化，并明确分工。在呼出方面，加大呼出密度，以便更多的人了解到公司，了解到公司的产品，为公司争取到更多的客户资源。加强了呼入与产品的协作，进行了多次促销活动，取得了较好效果；呼出方面，进行未付款订单的跟进，在客户跟进方面，及时了解客户处于哪个进度及时进行跟进。每个新开发的客户，都制表统计，在开发客户的得失之处做分析。通过召开每月一次例会来分析近来客户的状况，对于未成交的客户做出总结，以便更好地跟进，对于成交的客户我们及时分享经验，以供大家学习。同时，执行了同等学历的老客户二次销售，及时和老客户沟通。

二、存在的问题和不足

咨询应对能力不足，部分课程仍然缺乏深度咨询能力，需要与产品加强协作，加大培训力度。目前主要日常业务是网站未支付订单回访，业务性质较为浅表化。在真正意义上的电话销售，即老用户二次开发与新用户电话陌生拜访销售上投入的力度不够。有的仅凭感觉销售，对业绩起伏无统计分析，对主要产品转化率无统计分析。团队氛围一度出现问题，业务竞争向恶性竞争方向发展，直接影响整体业绩。

三、下步打算

新的一年，我们希望和产品部进一步加强合作，多为我们进行产品培训，协助我们走向资深销售顾问的行列。对于公司的职员来说，熟悉公司的产品是很必要的。为了发展，公司可能会有产品改进或者新品的推出，经常开展一些产品的培训，让职员对公司的新产品更加了解，提高员工的工作技能，让大家成长得更快。加强数据统计与分析，及时了解呼入和呼出量，根据业绩起伏加强管理，提高产品转化率。积极研究发掘销售规律，以指导好销售工作的开展，为公司创造更多的经济效益。进行大规模外呼，让沉睡的数据苏醒，促成老客户的多次销售。

在新的一年里，我们将紧紧抓住教育发展的战略机遇期，尽最大的努力协助销售员共同完成销售目标。我们大家会一起努力，紧密结合自身的实际，长远规划，埋头实干，站在新的起点上，向着更高的、更美好的目标迈进，将工作做到更好！在不久的将来，我相信公司一定会发展得更好、更快！

**电话销售的工作总结篇三**

来新单位报到转眼就有一个多月了，在这一个月中，生活显得紧张，但又有秩序。刚进入公司，一切都是崭新的，要重新去认识和了解；信心来自了解,要了解我们的行业，了解我们的公司，了解我们的产品；公司为我们提供的平台很大，产品的优势也显而易见的,这样好的平台，就看自己怎么去发挥。人生本来就是一个不断成长的过程，这一生最重要的决定便是决定和谁在一起成长！很荣幸能加入我们公司,在领导和同事的帮助中与公司共同成长；很感谢领导和同事无私的传授他们的经验给我，他们成功和失败的经验是我最好的老师，通过学习他们的经验和知识，可以大幅度的减少自己犯错和缩短摸索时间；在公司这样一个积极向上的平台上，自己这样一个新手，一定要多学,多看，多做事！

公司管理模式很人性化，因地制宜，因材施教；这一个多月，公司没有对我做任何的要求，自己自由发挥，自己去展现自己的才能，公司会根据你的实际能力安排适合你的工作.刚刚进公司的前几天，领导和同事带我一起去拜访客户，经常会有意识地将整个销售流程演示给我看；然后，仔细地分析给我听，从寻找项目、面见客户、与客户交流。每一步骤，每一环节，每一事项，都能仔细地进行分析，这让我体会非常深刻，熟悉公司产品，了解公司业务情况。几天过后，我就开始独立去拓展周边业务，自己本来就是个”耐不住寂寞”的人，喜欢跑业务,喜欢与人打交道,喜欢社交；看大家从不认识到认识，最后成为朋友；看着一个一个项目就被自己这样一点一点挖掘出来，直到做成生意，很享受这样一个过程，！自己一直就很喜欢做销售工作，喜欢挑战与自我挑战。虽然经验和阅历有限，但我一直坚持用心去做好每件事情！成功的销售人员都是敢于坚持自己的目标的人。

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！

一零年已成为过去，勇敢来挑战一一年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人！绝对真理！

**电话销售的工作总结篇四**

过去的x年，算不上精彩，但足够让自己记忆深刻；毕业已经三年有余，在证券行业的发展不算长，也不算短，但面对过去的路，有失败的泪水，也有成功的喜悦，记得在刚进入证券行业说的第一句话：三年，一定要混出个样子来，x年电话销售年终工作总结。

如果说是拼搏的一年，是勤奋的一年，是转型的一年，那我的就是坚持的一年，所有的一切都已经过去，唯有坚持的心不曾动摇、没有改变，坚持行业、坚持营销、坚持团队……坚持一切需要坚持的。

一直以来，电话营销都是我所坚持在做的，记得年初所有人都已经搬到庆春路营业部了，唯有我们团队还在青春坊奋斗，经过一个寒冷的冬天，那时的环境虽然非常刻苦，但是没有任何借口，我们都在一起努力，打陌生的电话收集潜在客户、跟踪客户到约见客户，我们有计划的做到我们该做的，虽然天气寒冷，但是我们的心很火热，新人进来也是和我们一样电话营销，确实在艰苦的条件下，坚持下来的都很了不起，注定能够得到自己想要的，实现心中的目标，随着3月份我们搬进庆春路8楼，不会在冷了，环境也好很多，那时经历着电话营销部门的设立，我从此有了更多的时间，那时电话营销我放下了，新组建的电话营销部门经历着半年多的磨合，虽然成绩不尽如人意，但是确实规模大了，团队的两名成员成为电话营销部门的小组长，也得到了一定的锻炼。

自从电话营销团队管理抽出以来，也面临着自己的重新定位，那时对我来说，也是充满模糊，通过和领导的沟通，我开始筹划更多的事情：银行合作、社区合作、杭图活动、团队内部管理等等，当开始考虑团队的未来发展的时刻，银行一直是我们团队最大的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的更多，在4月份我们团队近15人的团队仅仅有两个银行网点，说出去和其他营业部的区域经理分享的时候，他们怎么也不敢相信这样的团队会有什么成绩，从此我开始重视银行渠道，第一个开始重视的是农行秋涛路支行，这个网点合作时间最久，关系处理最好，但是过去的三年对他们的贡献基本上没有，第一次拜访钱行长的时候，我没有提任何要求，首先满足他们的三方任务要求，那一次合作以后，银行对我们才开始重视，关系更深一步。此后我们不断去开发新的渠道，最终开发出农行上泗支行和农行浣沙支行的银行渠道，另外民生银行和深发展银行也开始接触，沟通合作的事情，曾经给自己下了一个任务：平均两个人至少要有一个银行渠道，年终必须完成。离这个目标最后还是没有完成，但是在年末的基金销售过程中，银行一直以来都是我们的弱项，但是通过银行完成的任务确是不错的，通过这次资源的互换合作，让团队的大多数人重新认识了渠道合作的意义，更多的人选择了走出去，进行联合营销，和农行上泗支行在转塘地区的第一次合作举办交流会，达到了我们的期望目标，虽然结果并不是很好，但是打开了局面，对于后期的合作大家都充满希望和期待，无论是银行领导还是高尔夫的领导都看到了多方合作的前景，以后或许可以做更多的尝试，目前团队可以驻点关系也不错的银行总共有四家：农行秋涛路支行、农行浣沙支行、农行上泗支行和工行凤起路支行。

从团队的内部管理来说，年初我们一直坚持的早早会持续了下来，并经过改革创新之后得到了所有人的认可，参与积极性大幅提高，早会内容包括消息解读、大盘分析、业绩速递、经验分享和口号，通过消息解读，新人能够更多、更快的掌握消息解读的技巧和能力，提高自我表达的能力，通过不断的强化，出去就能够和客户进行沟通，当天气冷下来了，经常有人迟到，通过一定的惩罚，主要是通过罚一本书的方式，告诉这是不对的，故意经常迟到的现象得到控制，一大批人能够做到准时到，养成了好的习惯；另外团队原来会议较多，经过改革以后，团队仅留下了周例会，平时小组不开会，一周碰头一次，让每个人了解团队所有成员的情况，并且了解自己在团队中扮演的角色，周例会结束后会安排一个人分享自己的经验，对新人的启发较大，对演讲者更是一种学习提升的机会，因为周例会都是安排在团队长会议结束后，经常一开就到晚上六七点钟，因为事先沟通过，周一的例会是没有时间限制的，所有的事情结束后就结束，周而复始的坚持，每个人都知道了周一要开会，甚至有时候我们开会到5点，看到大家都还在等，这种状态真的很好；除了周例会以外，每个月也会安排一次月度例会，对团队表现卓越的进行奖励，虽然这种奖励并没有多少钱，但是这份荣誉必须给到，这是团队的一种认可，种种规矩定下来后，自己也不会太累，乃至到今年8月份我们团队一下扩展到二十多人，都能够控制，通过每天、每周的接触，大家天天都能够碰到一起，关系也慢慢熟悉起来，感情也逐步变深，这也许就是团队的凝聚力。

在团队的活动方面，一个有战斗力的团队一定要经常的\'集体活动，这一点要感谢罗总教给了我，团队每个月至少要有一次集体活动，像往常一样唱歌、吃饭、看电影和旅游等等，紧张的工作确实给我们很大的压力，再忙也要懂得适当的调整和休息，因为4月份我们取得了突出的成绩，在6月份我们安排了和安吉营业部集体漂流，那是一次非常愉快的经历，虽然花了不少银子，这样的活动大家集体参加，感觉非常好，美好的东西总是让人怀念，以后每年也需要这样一两次的户外活动。

在人员引进方面，年初团队自身做了一次招聘，总共当时有8个人参加培训，最终签约的有5个，留存率还是比较高的，当时团队签约的有十多个，实习的有四五个，一起将近20人，从4月以后，团队基本上暂停了招聘，主要是学校的毕业生为主，一直持续到11月，行情一直低迷，团队出现人员流失，当然我一直坚信，离开都是有理由的，但是作为把大家带进来的，没有让大家赚到钱，我是有责任的，团队最多人数达到22人，在八九月份，那是考验最大的时候，那时基本上停掉了新人的引进，从开始有人提出离职的时候，我想作为一个团队没有招聘长期的生存会成为问题，有进有出，这才是一个健康的营销团队，x年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，x年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得x年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在x年初达到了，在x年12月31日，看客户的资产损失将近1/3，到下半年基本上暂停了个人的开发，我也不知道是不是给自己找理由，但是每个月的业绩确实很不理想，虽然营业部对我没有考核，但是作为一名证券从业人员，谁都知道没用客户真的很难生存，不仅在客户开发方面放松了很多，同时客户服务也缺乏持续性，只是对部分关系较好的客户联络较多，大量的客户已经基本上忘记了联系，客户关系也没用以往那么用心，因为对客户没有以往那么关心，转介绍的数量大大减少，坚持该坚持的，这也许是今年最大的不足。

如果说x年还有什么遗憾，应该就是和我一样坚持在财通、在证券行业的兄弟姐妹们，辛辛苦苦的一整年，没有赚到钱，没有过上有品质的生活，年底了，回家甚至囊中羞涩，但是我坚信我们的付出会有回报，所有的遗憾，只要还在坚持，我们的，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

20xx，已经走来！对自己许下几点希望和憧憬，需要在来年能够告诉自己都完成了：

5、让自己能够在这条路上走的更坚定些，自有自己坚定，才能影响到身边的每一个人，如果是有钱途的，那只需要坚持和等待，等待和坚持。

**电话销售的工作总结篇五**

1.技能不过硬，话术还有问题。发现在跟客户交流的时候，方法不够灵活，心急的时候会有点口吃。

2.工作状态不稳定，比如前两天状态不错的时候跟客户聊得非常好，包括打新单时接通率都会高些。但礼拜三时状态就很差，拿起电话不知道说些什么。脑子一片浆糊。

3.销售意识不强，往往是聊了很长时间的客户都不清楚我到底是要跟他推销什么。只是从我这里听消息。

4.过分在乎成败，急躁，把握不好分寸，常常在不恰当的时候推销产品或者啰嗦过多，让客户有所反感。

5.自我要求不强，平时业余时间没有充分利用来学习提高自己，总体能力素质不够强。

1.对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，稳定与客户关系。

2.现在正在尝试各种工作方法，试图找出一种适合自己，使用起来得心应手的方式。

3.控制自己的情绪与状态，尽量保持状态稳定，保持良好的状态。

4：加强销售意识，加强目的性，有计划，有步骤的去和客户交流，戒急戒躁，从容面对挑战。

5.要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

6.和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

**电话销售的工作总结篇六**

\*\*\*\*年即将悄然离去，\*\*\*\*年步入了我们的视野，回顾\*\*\*\*年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我14年6月24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防伪标签有了一更加全面的了解，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，再加上戴总和胡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，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

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。要让客户感觉到通赢防伪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，想到跟通赢防伪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。

**电话销售的工作总结篇七**

有些人在打电话之前就已经担心对方拒绝自己，遭到拒绝后不知该如何应对，只能挂断电话，甚至有些人盼着电话快点挂掉、无人接听，总是站在接电话人的角度考虑，想象他将如何拒绝你。如果你这样想，就变成了两个人在拒绝你。那打出的电话也不会收到预期的效果。克服内心障碍的方法有以下几个：

（1）摆正好心态。被拒绝是正常的事情。我们要对我们自己的产品和服务有百分之两百的信心，对产品的市场前景应该非常的乐观。别人不用或不需要我们的产品或服务，是他们的损失。总结出自己产品的几个优点。

（2）善于总结。感谢每一个拒绝我们的客户，从他们那里吸取被拒绝的教训。记录下来他们拒绝我们的方式，然后再总结，如果下次还遇到类似的事情，怎样去将它解决。这样做的目的是让我们再次面对通用的问题时，我们有足够的信心去解决，不会害怕，也不会恐惧。

（3）每天抽一点时间学习。学得越多，你会发现你知道的越少。学习的目是给我们自己足够的信心。有选择性的学习并不是什么不知道的都去学。打电话之前，把你想要表达给客户的关键词可以先写在纸上，以免由于紧张而\"语无伦次\"。

目的是为了把产品销售出去，当然不可能一个电话就能完成，但是我们的电话要打的有效果，能够得到对我们有价值的信息。假如接电话的人正好是负责人，那么我们就可以直接向其介绍公司产品，通过电话沟通，给其发产品资料邮件、预约拜访等。如不是负责人，就要想办法获得负责人姓名、电话等资料，然后和其联系发邮件、预约拜访。所以说打电话给客户不是目的，我们要的是联系到我们的目标客户，获得面谈的机会，进而完成我们的销售。

目的明确，选择客户。电话销售成功的关键在于找对目标，或者说找到足够多的有效潜在目标客户。电话销售过程中，选择永远比努力重要，一开始就找对目标虽然并不代表着能够产生销售业绩，但起码获得了一个机会、一个不错的开始。选择客户具备三个条件：

1、有潜在或者明显的需求；

2、有实力消费你所销售的产品；

3、联系人要有决定权，能够做主拍板。

很多电话是公司前台或者总机，接电话的人不是你所要找的目标，准备的一大套销售话术还没讲就被拒之门外，那么我们就要想办法绕过这些障碍：

1、在找资料的时候，顺便找到老板的名字，在打电话的时候，直接找老总，若对方问到你是谁，你就说是其客户或者朋友，这样找到的机会大一些。

2、多准备几个该公司的电话，用不同的号码去打，不同的人接，会有不同的反应，这样成功的几率也比较大。

3、随便转一个分机再问（不按0转人工），可能转到采购员那里或客服部，这样就能躲过前台。

4、如果你觉得这个客户很有戏，你就不要放弃，可以找另外的同事帮你打，说不定你可以学到新的方法。

5、以他们的合作伙伴的身份，例如：你好，我这是xx公司，帮我接一下你们老板，昨天我发了份传真给他，想确定是否收到。

6、不知道负责人姓什么，假装认识，比如说找一下你们王经理，“我是xx公司xxx，之前我们联系过谈合作的事。如回答没有这个人，可以说：哦，那是我记错了，他的名片我丢了，请告诉我他贵姓，电话多少？”

7、别把你的名字跟电话号码留给接电话的人。如果负责人不在或是没空，就说：没关系，负责人一般什么时候在呢？您看我什么时候方便打过来，要不我下午再给您打？这样接电话的人就很难再拒绝你了。

历经波折找到你的目标客户，必须要在30秒内做到公司及自我介绍，引起客户的兴趣，让客户愿意继续谈下去。即销售员要在30秒钟内清楚地让客户知道下列三件事：

1、我是谁，我代表哪家公司？

2、我打电话给客户的目的是什么？

3、我公司的产品对客户有什么用途？

开场白最好用最简短精炼的语句表达自己的意图，因为没人会有耐心听一个陌生人在那发表长篇大论，而且客户关心的是这个电话是干什么的，能够给他带来什么，没有用处的电话对任何人来说，都是浪费时间。例如：您好，张总，我是易格派新媒体的xx，我们公司是做互动新媒体的，能为您公司的业务板块提供互动展示类的产品（及软硬件技术支持），明天上午您有空吗？我过来拜访一下您，对我们的产品做个详细的介绍。注：1、如果客户说没空或不感兴趣，可以告知客户先发一份资料给他，让他先了解一下；2、不要总是问客户是否有兴趣，要帮助客户决定，引导客户的思维；面对客户的拒绝不要立刻退缩，放弃，最主要是约客户面谈。

电话里介绍产品要抓住重点，突出我们的产品特色，吸引客户；

3、概念：实现人机交互概念，通过对手指、肢体动作的感应等方式，实现操控。

介绍产品时会遇到客户的拒绝、质疑，但是我们保持好的心态，同时对客户提出的拒绝、质疑能够想出应对的话术。客户的反对意见是分两种：非真实的反对意见和真实的。

非真实的反对意见有几种：

1、客户的习惯性拒绝：大多数人在接到推销电话时，第一反应是拒绝，这种客户就要转移他的注意方向，我们的产品不是卖给他自己，作用是能够提高他业务板块的多样性，维系好他的客户关系，带来更大的企业效益。

2、客户情绪化反对意见：我们打电话给客户的时候，可以从客户的语气及态度听出他是否有情绪，倾听他的抱怨，帮助他化解了烦躁的心情，那么在以后的沟通中，客户也会对你的善意表示回馈，要学会倾听，电话销售人员会有相应的回报。

3、客户好为人师的反对：客户指出你的观点或者产品不足的地方，并不是真的不满意，客户自己也清楚这个世界上没有十全十美的产品，他只是想要告诉你自己有多厉害、多懂行。我们可以赢得和客户的争论，但是会输掉销售的机会。销售人员所要做的事情就是闭嘴，对客户的不同看法洗耳恭听。然后对他的看法表示赞同：“恩，您说的很有道理，什么产品多少都有瑕疵，听您这么说，让我学到了很多”。然后再提出自己的不同意见，这样既满足了客户的虚荣心，也达到了自己销售的目的。

真实的反对意见主要包括两个方面：

1、需要方面，有几种表现形式

（1）“暂时不需要，有需要我会打电话给你的”这样的回答，可能是我们的开场白没有吸引客户，那么我们就要调整话术，重点讲我们产品能给他带来什么。

（2）“你先发份传真/资料过来看看，到时候再说”这样的回答只是给我们下次打电话留下机会，那么我们就要考虑下次打电话时，怎么样吸引客户的关注了，不能太急。

（3）“我们已经有合作伙伴了”：这个时候千万不要贬低对方的合作伙伴，你贬低对手，就等于贬低你的客户，结果适得其反。你可以这样说：哦，那先恭喜您了，不知道与您合作的是哪家公司？作为同行我们可能了解的比较多一点，也许有什么能够帮助您的地方？如客户感兴趣，可以给其分析下你的对手的优势，然后说出你产品的不同之处，引起客户兴趣，然后再提出约见，让你的客户了解下产品，多个选择也不会对他造成什么损失。

（4）“我现在很忙，没有时间和你谈”：这种答复我们可以这样回答客户：没关系，您看明天下午方便的话，我带资料去您那拜访一下，具体的咱们见面谈。如果客户还是拒绝，那就告诉客户先给他发个邮件，约个下次联系的时间，给客户个缓冲期。

2、价格方面的反对：电话沟通，尽量避免谈价格，如非要报价格，可以报一个大致的价格，尽量报一个范围，而不是准确的价格，便于和客户讨价还价。

我们打电话的最终目的是销售我们的产品，这就需要和客户坐下来面谈，所以打电话的成功与否，就是看能否约到客户对其上门拜访。任何一个客户都不可能是一个电话就谈成的，也许第一次没有约成功，但是我们可以给自己留下后路，可以这样说：xx总，您看这样好吧，明天下午我带着产品和资料去您那一趟，哦，明天您没时间啊，那您看周三下午方便吗？不会耽误您多少时间，周三下午您几点有时间？好的，那周三见吧，到时候给您电话。

约见成功，你打电话的目的就达到了，下面的事情就是准备材料、样品上门拜访了，这才是真正的销售开始，怎么样取得面谈的成功，才是对一个销售人员的销售能力的考验。

电话销售工作总结2024最新

电话销售个人工作总结【热】

【热门】电话销售个人工作总结

电话销售培训总结

电话销售实习心得

电话销售代表简历模板

**电话销售的工作总结篇八**

过去的xx年，算不上精彩，但足够让自己记忆深刻；毕业已经三年有余，在证券行业的发展不算长，也不算短，但面对过去的路，有失败的泪水，也有成功的喜悦，记得在刚进入证券行业说的第一句话：三年，一定要混出个样子来。

如果说xx是拼搏的一年，xx是勤奋的一年，xx是转型的一年，那我的xx就是坚持的一年，所有的一切都已经过去，唯有坚持的心不曾动摇、没有改变，坚持行业、坚持营销、坚持团队……坚持一切需要坚持的。

一直以来，电话营销都是我所坚持在做的，记得年初所有人都已经搬到庆春路营业部了，唯有我们团队还在青春坊奋斗，经过一个寒冷的冬天，那时的环境虽然非常刻苦，但是没有任何借口，我们都在一起努力，打陌生的电话收集潜在客户、跟踪客户到约见客户，我们有计划的做到我们该做的，虽然天气寒冷，但是我们的心很火热，新人进来也是和我们一样电话营销，确实在艰苦的条件下，坚持下来的都很了不起，注定能够得到自己想要的，实现心中的目标，随着3月份我们搬进庆春路8楼，不会在冷了，环境也好很多，那时经历着电话营销部门的设立，我从此有了更多的时间，那时电话营销我放下了，新组建的电话营销部门经历着半年多的磨合，虽然成绩不尽如人意，但是确实规模大了，团队的两名成员成为电话营销部门的小组长，也得到了一定的锻炼。

自从电话营销团队管理抽出以来，也面临着自己的重新定位，那时对我来说，也是充满模糊，通过和领导的沟通，我开始筹划更多的事情：银行合作、社区合作、杭图活动、团队内部管理等等，当开始考虑团队的未来发展的时刻，银行一直是我们团队最大的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的更多，在4月份我们团队近15人的团队仅仅有两个银行网点，说出去和其他营业部的区域经理分享的时候，他们怎么也不敢相信这样的团队会有什么成绩，从此我开始重视银行渠道，第一个开始重视的是农行秋涛路支行，这个网点合作时间最久，关系处理最好，但是过去的三年对他们的贡献基本上没有，第一次拜访钱行长的时候，我没有提任何要求，首先满足他们的三方任务要求，那一次合作以后，银行对我们才开始重视，关系更深一步。此后我们不断去开发新的渠道，最终开发出农行上泗支行和农行浣沙支行的银行渠道，另外民生银行和深发展银行也开始接触，沟通合作的事情，曾经给自己下了一个任务：平均两个人至少要有一个银行渠道，年终必须完成。离这个目标最后还是没有完成，但是在年末的基金销售过程中，银行一直以来都是我们的弱项，但是通过银行完成的任务确是不错的，通过这次资源的互换合作，让团队的大多数人重新认识了渠道合作的意义，更多的人选择了走出去，进行联合营销，和农行上泗支行在转塘地区的第一次合作举办交流会，达到了我们的期望目标，虽然结果并不是很好，但是打开了局面，对于后期的合作大家都充满希望和期待，无论是银行领导还是高尔夫的领导都看到了多方合作的前景，以后或许可以做更多的尝试，目前团队可以驻点关系也不错的银行总共有四家：农行秋涛路支行、农行浣沙支行、农行上泗支行和工行凤起路支行。

从团队的内部管理来说，年初我们一直坚持的早早会持续了下来，并经过改革创新之后得到了所有人的认可，参与积极性大幅提高，早会内容包括消息解读、大盘分析、业绩速递、经验分享和口号，通过消息解读，新人能够更多、更快的掌握消息解读的技巧和能力，提高自我表达的能力，通过不断的强化，出去就能够和客户进行沟通，当天气冷下来了，经常有人迟到，通过一定的惩罚，主要是通过罚一本书的方式，告诉这是不对的，故意经常迟到的现象得到控制，一大批人能够做到准时到，养成了好的习惯；另外团队原来会议较多，经过改革以后，团队仅留下了周例会，平时小组不开会，一周碰头一次，让每个人了解团队所有成员的情况，并且了解自己在团队中扮演的角色，周例会结束后会安排一个人分享自己的经验，对新人的启发较大，对演讲者更是一种学习提升的机会，因为周例会都是安排在团队长会议结束后，经常一开就到晚上六七点钟，因为事先沟通过，周一的例会是没有时间限制的，所有的事情结束后就结束，周而复始的坚持，每个人都知道了周一要开会，甚至有时候我们开会到5点，看到大家都还在等，这种状态真的很好；除了周例会以外，每个月也会安排一次月度例会，对团队表现卓越的进行奖励，虽然这种奖励并没有多少钱，但是这份荣誉必须给到，这是团队的一种认可，种种规矩定下来后，自己也不会太累，乃至到今年8月份我们团队一下扩展到二十多人，都能够控制，。通过每天、每周的接触，大家天天都能够碰到一起，关系也慢慢熟悉起来，感情也逐步变深，这也许就是团队的凝聚力。

在团队的活动方面，一个有战斗力的团队一定要经常的集体活动，这一点要感谢罗总教给了我，团队每个月至少要有一次集体活动，像往常一样唱歌、吃饭、看电影和旅游等等，紧张的工作确实给我们很大的压力，再忙也要懂得适当的调整和休息，因为4月份我们取得了突出的成绩，在6月份我们安排了和安吉营业部集体漂流，那是一次非常愉快的经历，虽然花了不少银子，这样的活动大家集体参加，感觉非常好，美好的东西总是让人怀念，以后每年也需要这样一两次的户外活动。

在人员引进方面，年初团队自身做了一次招聘，总共当时有8个人参加培训，最终签约的有5个，留存率还是比较高的，当时团队签约的有十多个，实习的有四五个，一起将近20人，从4月以后，团队基本上暂停了招聘，主要是学校的毕业生为主，一直持续到11月，行情一直低迷，团队出现人员流失，当然我一直坚信，离开都是有理由的，但是作为把大家带进来的，没有让大家赚到钱，我是有责任的，团队最多人数达到22人，在八九月份，那是考验最大的时候，那时基本上停掉了新人的引进，从开始有人提出离职的时候，我想作为一个团队没有招聘长期的生存会成为问题，有进有出，这才是一个健康的营销团队，xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，xx年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在xx年初达到了，在xx年12月31日，看客户的资产损失将近1/3，到下半年基本上暂停了个人的开发，我也不知道是不是给自己找理由，但是每个月的业绩确实很不理想，虽然营业部对我没有考核，但是作为一名证券从业人员，谁都知道没用客户真的很难生存，不仅在客户开发方面放松了很多，同时客户服务也缺乏持续性，只是对部分关系较好的客户联络较多，大量的客户已经基本上忘记了联系，客户关系也没用以往那么用心，因为对客户没有以往那么关心，转介绍的数量大大减少，坚持该坚持的，这也许是今年最大的不足。

如果说xx年还有什么遗憾，应该就是和我一样坚持在财通、在证券行业的兄弟姐妹们，辛辛苦苦的一整年，没有赚到钱，没有过上有品质的生活，年底了，回家甚至囊中羞涩，但是我坚信我们的付出会有回报，所有的遗憾，只要还在坚持，我们的xx，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

xx，已经走来！对自己许下几点希望和憧憬，需要在来年能够告诉自己都完成了：

5、让自己能够在这条路上走的更坚定些，自有自己坚定，才能影响到身边的每一个人，如果是有钱途的，那只需要坚持和等待，等待和坚持。

**电话销售的工作总结篇九**

八月下旬我加入蓝锐这个团队，展开做电话销售的工作，当时对于电话销售也没有深入的了解，但是还是有做好这份工作的心理准备。

在这个月以来，这份工作带给很多感受。刚开始，我试着给客户打电话，在跟客户沟通的过程中，遇到各种的问题。

第一，我对于我们的产品不熟悉，每打一个电话都会担心问到产品知识，我该怎么回答，但是这个情况都比较少，一般都需要给他发资料。

第二，我给客户打电话的时候，他们都没听完就挂电话了或者是各种敷衍的借口，当时感到不好受的滋味，但是我会意识我沟通方式是不是不够好，会让客户都没兴趣听下去。

第三，现在有加了 100 个 qq ，但是有些发了信息都是没回的，有几个现在聊的还是不错，不过还没有提到合作的事，暂时只是把关系搞好。

第四，我的沟通能力有很多不足的地方，因为我之前也没接触到这方面的，跟客户沟通时还不能抓住重点，也没想到怎么跟客户展开话题聊天。每次都是跟他要到 qq ，就把电话挂了，这方面我也意识到自己做的很不好，现在我会看一些关于这方面的书籍提高自己的沟通能力。

1、 首先要对于我们的产品深入的了解；

2、 其次提高沟通能力；

3、 需要经过不同的方法收集资料。

以上便是我的个人工作总结及计划。

**电话销售的工作总结篇十**

三个多月以来，在同事们的帮忙下，自我在电销方面学到了很多东西，下头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，我才敢打自我的第一通电话，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，我一时之间竟不明白自我要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，之后就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到此刻想想，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。当应对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当应对完不成销售任务的沮丧时，当应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，我们每一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”，如果不能激励自我，不能互相激励，那我们可能每一天都会愁云罩面，每一天都不想打电话，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，可是大部分的人，他都以往遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自我当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自我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：“一个人不追求提高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，最终还是满天去借，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应对问题，在客户遇到问题的时候自我容易惊慌失措，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，此刻做的十分不好，包括打回访自我都不会去打，此刻刚来了不到一个月的新人都能够自我应对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后必须要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自我解决！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境也有时导致一天的心境，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心境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，在自我给自我调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。必须要找比自我成功的人，比自我愉快的人，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，一天不明白要有什么样的结果，在此必须明确了：至少一场会坚持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自我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，至少在自我的努力中能够充实自我，给自我的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自我的人放心，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！

电话销售的工作总结

电话销售工作总结2024最新

电话销售个人工作总结【热】

【热门】电话销售个人工作总结

电话销售培训总结

电话销售实习心得

**电话销售的工作总结篇十一**

xx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。

我是今年十月份到公司工作的，同时开始组建销售部，进入公司之后我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，现在对预付费储值卡市场有了一个深入的认识和了解。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，逐渐取得客户的信任。所以经过努力，也取得了几个成功的客户资源，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。

虽然之前一直在从事销售的相关工作，有一定的销售知识与经验，但比较优秀的成功的销售管理人才，还是有一定距离的。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，对销售人员的培训，指导力度不够，影响销售部的销售业绩。

在将近三个月的时间中，经过销售部全体员工共同的努力，讨论制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，公司宣传资料《至客户的一封信》，为各媒体广告出谋划策，提出万事无忧德行天下的核心语句，使我们公司的产品知名度在市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计整理黄页资料五千余条，寄出公司宣传资料三千余封，不畏严寒，在税务大厅，高新区各个写字楼进行陌生拜访，为即将到来的疯狂销售旺季打好了基础做好了准备。团队建设方面，制定了详细的销售人员考核标准，与销售部运行制度，工作流程，团队文化等。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。

1)销售工作最基本的客户访问量太少。销售部是今年十月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有210个，加上没有记录的概括为230个，一个月的时间，总体计算五个销售人员一天拜访的客户量2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，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。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性不强，业务能力还有待提高。

现在消费卡市场品牌很多，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。表面上各家公司之间竞争是激烈的，我公司的出现更是加剧了这一场竞争战。但冷静下来仔细分析，我公司的核心竞争力，例如发卡资金的监管，山西省境外商户的数量与质量，以及我公司雄厚的资金实力与优质的客户资源，都是其他公司无法比拟的。

(2)电话销售年度工作总结

1.新客户的开发

21世纪是个信息发达的世纪，在开发新客户中，我们可以通过网络、报刊、杂志等途径来寻找新客户。另外，让客户了解到公司也很重要，在此我有点建议，如果有时间的话，大家可以多发些信息，以便更多的人了解到公司，了解到咱公司的产品，为公司争取到更多的客户资源。在客户跟进方面，我主要负责寄样品和画册，后继跟进由销售人员负责，当然我也要了解客户处于哪个进度，在销售人员外出的情状下，我也可以跟进。每个新开发的客户，我都将制表统计，在开发客户的得失之处我们可以做分析。建议每半个月可以开一次例会来分析近来客户的状况，对于未成交的客户我们可以做一个总结，以便更好地跟进，对于成交的客户我们也可以拿出来分享以供大家学习。

2.老客户的维护

a.回复交期

每个订单下单后我将及时回复的交期，如果交期有问题就和客户沟通，如果客户不能接受延期，我将和生产部门协调好，尽量满足客户的要求。

b.货物的跟进

产品生产过程可能会有这样或者那样的状况出现，以致延误了出货，此时和生产部门的沟通显得尤为重要。在和生产部门的沟通时，我会尽量协调好各方便的关系，心平气好的把事情处理好以保证出货的及时。出货后把货运或者快递公司电话、发货日期、单号等信息反馈给客户，以便客户查询和签收。

c.产品的改进

公司的产品有改进是公司的一种进步，我们在启用新品时，首先要给客户送样，得到他们的承认后方可使用，若他们不接受，我们将作相应的改进满足他们的需求。

d.回访和沟通

对于老客户的回访，我们是不定期的。在节假日里我们是一定要送出问候和祝福的，在重要的日子里可以送些小礼品以增进感情。在平时，我们也要和客户保持联络，关心他们的状况，平常可以通过电话qq eami等联络感情。如果方便的话，可以登门拜访客户，以便促进我们和客户之间的关系。对于大客户反映的问题，我们会作为重点来解决，及时把信息反馈，让他们有一种被重视的感觉。当然对于一般客户的问题我们也不会忽略。总之要维护客群关系，沟通是关键。我们会尽最大努力把客群关系搞好。

**电话销售的工作总结篇十二**

我是x销售部门的一名普通员工，刚到房产时，该同志对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生，销售自我工作总结：

在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及其房地产市场。作为销售部中的一员，该同志深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，我已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于x年与x公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，我积极配合x公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为x月份的销售高潮奠定了基础。最后以xx个月完成合同额xx万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，我从中得到了不少专业知识，使自己各方面都所有提高。

下旬公司与x公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出火爆场面。在销售部，我担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，该同志基本上每天都要加班加点完成工作。经过一个多月时间的熟悉和了解，我立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程中该同志做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，该同志不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与我和其他销售部成员的努力是分不开的。

这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

自工作以来，在公司领导的精心教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

在工作上，责任心强、适应能力强、态度热忱、做事细心，具有x以上企业财务管理经验和x会计师事务所管理工作经验，良好的协调与沟通能力，善于交际，具备一定的领导能力；在性格上，诚实守信、忠诚、和善、谦虚、乐观；在业务上，具有全盘业务处理和良好的职业判断能力，擅长财务分析，精通财务税务制度，可独立完成各项财务工作，熟悉使用国税、地税、财政、银行、工商、统计的报表及防伪税控软件，熟练使用计算机解决财务的实际问题。

本人自人认为是一个有责任感，积极向上，认真勤奋的人，因为喜欢英语，所以从事工作，希望能运用自己的所学运用到工作中去，在提高自己的同时，给公司带来利益！并在工作总结中善于发现自己的不足并努力改正。

**电话销售的工作总结篇十三**

1、注意语气变化，态度真诚；

2、言语要富有条理性，不可语无伦次前后反复，让对方产生反感或罗嗦的感觉。

a、时机

打电话时一定要掌握一定的时机，要避免在吃饭或客户休息的时间里与顾客联系，如果把电话打过去了，也要礼貌的征询顾客是否有时间或方便接听。如“您好，我是xx，在这个时候打电话给您，希望没有打搅您！……”，如果对方有约会恰巧要外出，或刚好有客人在的时候，应该很有礼貌的与他预约下次通话的时间，然后再挂上电话。如果所要找的人不在的话，需向接电话的人索要联系方法：“请问xx先生/女士的手机是多少？他/她上次打电话/来公司时只留了这个电话，谢谢您的帮助”。

b、接通电话

拨打邀约电话，在电话接通后，针对不熟悉的准客户，直销商要先问好，确认对方的身份后，再谈正事。例如：“您好，我是xx，请问xx先生/女士在吗？xx先生/女士，您好，很高兴与您通话，我是xx公司的xx，关于......

c、讲话时要简洁明了

由于电话具有收费、容易占线等特性，因此，无论是打出电话或是接听电话，交谈都要长话短说，简而言之，除了必要的寒暄与客套之外，一定要少说与邀约无关的话题，杜绝电话长时间占线的现象存在。

d、挂断前的礼貌

打完电话之后，直销商一定要记住向顾客再次确认：“那么我们明天下午三点xx地方见。谢谢！再见！”，另外，一定要顾客先挂断电话，直销商才能轻轻挂下电话，以示对顾客的尊重。如果对方很不礼貌的拒绝甚至恶语相向，一定要在挂电话时记住说一句话：“祝你工作愉快！”因为这句话也许他能听到，更重要的是说给自己！

成功的电话邀约最关键的一步就是直销商打电话的数量。然而，并不是每个直销商都能清楚如何有效的进行电话邀约，以下4条直销商电话邀约守则是进行成功邀约和开发客户的`法则，实践证明它们是行之有效的。

a、每天安排一小时

b、尽可能多打电话

在寻找客户之前，永远不要去帮客户算命，否则，你认为他没兴趣的，结果你没打电话，或是你认为有兴趣的，在电话中你会与他交流的时间会越多，但往往你在电话中讲的越多效果越差！另外，你在一小时打两通电话与打10通电话效果也是完全不同的，因此，在这一小时中尽可能多打电话，由于每一个电话都是你认真、高质量、高效率所打出的，多打总比少打好。

c、打电话前准备一个名单

如果不事先准备名单的话，你的大部分时间将不得不用来寻找所需要的客户名字，你会一直忙个不停，总感觉工作很努力，却没有打几个电话。因此，要在手头上随时准备一个可以供一个月开发的人员名单。

d、专注工作

在电话邀约的时间里不要接其它无关的电话或接待客人，充分利用营销经验曲线，正像任何重复性工作一样，在相邻的时间片段里重复该项工作的次数越多，就会变得越优秀。电话邀约也不例外，你的第二个电话会比第一个好、第三个会比第二个好，依此类推；“渐入最佳状态”，你会发现，你的电话邀约技巧会随着时间的增加而不断进步。

一要、二不要

一、电话要简短

打电话做邀约的目的是获得一个约会，你不可能在电话上讲解一种复杂的产品或服务，而且你当然也不希望在电话中与客户为一个论点争论。利用简短的电话，明确地表达出“在何时、何地”就可以了，等见面后再仔细讲解。电话邀约成功后，应立即挂上电话，给对方一个遐想的空间，电话做邀约应该不超过3分钟，而且应该专注于与对方确认约会的时间及地点，以便你给出一个很好的理由让对方愿意花费宝贵的时间和你交谈。另外，电话邀约的目的要明确，如果是邀约，那就是邀约；如果是联系感情，那就是联系感情。不要又联系感情又想邀约，这样会让客户觉得很奇怪，因为如果电话时间拖得太久，聊了很多到最后才进行邀约，会让对方觉得：“不是都已经讲过了，干嘛还要再见面？”、或“就是这些事，都知道了”、“以后有时间再聚吧…”等，这样，你就无法邀约成功。

二、不要说“拜托”之类的话

这是很微妙的心理变化，请仔细想想，当我们被“拜托”时，一般会产生：“好吧，就当作是给个人情吧”这样的心情，于是拜托的人便处于一个弱势的立场，失去了主动的姿态。根据以往的经验，处于弱势立场的人很难让别人真诚地接收任何信息。

想想看，我们要提供给对方的是一个成功的机会，也许是对方期待已久的产品，更可能是他人生的一大转折点，那么，我们为什么要低姿态呢？相反的，我们要理直气壮，请各位精明的直销商们在与准客户沟通时删除掉“多余的礼貌”用语，不但邀约效率高，还可以省下不少无谓的开销喔。

三、不要谈得太多

在你的行程表上，跟对方只要做个单纯“见面”的约定即可，对原先已十分熟识的朋友，也应该这样做，无论何时都不要违背这个基本原则。

**电话销售的工作总结篇十四**

你会面临的另一个难题会是如何找到决策者--拿主意的人。知道谁是最后能决定购买的人是非常重要的。你当然不希望在打了若干个电话，作了多次完整的产品或服务介绍后，被告知在决定购买前，还有一个你从未通过话的人必须被说服。你本该首先与那个人通话。如果你成功的说服了一个本不该拿主意的人同意购买你的产品，这只会增加你的销售成本,同时给你或你的同事带来不便。当真正的决策者入场后，很可能你的产品被退回,订单被取消。

找到拿主意的人可能是一个复杂的过程。你也许需要和多个人打交道，他们可能是在一个垂直的层面上，也可能是在一个水平层面上的人，甚至关系交互复杂。通常，找到拿主意的人的最好的办法就是直接简单的问：“王经理，这件事是您自己就能决定呢，还是会有其他人参与决策?”

如果你觉得决策流程很复杂，或者若是你很难将决策流程看清楚，回顾一下以下几点，并将他们应用到你当前的情况：

1.虽然在不同的行业中采购流程和关键拿主意的人会有不同，但在同一行业中流程会是相同或相近的。参考你在同行业中其他公司的经验来指导你。和其他有类似经验的电话销售代表谈谈会对你有所帮助.

2.尽可能在纵向的层面上从高层开始，如果你被弹到下一层面，你的跟进工作实际上已经有了高层的初步认可。

3.你公司的文档可能会对你有益。特别是当你的目标客户是一个从前的客户或你想已存在的客户增加购买，那从前的接触记录与合同会给你提供相关的信息。虽然客户公司的人可能换了,但相对应的位子可能还是决策的位子.

4.客户的头衔或其公司的宣传册,网站介绍等会很好地提示他在一家公司中的地位。

如果你是销售给家庭客户，同样，你最后的策略是直接问：“李太太，这件事是您决定，还是家里还会有其他人一起决定?”当然，只有你觉得绝对有必要时才问这样的问题。你自然不会希望你的问题提醒了李太太：“对了,我还是和我先生商量一下再说。”

无论你是卖什么产品，找到决策者都是必须的，不学会过这一关,你会浪费很多时间。

电话销售个人工作总结【精】

电话销售个人工作总结【热】

【热门】电话销售个人工作总结

电话销售培训总结

电话销售代表简历模板

电话销售个人述职报告

电话销售人员述职报告

**电话销售的工作总结篇十五**

八月下旬我加入蓝锐这个团队，展开做电话销售的工作，当时对于电话销售也没有深入的了解，但是还是有做好这份工作的心理准备。

在这个月以来，这份工作带给很多感受。刚开始，我试着给客户打电话，在跟客户沟通的过程中，遇到各种的问题。

个人工作总结如下：

第一，我对于我们的产品不熟悉，每打一个电话都会担心问到产品知识，我该怎么回答，但是这个情况都比较少，一般都需要给他发资料。

第二，我给客户打电话的时候，他们都没听完就挂电话了或者是各种敷衍的借口，当时感到不好受的滋味，但是我会意识我沟通方式是不是不够好，会让客户都没兴趣听下去。

第三，现在有加了100个qq，但是有些发了信息都是没回的，有几个现在聊的还是不错，不过还没有提到合作的事，暂时只是把关系搞好。

第四，我的沟通能力有很多不足的地方，因为我之前也没接触到这方面的，跟客户沟通时还不能抓住重点，也没想到怎么跟客户展开话题聊天。每次都是跟他要到qq，就把电话挂了，这方面我也意识到自己做的很不好，现在我会看一些关于这方面的书籍提高自己的沟通能力。

下个月的计划：

1、首先要对于我们的产品深入的了解；

2、其次提高沟通能力；

3、需要经过不同的方法收集资料。

以上便是我的个人工作总结及计划。

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