# 公司电话销售工作总结(37篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2025-04-16

*公司电话销售工作总结1在刚进入公司的时候，我确实是个什么销售经验都没有的应届毕业生，平时就没做过什么推销的工作，就更别说在电话中推销这样的活了。可是，电话销售的基础其实很简单，经过了一周的培训后，我们基本都已经开始上手。之后，我们一向在重复...*

**公司电话销售工作总结1**

在刚进入公司的时候，我确实是个什么销售经验都没有的应届毕业生，平时就没做过什么推销的工作，就更别说在电话中推销这样的活了。可是，电话销售的基础其实很简单，经过了一周的培训后，我们基本都已经开始上手。

之后，我们一向在重复的工作着，可是每一天都没能取得多少的业绩，导致很多同学都失望而归。可是，我却认为没能达标可能是我们自我的问题！在之后，我主动去和经验丰富的前辈们请教，同时也去向主管讨教销售的经验。在了解到了自我的问题和不足之后，我更加坚信是自我的不足导致的此刻的情景！于是在之后的时间里，我更加努力的工作和学习，不断的在工作中锻炼自我，让自我的交流本事，应变本事，以及对公司产品的了解都有了大大的提升。

**公司电话销售工作总结2**

职场电话销售准备礼仪与技巧

>第一，要对自己的产品/服务有透彻的认识。

拔打电话前要理顺自己的思路;对企业自身的产品一定有充分的了解。所谓充分的了解，就是包括对产品的基本性能，独特之处，与同类产品的先进之处，都必须了如指掌。如果连你对自己的产品都认识不清，那么试问你是如何将你的产品介绍给你的客户的呢?

>第二，掌握一套自己非常熟悉的交谈模式。

也就是，一开始应该说什么，接下来应该说什么，如果客户问不同的问题，你应该怎么样回答。客户有可能会问哪些问题，怎么样把客户引导到产品的兴趣点上来。作为电话销售人员，在拔打电话前一定要充分准备好。拔响电话后，就应该将精力放在与客户的沟通之中了。当然，上述过程应该一气呵成。不要让对方等了大半天都没反应，如果是这样，对方会毫不犹豫的把对方给挂掉了。一个潜在的客户，就会因为你慢吞吞的反应而浪费掉了。

>第三，要学会尊称。

得体的称呼可以提高作为电话销售人员的你的品位和素质。一般对男性尊称先生，对女性尊称小姐或女士。如果您知道客户的具体职位或职务的，可称呼其职位，并在前面冠以客户姓氏，如杨经理、陈部长、李总等。除此之外，以下的一些常用语言，电话销售人员也要掌握。敬语：劳驾，费心了! 、对不起，打扰了。、非常感谢!、对不起、耽误、妨碍、打扰、请、请赐教。请支持。、帮助、理解、支持、请教、借光、劳驾、久仰、幸会、拜托、告辞。

>第四，要学会做沟通记录。

电话销售人员在开始电话沟通之后，要学会做电话记录。如果没有对电话作好记录，以后根本没办法对这些已经打过电话的客户进行第二次的跟进。对一个电话销售人员来说，记录详细的通话内容，是一个非常良好的习惯。电话跟进时，一手拿话筒，一手拿笔，随时记录您所听到的有用的、重点的信息。如果您没有听清楚，而不得不要求对方重复时，会让对方觉得你在应付工作，没有认真听他说话，这会让客户有一种不被尊重的感觉。

>第五，要学会巧妙地自报家门，让对方听完以后可以马上记得住你，这样以后你第二次跟进时，就会节省很多的时间成本。

对方在拿起电话时，你应该礼貌的问好，随后报上自己的家门。说话的语速不应该过快，也不应该过慢。较为理想的语速为240字节/分钟。说话时咬字要清晰，发音要有中气十足。如果你觉得你说话中气不足，那平时一定不要再熬夜了，多泡点高丽参水来喝，或者多点进行长跑、游泳这样的体育运动，这对增加你的肺活量有很大的帮助。如果对方也报上了自己的名字，您一定要记下来，在接下来你们的交谈当中，你可以不时的称呼对方的名字，这会让客户觉得自己是很被重视的，也可以接近你与客户之间的距离。

>第六，快速地进入交谈的主题。

在自报家门后，就可以快速地进入交谈的主题了。时间对电话销售人员来说很宝贵，同样，对客户来说也很宝贵。没有人有时间或有兴趣听一个陌生人在那里不着边际的胡扯的。您要第一时间把公司的产品或服务告之给客户。特别要注意的是，一定要在第一时间就把您的产品/服务的先进之外、优异之处告之给客户。换身思考的原则，沟通中在克服种种的心理障碍。您给别人电话，是为别人提供优异的产品/服务的，而不是来赚人家的钱的。很多电话销售人员在沟通中，往往会遇到这样的心理障碍，导致在沟通中放不开，带着负罪感来工作，这是一种非常消极的情绪来的。

>第七，要学会提问。

提问有什么用?提问的作用就是挖掘客户的潜在需求。客户不会一打通电话后，就会马上告诉你，他需要什么什么的产品或服务。要根据您的产品的功能、性能，由浅到深的向客户提问。在回答客户提问的过程当中，把客户的关注引导到您的产品/服务当中来，激起其购买的兴趣。

>第八，要学会掌握主动权。

如果一个销售电话，是在客户的一味提问中完成的，这肯定不是一个成功的沟通记录。电话销售人员在提问，回答问题之外，更要学会要掌握主动权，运用情景营销，逐步将客户带入到你的销售气氛中。不要让对方觉得这是骚扰电话。但同时也要注意真实，不要让客户觉得你在运用电话营销技巧。

>第九，学会控制通话的时间。

通话时间不宜过短，同样也不宜过长。具体每次通话几分钟为宜，业内没有一个通用的标准。要根据您的产品，客户来定，也就是因产品而异，因人而异。但是有一个可以参考的标准，那就是基本上介绍完了你的产品/服务以后，客户也没其它问题可问了，那基本上这个通话就可以结束了。通话的过程中，千万不要出现冷场，无话可说的情况。您应该在出现这种情况前就完成这次的通话。

>第十，学会跟客户预约时间。

如果这个客户对你的产品有意向，在结束本次通话前，你就要不失时机地与跟预约下次给他电话或上门拜访的时间。这是一种重视客户的表现。而不是下次你有空或突然想起人家的时间，顺手给人家打电话。一切以客户为中心，时间也是要以客户为中心。

职场电话销售礼仪技巧

千万别问客户是否看了样品或相关资料

有意购买产品、但不急于看资料的客户多的是，所以业务员打电话给客户时，如果直接问对方看过样品了吗，听过产品吗，很容易就会得到没有的答案，并因此推断客户购买意愿低落，甚至失去了潜在客户还不自知。

由此可见，诸如您看过我们的资料了吗这类问句是很多余的，若对方回答还没看，就无法进一步告知对方其他讯息或继续对话;若客户根本没看过资料却不好意思说，于是便假装看过，还以「我看啦，东西不怎么样嘛」敷衍回答，反而会让业务员提早遭到拒绝、被判出局。

千万别问可以去拜访您吗?

人们在了解问题真正的意图前，通常会先集中思考如何回答问题。所以，打电话给客户时，最好以诱导的方式提问，比较容易得到Yes的答案。

**公司电话销售工作总结3**

>一、发音的清晰度

清晰的发音可以很好地充分表达自己的专业性。清晰跟语速有一定的关系，如果语速较慢相对就会清晰一些。这里需要强调的是，宁可语速慢一些，讲话时多费一些时间，也要保持声音的清晰。

>二、帮助顾客作决定

“您订一个吧，我这就给您开订单了”，“您买一个吧”。你可别小看这句话的作用目更别觉得不好意思，因为这就是我们做电话销售的目的。很多人在购买产品时都会征求别人的意见，而在做电话销售时出了面对你他不可能面对别人，所以这时你就要帮他作决定了。

>三、热情

一定要注意自己讲话是否有热情。想一下，跟客户在电话里交流时，如果你板着脸不笑，讲起话来相应地也很难有热情，所以这种热情程度跟你的身体语言有很大的关系。你要尽可能地增加你的面部表情的丰富性，如果你希望靠热情来影响对方，你的面部表情就一定要丰富起来，要微笑。

>四、语速

在增强声音的感染力方面还有一个很重要的因素就是讲话的语速。如果语速太快，对方可能还没有听明白你在说什么，你说的话却已经结束了，这势必会影响你说话的效果。当然也不能太慢，你讲话太慢，假如对方是性子急的人就肯定受不了。所以打电话时的讲话语速要正常，就像面对面地交流时一样。

>五、注意倾听

“听见”与“倾听”绝对是两个概念。真正的倾听不仅要通过一些语气词给予客户适当的回应，表明你的思想并没有开小差，而且还要复述总结客户说过的话，并询问进一步的问题。如果想要做到这些，你必须对你的客户有真正的兴趣和耐心，而不是敷衍了事的心态。你与客户之间是对话，而不是审讯。

>六、放松心态，把顾客当成熟人

每个人都愿意和自己熟悉的人交谈，这里的熟人有的是经验上的熟人，有的指心理上的熟人。有些客服代表亲和力很强，说话很有技巧，她每次给别人打电话对方都喜欢和她沟通，因为她说起话来就像在和朋友说话，有时还会开玩笑甚至笑出声来，别人感觉和她说话很轻松。心理上的距离近了，推销起产品来自然就容易了。

>七、不要事先做出假设

这也是一个被重复了无数次的问题。但是仍有很多人认为他们“知道”客户要说什么，而迫不及待地打断、回应或转移话题。结果带来的是客户感到你不耐烦、不尊重他们，是在敷衍他们。于是他们会不高兴、愤怒、甚至挂断电话，这可不是你想要的结果。在任何情况下，如果你迫不及待地想替客户把话说完，客户就会对你开始有戒备心理，这对销售意向的达成起着相反的作用。

>八、认真对待每通电话

已经快到下班时间了，你已经打了60多个电话，重复了60多次脚本，试图说服60多位客户了，好累呀!你的激情已经消耗殆尽，你的声音开始疲倦不堪，你的耐心程度已经在急剧下降。但是，电话还没有打完。如果你是这种无精打采的状况，对下面的客户来讲是非常不公平的。因为他们可都是一次接到你的电话。想一想你的销售目标，算一算你的佣金，让自己重新兴奋起来吧!坚持到底。

>九、善于运用停顿

在讲话的过程中一定要善于运用停顿。例如在你讲了一分钟时，你就应稍微停顿一下，不要一直不停地说下去，直到谈话结束。因为你讲了很长时间，但是你不知道客户是否在听，也不知道客户听了你说的话后究竟有什么样的反应。适当的停顿一下就可以更有效地吸引客户的注意力。客户示意你继续说，就能反映出他是在认真地听你说话。停顿还有另一个好处，就是客户可能有问题要问你，你停顿下来，他才能借你停顿的机会向你提出问题。

>十、声音自然

即使有脚本，也不要照念脚本。要花足够的时间，使脚本语言变成你自己的语言，并把你的情感因素植入其中。要充分了解你所销售的产品的相关信息和知识，并对客户可能问到的问题以及如何应答都熟记于心。一旦你做好了充分的准备，并在脚本的基础上加入了你自己的语气和声调，你就可以听上去更像一个自然的“活人”，而不是一台照本宣科的“机器”，在跟客户交流。客户当然希望能够跟“人”进行自然的沟通交流，而不是冷漠的“机器”。

>十一、音量

你讲话的音量很重要，声音既不能太小也不能太大，这是因为：①打电话时说话的声音太小了容易使对方听不清或听不明白，甚至会因听不太清话音而误解了你的本意;②打电话时太大的声音对于人脑的听觉神经来说也是一种特殊的噪音，它会严重地扰乱人的正常情绪，使人心烦意乱、烦躁不安。小声的说话会给客户一种不是很自信的感觉。所以应尽量要保持音量正常。如果你自己把握不好可以请自己的同事帮忙，先打个电话给同事，让他帮你听听，你的声音大小是否合适，然后进行调整。

>十二、这也是最厉害的一招，问问题

我们做电话销售一定要让顾客开始说话，一旦顾客愿意和你说话了，那你就成功一半了。让别人说话最好的办法莫过于问她问题了，这样才能达到共同的目的。当然不能一直是你问他答，你要想办法让顾客问你问题。如果他就是不问，你就可以让他问“您看我这么介绍你是否清楚了，您还有什么问题吗?”。问问题时最好是选择题，这样可以增加互动性，同时也可以帮助顾客作决定，“您是不是现在说话不方便?那您看我是明天上午还是下午在给您打过去?”当然问问题的方式和办法还可以继续研究和探索。

>十三、充满自信

在拨打外呼电话时，自信心是非常关键的。任何一个想要购买你的产品和服务的人都希望，甚至是想当然地认为，你一定是对你的产品或服务充满了信心，最起码也应该表现的是。但很多时候，客户还是可以从销售人员的声音中听出恐惧和犹豫，这会直接导致客户对销售人员本身、相关企业以及产品或服务留下不好的一印象。为了充满自信，首先你应该对你所销售的产品或服务信息了如指掌，然后才有可能在电话中表现的胸有成竹。否则，在客户的怀疑与追问下，你会逐渐丧失对话的控制权，甚至会跟着客户的思路，对自己的产品信心也逐渐开始丧失。

**公司电话销售工作总结4**

电话营销员新手，主要就是打电话去一些企业，向他们推销培训。

>(1)适可而止

拨通客户电话后，如果没有人接听，要及时放电下电话，或许你的客户正在接听另外一个电话，或者客户现在不方便接听，如果你的电话铃声固执地响个不停，会增加客户的反感。

与客户第一次联络不要太过亲密和随意，时间不要太长，一般只是问候一下，告诉对方你是谁就足够了。

一定不要在第一次的电话里让客户感觉到你在推销。甚至除了自我介绍之外，不要谈及关于银行的任何事情。

如果你想约对方见面，最好在第二次的电话里再提。可以先礼貌地询问对方什么时间有空，如果方便的话，是否可以约下午茶(或其他清淡的项目)。

电话联络是第一次与客户沟通的最好办法，既可以有声，使客户感到客户经理实实在在的存在，又可以避免客户拒绝沟通产生的尴尬。

>(2)表述清晰

在电话里，自我介绍或表述一定要简短清晰，突出主要问题。让对方在最短的时间，很轻松地理解你的话。有效的客户大都日理万机，惜时如金，他对外部的事物是有选择的，而且这种选择常常通过他们的直觉在极短的时间判断出来。如果你拖泥带水，表述不清，会给对方造成思维不条理的感觉，他们就会从心理上产生排斥心理，会给进一步的沟通带来障碍。

在拿起电话拨号前，养成简单整理一下思维的习惯，说什么，怎样说，要做到心中有数。

>(3)心态从容

在与客户第一次通话时，要有充分的心理准备,要从与客户交朋友的角度出发，保持心态平和，既考虑到对方可能作出积极的反应，也要考虑到对方可能出现的冷淡。这种良好的心态会在你的语言、语调中表露出来，虽未谋面，对方也会感到你的自信和坦然，从而留下好的印象。

(1)打电话给客户之前，首先要了解这个客户的公司规模，客户现在缺的是什么?有什么?困难在哪里?需求之处又在哪里?沟通的思路清楚否?

(2)了解自己的产品，俗话说得好，买产品首先得买自己，把自己都推销出去了，没有什么样的产品是买不出去的，还有就是要记住，只要是项目，就没有做不成的;只要是产品就没有买不出去的。坚信这点，你肯定能做好业务

(3)了解客户的性格是很重要的，当电话声响了的时候，我们要特别的留意，且一定要听清楚喽。这时是决定客户性格的最关键时刻。知道了客户的性格可以决定你是否可以跟客户聊下去的可能性，并且第一次电话就可以把产品很清楚的介绍到客户，最起码可以让客户记住你是干嘛的，这样以来你下次的进攻率就容易多了。

(4)问候语一定要有，无论您什么时候打电话给到客户，问候语是决对不能少的。这表示到你是一个合格的业务员。

(5)语气，亲切，亲和的语气可以让客户听起来非常的舒服，而且越听越想听，越来越想跟你沟通，我们做业务的在跟客户打电话的时候，要让客户感受到他是在跟我们聊天，而且是非常享受的聊天，偶尔开下玩笑这样可以增添一下说话的气份。有了气份就有场合，就可以大聊特聊，想说什么就直接跟他(她)说吧，这会他(她)已经完全跟着你的感觉走了。

>电话销售的具体应用技巧

(一)让你在客户心中占有一席之地

创造“常驻心房”的营销活动，销售人员要掌握客户的购买周期及时间表。销售人员应建立并运用一个沟通计划，向你的客户适时提醒各类重要事件，以便你的客户在感到你关心他的同时加强对你的印象;在提醒客户重要活动的同时，不要忘记抓住每一个可能的销售机会。

(二)如何使你留在客户心中——与客户沟通的方式

“常驻心房”营销法以客户好感沟通计划为中心，并且通过各种不同的媒体来建构。让客户在与你完成交易后想着你，你可以赞助各种与你的业务有关的活动;你还可以邀请你的客户及他的家人到你家中举办一个小型的家庭联谊活动;组织一次郊游，使你和客户更接近也是一个不错的办法。

(三)“常驻心房”营销要注意时效性

“时机重于一切”这句古老谚语同样适用在与客户建立好感这件事上。如果你已经找出关键的客户接触点，你也可以找出哪些时候是收集客户资料的好机会。你要尽可能地将你与客户的沟通内容与他生命中的重要事件发生时点联系在一起。这样才能给客户以更深的印象。

**公司电话销售工作总结5**

这是我第一次做电话销售，初次接触感觉很新鲜，戴着听筒，听着对方人的声音，感觉既神秘又好奇，总是会给人以无限的想象，由声音便会不由自主的猜想着这个人长什么样，脾气是很好的还是很暴躁的，是善良单纯的还是小心谨慎的，总之，对着话筒总是有太多的迷让人琢磨不透。也是因为如此，用电话来做销售也被披上了一层神秘的面纱，带给我的是无限的好奇和探索。

我来到这个公司给别人打电话已经有xx天了，没想到前几通电话就卖出去了xx元的药，坐在旁边比我年纪稍大的大姐对我是刮目相看，我当时也是很不敢相信自己，从此这通好运的电话给我后来的销售增加了很大的信心。第x天又卖出了xx元。到第xx天，也许是打得疲软了，效果不是很好，一单也没有。

直到今天，我才看到了什么才是真正的电话销售人员，她就是我们组的组长xx，一个长得身材很结实的姐姐，年龄跟我们差不多，走路说话气场却很强大，有一次，我看到她直言不讳的对xx总说拿一个电话来给新人打，我当时就想这个人胆子好大啊，要拿也是她自己拿啊，她怎么敢要老总拿。平时也是大大咧咧的，也些像男孩子。

到今天，我对她的了解更深了一步，今天公司很多人休假，她主动要求我跟她坐在了一块，我想我们坐在一起应该可以互相学习吧，反正她能力比我强。

我没打电话的时候就会听她打，后来越来越喜欢听她说话，因为她说话的感觉有种熟悉的味道，好像在听我妈妈对着电话说话一样，都是用很有气势的声音很对方进行一场很游刃有余的沟通，不管对方说什么，她总是有自己强有力的辩词让对方在无形中相信自己，并且在不知不觉中改变着别人的想法，对方说的任何药物、症状、药物和症状之间的联系她都很得心应手，并且也不放过任何微小的细节，她真的做的很好，专业，自信，细心，体贴，雄辩，机智这些无一不体现在她身上，几乎每一个咨询单没有一个不成功的，内心里对她是佩服的五体投体，很想向她学习，达到像她现在的水平。

我想我现在要做的还有很多，要学习的也很多，电话销售不是一件很容易的事情，每天需要打xx通以上的电话，在重复的动作中创造一两单销量，这不是任何人都能承受的起得，这需要我们每天要保持一个很好的心态，不惧怕被拒绝，树立自信，巩固好自己的专业知识，机智的去应对任何可能的变化，让我们的目标逐渐达成。

**公司电话销售工作总结6**

三个多月以来，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。

做电话销售也可能是所有销售里最难，最具有挑战性的了；对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己必须要迈过这个门槛。说实话当时我是把自己看成被“逼”上梁山的好汉，每天都在打电话，打好多的电话让自己遭受拒绝，学会承受。在开始的时候也是在师傅包括一部的同志们帮助以及熏陶下才慢慢的适应，别人可以做到，为什么我就不可以？

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xx个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要xx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xx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！

**公司电话销售工作总结7**

保险行业采用电话销售方式可以大范围的节省营销成本，但同时也对销售人员的电话销售技巧有所要求，在这里为大家介绍一下汽车保险电话销售技巧，希望对大家在所帮助。汽车销售市场的快速壮大，使汽车保险行业得到了发展，市场容量不断扩大，使得各个保险公司加强了汽车保险业务的力度，如何提高汽车保险电话销售技巧就是其中主要的一块内容。

汽车保险电话销售人员第一个技巧就是要让自己先明白汽车保险可以为参保者提供什么，可以让参保者得到什么，这就需要销售人员要熟练掌握自己的产品服务特点及功能。这也是汽车保险电话销售人员要与电话那头的人沟通讨论的问题。

接下来我们来看一下汽车保险电话销售的基本技能：

>1、充分的准备工作

积极主动与充分的准备，是挖掘客户、达到成功的最佳动力。抛开对所售产品的内容准备不说，作为保险电话销售人员，在给客户打电话前必须做好这些准备工作，包括对所联系客户情况的了解、自我介绍、该说的话、该问的问题、客户可能会问到的问题等，另外就是对突发性事件的应对。

因为电话销售人员是利用电话与客户进行交谈的，它不同于面对面式的交谈，如果当时正遇到客户心情不好，他们可能不会顾及面子，把怒火全部发泄在电话销售人员的身上，这就要求电话销售人员在每次与客户打电话之前，对可能预想到的事件做好心理准备和应急方案。

>2、了解所销售产品的内容和特点

多数情况下，客户听到汽车保险就已经对产品有个大致的概念了。但涉及到汽车保险的具体内容，还需要电话销售人员给予详细介绍，尤其是突出对所推荐产品特点的介绍，目的是吸引客户的购买。当然这些介绍必须是以事实为依据，既不能夸大客户购买后能够享有的好处，又不能通过打击同行业的其它产品而突出自己的产品，否则很可能会弄巧成拙，反而得不到客户的信任。

>3、随时关注和收集有关信息

由于汽车保险是与大家生活息息相关的，作为此行业的从业人员，在平时应多注意与汽车保险相关的事件的发生。尤其对于汽车保险电话销售人员，在与客户进行交流的时候，一些负面消息的报道，极会使客户产生对此行业的坏印象，也是客户引发疑问最多的地方或者是客户拒绝我们的重要理由。这要求保险电话销售人员既要了解和分析这些负面新闻，同时也要收集正面的消息和有利的案例，必要时用事实说服客户，更会打消客户的疑问，从而达成购买意愿。

>4、具备不断学习的能力

所有行业的所有人都要加强学习，有句话叫活到老学到老。作为汽车保险电话销售人员，不断加强学习更是非常重要的。学习的对象和内容包括三个方面：第一，从书本上学习。主要是一些理论知识，比如：如何进行电话销售、销售技巧等；第二，在实践中学习。

单位组织的培训，讨论等，都是大家学习的机会。另外，同事之间也要利用各种机会，相互学习；第三，从客户处学习。客户是我们很好的老师，客户的需求就是产品的卖点，同时销售人员也可能从客户处了解同行业的其它产品。汽车保险电话销售人员要珍惜每一次与客户交流的机会，尽可能获取更多的信息，补充更多的知识。

>5、认真倾听

当向客户推荐汽车保险产品时，客户都会谈出自己的想法，在客户决定是否购买时，通常会从他们的话语中得到暗示，倾听水平的高低能决定销售人员成交的比例；另外，认真倾听客户所说的话，有目地的提出引导性问题，可以发掘客户的真正需要；再有，认真的倾听同滔滔不绝的讲述相比，前者给客户的印象更好。

>6、正确认识失败

保险电话营销中的客户拒绝率是很高的，成功率大致只有5%-10%左右。所以，对保险电话销售人员来说，客户的拒绝属于正常现象，也就是说，销售人员要经常面对失败。这些失败不都是销售人员个人的原因所致，它是人们对于大环境——国内诚信度、小环境——保险行业内的问题等综合性的反映。作为保险电话销售人员，应该正确认识这种失败，同时站在客户的角度看待他们的拒绝，这些都会增加对于失败的心理承受力。

>7、分析事实的能力

按照历史数据的统计，在90-95%的拒绝客户中，有大约一半是客户在电话中一表示出拒绝，销售代表就会主动放弃。如何尽可能地挖掘这部分客户的购买潜力，使一次看似不可能达成任何交易的谈话变成一个切实的销售业绩，对保险电话销售人员来说，克服电话拒绝，提高对于事实的分析能力是非常关键的。

保险电话销售人员在向客户推荐产品时，遭到的拒绝理由多种多样，比如：没有需要、没有钱、已经买过、不信任、不急迫、没有兴趣等。

但是客户说的不一定都是实话，他们往往不会在一开始就告诉销售人员拒绝的真正理由，销售人员应该认识到，客户的拒绝并不代表他对所推荐的产品不感兴趣，因为有很多其他因素左右着客户的决定，例如对于你所代表公司的信任程度、服务情况、与竞争对手相比的优势等等，这时需要电话销售人员要有一定的敏锐度，具备对于事实的分析能力，从客户的言谈中分析出客户是否存在需求和购买能力，从而利用一些技巧，说服客户购买产品。

>８、及时总结的能力

因为保险电话销售结果的失败属于正常现象，相反，成功销售的几率相对较少。电话销售人员要对每一次的成功案例给予及时总结，找出成功销售的原因，分析成功是偶然现象，还是由于销售人员的销售技巧、话语、真诚度等方面打动的客户。保证在以后的销售之中，避免导致失败的地方以获取更多的成功。

**公司电话销售工作总结8**

在这一年当中，我也是发现自我的电话销售是很容易陷入同一个方式，很多时候不愿意去做改变，总是想着用一种方法解决问题，这也导致虽然我业绩完成了，可是却没有超标，也没有更上一步的原因，在今后的工作当中，我必须要走出这个舒适区，去尝试其他的方式技巧，让自我的销售本事得到提高，而不是一种用一种办法，那样也是很容易被淘汰的。

在明年的工作当中，我要继续的学习，继续的努力做好电话销售的工作，让自我变得更加自信，更加的能作出好的业绩。

一年以来，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。

做电话销售也可能是所有销售里最难，有挑战性的了;对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己必须要迈过这个门槛。说实话当时我是把自己看成被逼上梁山的好汉，每天都在打电话，打好多的电话让自己遭受拒绝，学会承受。在开始的时候也是在师傅包括一部的同志们帮助以及熏陶下才慢慢的适应，别人可以做到，为什么我就不可以?

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!

20xx年已成为过去，勇敢来挑战20xx年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人!绝对真理!

在我开始之前就像一个电话销售员，我确实非常糟糕的表现，我有向自己解释，“我不能……因为.......没有完成我的计划，因为…“我总是找借口，抱怨。但我从未意识到给自己找借口的同时，我已经变得很消极。时间是自己的问题。说到我的转变也很有趣，我听到这句话给了我很多灵感”使生活更美丽，努力工作运”。电话销售日工作总结从现在起“倒霉”深深的刻在我的脑海里。每当我失败了，我将偷偷使自己振作起来，我相信，只要有付出，将会是令人满意的。我开始用一种非常积极的态度对待客户，愿意学习思考方法跟进客人，证明结果，比以前我成功许多。

结果2：客户第一，合理安排时间，做有价值客户的生意

作为电话销售人员，我们的时间是有限的，所有商店的客户是希望成交，而在一天的时间都不通过，而浪费大量的时间在那些因客观原因购买后客户的合作。首先是对客户进行分类，从而在最短的时间内找到一些最重要的客户。

技巧3：知道他，首先了解客户，让客户理解我们

在与客户和第一次亲密接触的客人我们会遇到许多困难，误解会产生许多问题。其中的一些问题时，我们不能去抱怨客户，他是不够了解我们。事实上我们可能拯救这些客户，虽然没有百分之一百的成功率，但是一些努力之后，我们证明了大部分的客户，我们将回来。如何理解客户第一？，我们必须首先区分治疗，新客人的接触电阻，关键是不关心他说什么，你甚至可以认为他们只是借口(别忘了，客户他的想法将会改变时间，电话销售日工作总结从来没有相同的客户)。我们只需要记住我们必须告诉他强调我们产品的优势。你会惊奇地发现客人的态度变化缓慢，而在这种方式，机会来了!

结果4：不断更新，不断超越——————增长，蓄势待发

看到用久了会变得迟钝，只锋利的磨削后，。我们作为一个销售人员，如果你在任何时候不知道提升自己，有一天，我们将从旧的所谓的辉煌。及时为我们吸收新知识是相当重要的元素，除了书外，我认为在工作中，学习是非常重要的。我相信，一个人的能力是有限的。我们同事之间互相交流他们的丰富经验是很重要的。下次我可以用在类似的客户，我们将有更多的成功的把握。我们也可以从同行那里学习知识，“双方知道，战斗”，在竞争中，让自己在一个有利的位置。我们不断超越自己，记住一个单词，而不是与你的同事相比，电话销售日工作总结这只会让你是愤世嫉俗，并让你的能量光芒。和你的游戏，你不断地超越自己的同时，你可能已经超越了别人，但是你并不在任何恶性的压力下，容易达到了顶峰。

我叫xxx，从学校毕业不久后，就来到了北京xxx科技开发有限公司做电话销售工作，电话销售是现在主流的一种销售方式，因为大部分公司都不喜欢在上班时间，有上门销售的人进来，所以电话销售得到了普及，而且越来越广，从我做为一个刚毕业的大学生来说，找工作不是很容易，所以社会上那些电话销售、保险就成了我们的首要选择，刚开始，我以为这份工作应该很容易，只是打打电话而已，可是当我真正从事这份工作时，我才了解到其中的不易和艰辛。

**公司电话销售工作总结9**

>1. 电话销售技巧第1要点：必须清楚你的电话是打给谁的。

有许多销售员还没有弄清出要找的人时，电话一通，就开始介绍自己和产品，结果对方说你打错了或者说我不是某某。还有的销售员，把客户的名字搞错，把客户的职务搞错，有的甚至把客户的公司名称搞错，这些错误让你还没有开始销售时就已经降低了诚信度，严重时还会丢掉客户。因此，我们每一个销售员，不要认为打电话是很简单的一件事，在电话营销之前，一定要把客户的资料搞清楚，更要搞清楚你打给的人是有采购决定权的。

>2. 电话销售技巧第2要点：语气要平稳，吐字要清晰，语言要简洁。

有许多销售员由于害怕被拒绝，拿起电话就紧张，语气慌里慌张，语速过快，吐字不清，这些都会影响你和对方的交流。我经常接到打来的销售电话，报不清公司名称，说不请产品，也弄不清来意，只好拒绝。有时就是弄清他的来意，就要花几分钟，再耐着性子听完他的介绍，结果还是不明白产品到底是什么？所以，在电话销售时，一定要使自己的语气平稳，让对方听清楚你在说什么，最好要讲标准的普通话。电话销售技巧语言要尽量简洁，说到产品时一定要加重语气，要引起客户的注意。

>3.电话销售技巧第3要点：电话目的明确。

我们很多销售人员，在打电话之前根本不认真思考，也不组织语言，结果打完电话才发现该说的话没有说，该达到的销售目的没有达到。比如：我要给一个自己产品的潜在客户打电话，我的目的就是通过电话交流让对方更加了解我的产品，有机会购买我的产品。有了这个目的，我就会设计出最简明的产品介绍语言，然后根据对方的需要再介绍产品的性能和价格。最终给对方留下一个深刻的印象，以便达成销售目的。所以，电话销售技巧利用电话营销一定要目的明确。

>4.电话销售技巧第4要点：在1分钟之内把自己和用意介绍清楚。

这一点是非常重要的电话销售技巧，我经常接到同一个人的销售电话，一直都没有记住他的名字和公司。究其原因，他每次打电话来，都只介绍自己是小张，公司名字很含糊，我时间一长，就不记得了。在电话销售时，一定要把公司名称，自己的名字和产品的名称以及合作的方式说清楚。在电话结束时，一定别忘了强调你自己的名字。比如：某某经理，和你认识我很愉快，希望我们合作成功，请您记住我叫某某某。我会经常和你联系的。

>5.电话销售技巧第5要点：做好电话登记工作，即时跟进。

电话销售人员打过电话后，一定要做登记，并做以总结，把客户分成类，甲类是最有希望成交的，要最短的时间内做电话回访，争取达成协议，乙类，是可争取的，要不间断的跟进。还要敢于让客户下单，比如：某某经理，经过几次沟通，我已经为你准备好了五件产品，希望今天就能给你发货，希望你尽快汇款。丙类，是没有合作意向的。这类客户，你也要不定期的给他电话，看他有没有需求。

**公司电话销售工作总结10**

>1.电话销售开场白：转介绍法也叫同行介绍法。

这个转介绍法，在我的电话销售中，我见一个同事用的非常的好。

开场白是：某某您好我是哪个公司或者是哪个单位的哪个老板领导介绍的找您的什么总，是老总本人就是找您，他们用了这个产品很好，然后就是推荐了您。你今天下午有时间吗?或者是明天有时间吗?约见面，客户不管怎么问就是要约见面。

电话销售技巧点评

这样的方式就是会很快的约见客户见面，因为客户觉得是同行或是这领导介绍也就 可以了解下，但是缺点是这个客户也许真的没有这个需求，然后见面了也就会浪费自己的时间。、

>2.电话销售开场白：直接法

这个就开场白直接的介绍我是什么公司，是做什么的，然后您这边有这个需求吗?这也是用的最多的，效果也非常不错的 ，一个是可以快速的刷选客户，有没有需求，没有就算了，有就直接约见面。

在这里我觉得电话一定要带熟悉的感情去进行营销，还有要减少您好这样的字，能说上午好下午好就不要说您好。

电话技巧就是要多打打，打多了也就好了。

>3.电话销售开场白：好消息法

电话销售开场白式样

销售员：“王小姐，我知道您很喜欢手机，我告诉你一个好消息，我们公司新上市一款全新的手机，很多功能市场其他手机都没有!”

王小姐：“用郭德纲的话说，我很欣慰，什么手机?”

电话销售技巧点评

这种电话销售技巧利用销售心理学中客户的兴趣点，激发客户的好奇心，越过拒绝点听你讲。这种电话销售开场白比较适合新产品或新服务上市，或者你确实能讲出产品或服务新奇的地方，否则，最后客户会形成不过如此的想法，对产品特别是对你有一种言过其实的感觉，这就不好了。

**公司电话销售工作总结11**

>1.准备的`技巧

以下几点最好能重点写在便签上：

(1)潜在客户的姓名职称

(2)想好打电话给潜在客户的理由

(3)准备好要说的内容和客户可能提出的问题

(4)想好如何应对客户的拒绝

>2.电话接通后的技巧

一般而言，第一个接听电话的是总机，电话营销人员要有礼貌的用坚定的预期说出要找的潜在客户的名称，接下来接听电话的是秘书，电话营销人员必须简短的介绍自己，要让秘书感觉你要和老板谈论的事情很重要，记住不要说太多。

另一个必会的方法是切勿在半小时之内，连续找同一个公司的职员。碰到同一公司的职员，最好分开时间去联络，相隔一两天再分别致电，要比连续不断拨电话效果要好。

>3.引起兴趣的技巧

当潜在客户接电话时，电话营销人员在简短、又礼貌地介绍自己后，应在最短的时间内引起潜在客户的兴趣。

>4.电话拜访的技巧

依据潜在客户事前的准备资料，电话营销人员针对不同的潜在客户应该有不同的说辞。如果电话营销人员打电话的目的是要和潜在客户约时间会面，千万不要用电话谈论太多有关销售楼盘的内容。

>5.结束电话技巧

电话不适合销售、说明任何复杂的物业，电话营销人员无法从客户的表情、举止判断他的反应，并且无“见面三分情”的基础，很容易遭到拒绝。因此电话营销员必须要有效运用结束电话的技巧，达到目的后立即结束电话交谈。

**公司电话销售工作总结12**

自我的错误和问题，其实我自我是最了解的，不需要别人提醒，我在明年的工作中，要更加努力的去提升自我的本事，让自我成为一名合格的销售人员。

一年的工作结束了，作为电话销售，这一年来的业绩也是让我感慨，虽然完成了领导布置的业绩任务，但是我知道这付出的辛苦真的很多，同时我也在工作中学习，进步了很多，现在就我个人的一个销售工作做下总结。

一、服务态度

作为电话销售，服务态度是非常重要的一个部分。虽然我们是销售的电话人员，而不是售后的一个客服，但是同样也是要有一个好的销售服务态度，让客户觉得我们销售在电话里的语气，态度都是非常友好的，而不是语气不好，或者觉得他一定要买我们的东西，或者只要电话接通了，就一直不停的去说，完全都不考虑客户的态度或者他的想法，这样的话，也是做不好电话销售的。在和客户去沟通的过程中，也是要去让客户多说自己的想法，也去了解客户的想法，同时通过一些电话销售的技巧让客户是对我们的产品是感兴趣的，从通话中去感受客户的态度，然后再进行销售，那么成功的几率也是大很多。

二、工作情况

在一年的工作当中，通话中，总是会遇到很多不一样的客户，有些客户听到我们是销售的，就直接挂断了，有些讲着讲着，也会因各种原因而中止，这些都是需要我们有一个好的心态去工作的，不然一天电话下来，可能成交的都没有，那么也是很打击我们的自信心的，在这一年的工作中，我也是通过不断的被客户挂断，不接听，也锻炼了自己的抗压能力，让自己不受前一个客户的影响，一直拨打下去，用饱满的热情，去做好销售的工作，去把业绩完成。

工作中，困难我都觉得是暂时的，只要自己心态够好，能承受住压力，其实要做好电话销售的这个工作，也就变得不是那么的难了，当然也是需要我们去学很多，才能做得更好。

三、不足之处

在这一年当中，我也是发现自己的电话销售是很容易陷入同一个方式，很多时候不愿意去做改变，总是想着用一种方法解决问题，这也导致虽然我业绩完成了，但是却没有超标，也没有更上一步的原因，在今后的工作当中，我必须要走出这个舒适区，去尝试其他的方式技巧，让自己的销售能力得到提高，而不是一种用一种办法，那样也是很容易被淘汰的。

在明年的工作当中，我要继续的学习，继续的努力做好电话销售的工作，让自己变得更加自信，更加的能作出好的业绩。

我负责电话销售展台的设计，工作也有一年了，这些日子的努力工作也让我收获很多，下面将这段时间的工作做一总结：

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。

4、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，不说出自己是那个单位的，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，真的好绝，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xxx鸡肋xxx,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！

第4个问题，每个电话销售都爱听到的话，因为可以跟经理说，客户今天让我发传真了，偶尔会看到经理满意的点头，朋友们，这是个假象，什么样的情况是假象呢？1、他不知道你们公司名字（电话中，一般说一次公司名字，90%的新客户是不记得名字的，但知道你是做什么的）。2、电话交流不超过五句。3、他没有说他们需不需要。如果情况相反，朋友高兴一下吧，这是自己辛苦或好运的成果，但记住，这只是个开始。

好吧，我们在谈谈进一步的沟通需要什么吧，是的，千万记住，客户不会交自己的展台给一家业务不熟练的公司，而你代表着公司，把所有的流程都好好的去记住，你的宗旨，要让客户花的钱，最值。沟通好客户需要的东西，好好的跟设计部门沟通。但记住，画蛇添足是一句名言，别范这个错误，做的越多，并不会更好。这种要去承担的负责都是不讨好的。

工作是借助不断的反思和检讨开辟出来的道路，作为xx公司的一名电话销售人员，在过去的这段的工作时间里。我在工作方面，一直努力保持着对自我的反思和管理，认真了解自我的情况，分析工作中客户的需求。并在工作中尝试着在这些方面来加强自我的能力，创造自己的优势，并努力的让自己能取得更好的业绩。

如今，工作又到了总结的时间，我在此对自己这段时间里的工作情况和不足做总结如下，希望字能在在今后的工作中取得更大的成长：

**公司电话销售工作总结13**

>一、电话销售特点

1、x声音传递讯息：电话销售人员只能x“听觉”去“看到”准客户的所有反应并判断销售方向是否正确，同样地，准客户在电话中也无法看到电话销售人员的肢体语言、面部表情，准客户只能借着他所听到的声音及其所传递的讯息来判断自己是否喜欢这个销售人员，是否可以信赖这个人，并决定是否继续这个通话过程。

2、极短的时间内引起兴趣：在电话销售的过程中如果没有办法在20~30秒内激发准客户的兴趣，就可能随时终止通话，因为他们不喜欢浪费时间去听一些和自己无关的事情，除非这通电话让他们产生某种好处。

3、双项沟通的过程：最好的销售过程是电话销售人员说1/3的时间，而让准客户说2/3的时间，如此做可以维持良好的双向沟通模式。

4、感性的销售：时刻记得“人是感性的动物”，电话销售就更加感性化，销售人员必须在“感性面”多下功夫，先打动客户的心在辅以理性的资料以强化感性销售层面。

>二、电话销售目标

一位专业的销售人员在打电话给客户之前一定要明确此次通话的目标是什么。如果没有事先订下目标，将会使销售人员很容易偏离主题，完全失去方向，不但浪费了时间，同时在心理上造成负面的影响。通常电话销售的目标可分成主要目标及次要目标：主要目标通常是你最希望在这通电话达成的事情;而次要目标是如果当你没有办法在这通电话达成主要目标时，你最希望达成的事情。

列出每次通话的主要目标和次要目标可以使电话销售工作得更有效率。一般来说，若一位商务代表每天打100通电话，其中90%的客户会说“NO”，订下次要电话销售目标并达成之后，可以使电话销售人员即使在未达成主要设定目标时仍然觉得自己不是失败，而是朝主要目标又迈进了一步。另外如果完成次要目标，表示电话销售人员收集了更多的相关资料，实质上能协助电话销售人员更了解客户的需求及相关资料而更有助于未来主要目标的达成。

>三、电话销售作用

1、电话是公司为你提供的免费资源，是桌上的一座宝藏;

2、电话是公司的形象代言人，良好的电话沟通可以提升公司的正面形象;

3、让每位客户感到特殊的礼遇，因为所有的来电都能创造价值;

4、打电话是最简单、有效的创造业绩的沟通方式，帮你降低销售成本;

>四、电话销售流程

1、 通话前准备

事前做好完善的规划，可以避免事倍功半，以下四项是开始通话前必须做好的重要准备工作。

1) 获取客户基本信息

**公司电话销售工作总结14**

电话销售作为近几年备受企业青睐的营销模式，是已经被市场证明了的有效的营销模式。但是其中的苦痛也只有电话销售一线人员才知道。消费者越来越强的抗体使得沟通变得越来越困难。

你想要拒绝一件事情可以找到一万个理由，而如果你接受一件事情可能只需要一个理由。所以电话销售的成功率一般不超过3%，这是很正常的事情。树立这样的信念之后我们来分析顾客拒绝的真正理由。

>一、偶然因素

人们很容易受到自己情绪的影响，心情好时你会觉得推销很容易;心情差时你会发现即使推销他最需要的产品也会碰钉子。

>二、习惯性拒绝

当某人向我们推销产品时，我们首先想到的就是拒绝，这是一个保险的回答。因为拒绝我们还可以回头选择购买，而一旦接受在选择拒绝就比较困难了。

>三、需求不明确

每天都有新的产品面市，每天都由老产品推出。很多情况下消费者不明确自己的需求，所以他们不知道该不该选购该产品。比如说外包呼叫中心，了解呼叫中心的人都知道他的灵活性和可利用性。他可以做电话销售，数据清洗，电话调查，电话邀约，机会挖掘等等。可以为企业提高效率，创造财富。可就是这个具有强大功能的行业在国内发展只有20xx年的历史，很多企业都不曾接触甚至听说过呼叫中心。他们首先想到的是110、114、112等。而我们就应该把类似顾客作为潜在顾客看待。适当地加以引导。

>四、有过不愉快体验经历

一朝被蛇咬，十年怕井绳，这是人们普遍的心理。消费者对某个品牌或某种购物体验一旦产生抵触心理，那在短期内让他扭转是很困难的。我本人曾经有过这样一个经历。几年前，我曾经莫名的收到中国移动的一封律师函，上面说我使用过的某移动号码欠费千余元，让我立即去缴费，而且上面有我的身份证号。这使我莫明其妙，因为我从来没有使用过移动卡，我想可能是有人用我的身份证复印件开通过此业务吧。但谁能肯定自己的身份证复印件不流失呢?还一种可能就是有人施展欺诈行为。但不管怎么样，自此以后我从来没有办理过移动的电话卡。

>五、没有需求

当然万是没有绝对地，就像把梳子卖给和尚，男人推销卫生巾一样。应该说营销是可以控制的，但有控制难度的问题，作为营销人员，你应该寻找最容易控制的营销方案。顾客拒绝你如果是因为没有需求那你就没有必要强求了，因为还有很多其他的潜在顾客等着你，如果你把时间和经历都耗在这名顾客身上，那你失去的可能会更多。我们的坐席代表销售洗车卡是遇到过这类客户，他们有钱有车，可就是不需要洗车卡。因为他们是单位的领导，有很多马屁手心甘情愿的为领导洗车。当然如果花些心思卡是可以销售给这位顾客的，可我们还是拒绝了，因为会得不偿失。

**公司电话销售工作总结15**

在一年的工作当中，通话中，总是会遇到很多不一样的客户，有些客户听到我们是销售的，就直接挂断了，有些讲着讲着，也会因各种原因而中止，这些都是需要我们有一个好的心态去工作的，不然一天电话下来，可能成交的都没有，那么也是很打击我们的自信心的，在这一年的工作中，我也是经过不断的被客户挂断，不接听，也锻炼了自我的抗压本事，让自我不受前一个客户的影响，一向拨打下去，用饱满的热情，去做好销售的工作，去把业绩完成。

工作中，困难我都觉得是暂时的，只要自我心态够好，能承受住压力，其实要做好电话销售的这个工作，也就变得不是那么的难了，当然也是需要我们去学很多，才能做得更好。

**公司电话销售工作总结16**

>“问”—提问的技巧

在获取一些基本信息后，提问可以帮助销售人员了解客户的需要、客户的顾虑以及影响他做出决定的因素。

同时在沟通气氛不是很自然的情况下，可以问一些一般性的问题、客户感兴趣的问题，暂时脱离正题以缓解气氛，使双方轻松起来。

时机成熟时可以问一些引导性的问题，渐渐步入正题，激发客户对产品的兴趣，引起客户的迫切需求。比如，如果不及时购置该产品，很可能会造成不必要的损失，而购置了该产品，一切问题都可以解决，并认为该项投资是非常值得的。

这就是引导性提问最终要达到的效果。这时作为销售人员就需要从客户那里得到一个结论性的答复，可以问一些结论性的问题，以锁定该销售过程的成果。

在与客户沟通的整个过程中，要与客户的思维进度的频率保持基本一致，不可操之过急，在时机不成熟时急于要求签单，很容易造成客户反感，前功尽弃;也不该错失良机，在该提出签单要求时，又担心遭到拒绝而贻误机会。

>“望”—听的技巧

这其中包括专心地倾听和适时地确认。在与客户电话联系或是面对面交流时，一定要专心而认真地听客户的讲话，一定要带有目的地去听，从中发掘客户有意或无意流露出的对销售有利的信息。

在听的过程中适时地插问，一方面表达了对客户的尊重和重视，另一方面有助于正确理解客户所要表达的意思。确保销售人员掌握信息的正确性和准确性，可以达到很好的沟通效果。

>“闻”—观察的技巧

观察的技巧贯穿于整个销售过程中，尤其是在与客户建立良好关系时，很有价值。在与客户沟通过程中，客户的一个眼神、一个表情、一个不经意的动作，这些肢体语言都是他心理状况的反映，一个优秀的销售人员一定要善于把握，并适时地给予回应。

同样，客户周围的环境，具体可以指他的办公室的布局和陈列风格，也在一定程度上也反映了该客户的行为模式，为如何与之建立长期关系提供了必要的信息。使用这些信息和销售人员自己的理解可以帮助销售人员建立与客户的关系，并决定下一步该怎么做。

>“切”—解释的技巧

解释在销售的推荐和结束阶段尤为重要。

在推荐阶段，为了说服客户购买而对自己的公司、产品、服务等作出解释和陈述，以达到订购目的。在谈判过程中，即销售接近尾声时，会涉及许多实质性问题，双方为了各自的利益会产生些分岐，这就给双方达成最终协议乃至签单造成障碍，这些障碍需要及时合理地磋商和解释来化解。

所要解释的内容不可太杂，只需包括为了达到解释目的的内容。解释要简明，逻辑性强。当需要解释细节时，应避免不痛不痒的细节，该展开的一定要展开，该简洁的一定要简洁，尤其在向客户推荐时，不能吞吞吐吐。

成功解释的关键是使用简单语言，避免太专业的技术术语，尤其是对你的客户来说不清楚的。只有你的客户明白这些术语时，使用才是适合的，同时也要适当的使用，避免不必要的差错。

>交谈的技巧

谈话的表情要自然，语言和气亲切，表达得体。说话时可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈。谈话时切忌唾沫四溅。参加别人谈话要先打招呼，别人在个别谈话，不要凑前旁听。若有事需与某人说话，应待别人说完。第三者参与谈话，应以握手、点头或微笑表示欢迎。

谈话中遇有急事需要处理或离开，应向谈话对方打招呼，表示歉意。

一般不要涉及疾病、死亡等事情，不谈一些荒诞、离奇、耸人听闻、黄色淫秽的事情。客户为女性的，一般不要询问她们年龄、婚否，不径直询问对方履历、工资收入、家庭财产、衣饰价格等私人生活方面的问题;与女性顾客谈话最好不要说对方长的胖、身体壮、保养的好之类的话;对方反映比较反感的问题应保持歉意。

**公司电话销售工作总结17**

>1、电话销售只靠声音传递讯息

电话销售人员只能靠“听觉”去“看到”准客户的所有反应并判断销售方向是否正确，同样地，准客户在电话中也无法看到电话销售人员的肢体语言、面部表情，准客户只能借着他所听到的声音及其所传递的讯息来判断自己是否喜欢这个销售人员，是否可以信赖这个人，并决定是否继续这个通话过程。

>2、电话销售人员必须在极短的时间内引起准客户的兴趣：

在电话销售的过程中如果没有办法让准客户在20~30秒内感到有兴趣，准客户可能随时终止通话，因为他们不喜欢浪费时间去听一些和自己无关的事情，除非这通电话让他们产生某种好处。

>3、电话销售是一种你来我往的过程：

最好的销售过程是电话销售人员说1/3的时间，而让准客户说2/3的时间，如此做可以维持良好的双向沟通模式。

>4、电话销售是感性的销售而非全然的理性销售

电话销售是感性销售的行业，销售人员必须在“感性面”多下功夫，先打动客户的心在辅以理性的资料以强化感性销售层面。

>5、电话销售的目标订定

一位专业的电话销售人员在打电话给客户之前一定要预先订下希望达成的目标，如果没有事先订下目标，将会使销售人员很容易偏离主题，完全失去方向，浪费许多宝贵的时间。

通常电话销售的目标可分成主要目标及次要目标：

主要目标通常是你最希望在这通电话达成的事情，而次要目标是如果当你没有办法在这通电话达成主要目标时，你最希望达成的事情。

许多电话销售人员在打电话时，常常没有订下次要目标，因此在没有办法完成主要目标时，就草草结束电话，不但浪费了时间也在心理上造成负面的影响觉得自己老是吃闭门羹。

>6、常见的主要目标有下列几种：

根据你销售商品的特性，确认准客户是否未真正的潜在客户

订下约访时间（为面访业务人员订约）

销售出某种预定数量或金额的商品或服务

确认出准客户何时作最后决定

让准客户同意接受商品/服务提案

>7、常见的次要目标有下列几种：

取得准客户的相关资料

销售某种并非预定的商品或服务

订下未来再和准客户联络的时间

引起准客户的兴趣，

并让准客户同意先看适合的商品/服务文宣资料

得到转介绍

写出电话销售主要目标和次要目标后才可以使电话销售人员工作得更有效率，一般来说，架设一位电话销售人员每天打100通电话，其中90%的客户会说“no”，订下次要电话销售目标并达成之后，可以使电话销售人员即使在未达成主要设定目标时仍然觉得自己不是失败，而是朝主要目标又迈进了一步。另外如果完成次要目标，表示电话销售人员收集了更多的相关资料，实质上能协助电话销售人员更了解客户的需求及相关资料而更有助于未来主要目标的达成。

**公司电话销售工作总结18**

我想在工作上面积累足够的经验，让自己进步了才好，我在这一年来有时候也不够细心，经常性的忘记一些事情，自己的业务水平还是要加强，我不认为这些乐意搪塞过去，业务水平的提高是直接让我进步的标准。

一年的工作结束了，作为电话销售，这一年来的业绩也是让我感慨，虽然完成了领导布置的业绩任务，可是我明白这付出的辛苦真的很多，同时我也在工作中学习，提高了很多，此刻就我个人的一个销售工作做下总结。

**公司电话销售工作总结19**

刚开始工作时，我们这些新来的员工，会被分批集中到会议试开会，主要由人事部经理给我们讲解公司的一些制度，和奖处罚决定，因为刚来这家公司，所以我们都要先进行一个星期的试用，如果合格的话，公司会与员工签署一份一年期的劳动合同。会议结束后，我们被安排到各个小组，就这样，我正式开始了自己的电话销售工作。

我们组长何伟伟对我说，每天要尽可能的多打电话，这样潜在的客户就能发掘出来，就会有收益了，她让我把那些对产品感兴趣的用户名字单独列出来，然后隔两天在给对方回电话，进行沟通，这样会好一点。因为电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子，我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且把钱给你汇过来，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了，并且最终决定和你合作，当然，电话销售工作对于女孩子来说优势很大，因为女孩子可能更善于和人沟通，由其是男老板，对方及时不做，也会很耐心的和你聊几分钟，说不定在这几分钟里，机会就来了。

同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务，所以我们每天都要打超过100个电话，工作强度非常大。

**公司电话销售工作总结20**

作为销售做事情一定要先做紧急重要的事情重点做，不太重要的又不紧急的事情大可以不做。最简单的可以用80/20定律来说明，一般的销售的80%业绩是出于20%的单，所以抓住了重点和大头，达成目标的几率就大了，我们也可以用余世伟的“重要紧急”事情规划表来每天提醒自己，这样的话不仅能把事情做到仅仅有条还能让自己的工作更加轻松高效。

但是我觉得自己做的不是很好，要做到可不是那么容易，销售的事情有时是突发的，随时需要应急处理，再说销售是没有固定程序做事，所以销售把握好重要事情做是非常重要的。

>一、做销售除了一定要勤奋外，还要有耐心和恒心

不仅是对代理商还是客户，甚至是自己，都要相信坚持努力就一定能够会有收获，只是时间问题。我自己一直觉得很郁闷因为没有业绩，但是当主管告诉我他是在进了公司9个月后才出第一个单时我又对自己充满了信心，而且他还有2年的专业技术和3年的工作经验为基础呢！当然耐心和恒心不等同于混日子和等单，是要我们坚持保持上进努力去达成甚至超越自己，即使你是很差的销售，但是只要你是一个肯努力的人你总有一天是会成功的，因为你已经具备的销售的基本素质。

>二、做项目的话会遇到很多的客户，但是都是一样的解决办法

那就是先技术公关再进行商务公关，商务公关也就是回扣等问题，所以在报价的时候千万不要随便报，因为明价格是一个非常重要的东西，千万不能乱放，所以遇到用户或者代理商要价格时一定要懂得忽悠或者是转移话题，一般就给客户说：价格最终肯定不是问题，只要诚心合作！

这和上面说的直接问用户问题是同一个道理，那就是你说了价格你就会在以后变的很被动，特别是当你还不了解情况的时候，而往往很多时候即使我们以为很了解情况了，但是事实上我们还是不是真的了解项目的真实情况，如果不说价格呢，大不了就被客户轰出去，但是一般很少遇到这样的客户，但是没乱说价格我们以后要开展工作就灵活多了，所以说：做项目价格很重要，千万不要乱放，如果还没把项目弄懂，放了价格那就是放屁，不仅有可能冲别人的单还有可能利润也做到还被人鄙视。

>三、做项目的一定要坚持代理商和用户两条腿跑路

单靠代理商是太被动了，单靠行业用户太窄了，靠代理商时往往被代理商一句话就把你踢出局，所以一般情况下，一定要亲自去见用户，并且尽可能通过自己把用户搞定，这样的话你的主动性就大，把握住项目的成功率就高，同时代理商换品牌的机会也小，如果公司有条件自己又懂技术的话还要坚持去给代理商培训产品和销售引导，只有他们被你\_了，他们推的产品一般思维模式才会跟着你走，这样的话你为别人做嫁衣的机会也不会那么的大。

>四、说话抓重点

如果你想成为一个销售高手，那请你以后说话要抓住重点，要在和客户沟通了5句话后就知道客户是一个怎么样的人，需要用什么样的方式去面对和今天这次沟通应该说什么样的话、甚至是他关注什么、想要什么、背景和个人情况如何等，俗话说饭可以乱吃，但是话不能乱说就是这个道理，去到了客户那我们一般就是一个倾听者，而且是做一个客户喜欢的倾听者，因为倾听我们可以了解用户的真实现状，了解清楚后我们才能分析出较真实的需求，如果能让客户一吐为快又透露给我们所需的信息的交流那是比较成功的。

>五、沟通最重要的问题

如果是做项目的话一定要记住每次和用户沟通的几个最重要也是最基本的问题，那就是：是否有预算？项目几时做？项目的使用者、决策者、内部关系是什么？还有竞争对手是谁？项目的执行流程是怎么样的？客户好的代理商关系是谁？客户的个人情况和背景等，但是这些内容也许不是一次或者两次就能了解清楚，有时需要坚持去沟通，不要胆怯和没害怕被拒绝、正面不行侧面来、一处不通多处下手。

还有一些话不是能在客户办公室能说，那就一定要想办法，或者采取用诚心打动客户，一定把客户约出来谈，只要客户不直接把你轰出去机会就一定有，特别是有时约客户一定要先问他说话是否方便说话时间是否方便暗示下，如果可以的话呢尽量在平时他适当休息时间多打打电话闲聊，在那时客户的心情较好和没那么大的戒备心里，成功预约机会大点，并且在那时一般要说什么话也都较方便、沟通问题也较高效。

如果客户拒绝你没关系，但是一定要坚持约，有的客户可以采取霸王硬上弓解决，比如直接到了楼下才打电话说要上来或者直接冲到他领导上面去给他看看，以及即使他说没时间还去他单位门口等他多样的方式； 你必须在客户面前说该说的话，杜绝说不该说的话，特别是当客户问到你一些技术性问题时你回答的语气一定一定要坚决，但是不懂的你可以忽悠过去或者直接告诉客户这个问题你也不懂，待咨询了以后再回答（这样的话其实又产生了一次新的沟通机会），但是一说出去一定要兑现。

客户总是记得你不好的地方，没有侥幸，在饭桌上谈话尽量等对方多喝点酒，一定要在能称兄道弟后才谈正事，要不可能收获不大或者收获的信息不准，对口才好但是不注意说话的兄弟包括我自己奉劝一句：口才好是优点也是缺点。

**公司电话销售工作总结21**

电话营销是一种低成本的营销手段，随着电话营销的增加，要想通过电话达到比较好的营销效果，现在这里给大家提出一个忠告，电话营销听要比说重要。有效的倾听是我们迈向电话营销成功的第一步。在每一个通话过程中，组织聆听的技术，是非常关键的，多听多看，多听少说就能让我们或者更多有价值的信息量。

电话营销要做到如下十二点：

>一，真诚，热情的回应顾客。

假如我们在打电话的过程中，没有得到顾客的回应，打了这么久的电话，没有得到顾客的一点消息，没有得到任何的结果，不太好。所以，在电话营销过程当中，你要真诚的热情的回应对方。可以用“好，非常好，是的，太棒了，是的，就这样”等等，将一些顺其自然，很自然回应的话语说出来，热情的回应顾客，就能够更好的得到顾客的认同，顾客就更愿意和你交流。

>二，不要打断顾客讲话。

在顾客讲话没有结束之前，没有讲到重点之前，没有讲到完整的意思之前，通常状况下按照沟通的礼节，在沟通的模式流程当中不要打断顾客讲话。让顾客把话说完，毕竟打断别人说话是不太礼貌了，何况对方还是你的顾客。除非发生十万火急的事情。认真倾听的态度是你走向成功倾听的重要的第一步。

>三，自己不要开小车。

有些人容易思绪偏离，容易转方向。在电话营销过程中，不要让自己的思绪偏离，要集中注意力，聚精会神，让自己的思绪集中在自己当前的电话沟通上，要忘记自己，注重电话当中顾客所说的每一句话。

>四，听话不仅要听内容，也要听音。

准确地听出对方讲话的语气，讲话的语调，才可以帮助自己第一时间掌握顾客的需求。所以，听话的时候，我们要听出细节。一个顶尖的电话营销的聆听者，能够听出对方的心境，也就是对方心灵的状态，即心情。所以，要做一个顶尖的电话聆听高手，要仔细聆听对方讲话的语气，语调，语感。

>五，把你的真诚从电话筒传过去。

好多人都说：“喂，我好认真的在听。我很专注，我很投入，我很倾心。”可是这只是你在说说而已，重点是你有没有让顾客感觉到你在认真听。可是，你让顾客感觉到你在认真听，无论在神态，仪表，动作，表情，从所有的动作里面，甚至有时候你的微笑都可以表示出你在专注认真的聆听，对方会觉得“喂，跟他讲有价值。“顾客就会不停的讲下去。其实你的真诚是可以通过电话线来传播的，所以就算顾客没有在你面前，记住你从表情上，动作上，语气上等都要表现出在认真的听对方说话。

>六，对顾客的话表示出兴趣。

假如你今天跟顾客通电话的过程中，你滔滔不绝的讲了半天，顾客也不回应你，他没有半点的给你回话和沟通，你会不会觉得很沮丧？假如对方讲的过程中，虽然没有很重点的话，但你非常认真的看着，聆听着，表现出你很感兴趣，对方讲得会很有精神。所以做业务的人士在跟顾客联系的时候，一定要表示出对顾客的需求和爱好非常感兴趣。

>七，不要臆测对方的谈话，假设对方所说的话是真的。

很多人，打电话不能产生很好的绩效，是因为他在电话中经常很主动的臆测别人。有这几种臆测：我有时间，所以你就有时间，我感兴趣，所以你就感兴趣;我这样想，肯定你也这样想，通常有这几个主观愿望。这样对电话营销是一种很大的破坏。

>八，努力了解对方语言的内涵和外延。

很多人很善于讲话，一句话一箭双雕，或者一语双关，或者一句话隐含着很多的观点。我们在讲话的过程中，顾客如果一箭双雕，一语双关的表达他观点的时候，我们就要努力的听出他话语的内涵是什么，外延是什么？顾客真正的意义是什么？他说：“我会来吗？”你从不同的方面理解，意思可能完全不一样。

>九，全神贯注当前的电话。

一个擅于聆听的人，总能全神贯注于当前的电话。因为只有集中精力，才会有好的结果。所以，培养各自的专长，发展自己的焦点，包括你的客户群，都要找到焦点。你的客户群是多层面的，你要找出对你最有价值的那个层面的焦点客户，这样你们的电话才能越打越好

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