# 关于公司电话销售人员个人年度总结【三篇】

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-24

*公司是指企业的组织形式。营利性的公司协会。它在资本主义社会得到了高度发展。中华人民共和国成立后，中国对私营企业进行了社会主义改造。中国工商、建设、交通等部门实行独立经济核算的经营管理机构，以及一些城市按行业划分的专业管理机构，俗称公司。 以...*

公司是指企业的组织形式。营利性的公司协会。它在资本主义社会得到了高度发展。中华人民共和国成立后，中国对私营企业进行了社会主义改造。中国工商、建设、交通等部门实行独立经济核算的经营管理机构，以及一些城市按行业划分的专业管理机构，俗称公司。 以下是为大家整理的关于公司电话销售人员个人年度总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**第一篇: 公司电话销售人员个人年度总结**

　　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，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!

　　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!

**第二篇: 公司电话销售人员个人年度总结**

　　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。

　　>一、服务态度

　　作为电话销售，服务态度是十分重要的一个部分。虽然我们是销售的电话人员，而不是售后的一个客服，可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，态度都是十分友好的，而不是语气不好，或者觉得他必须要买我们的东西，或者只要电话接通了，就一向不停的去说，完全都不研究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我的想法，也去了解客户的想法，同时经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、工作情景

　　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。

　　>三、不足之处

　　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。

**第三篇: 公司电话销售人员个人年度总结**

　　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：

　　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。

　　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“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!电话销售月工作总结第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。

　　客户所说的任何一句话，就记在心里。但有时自己也要有能力去分辨出来客人那些是无关紧要的话。好好的去发挥自己的能力，一般会展电话销售，得到客户需要看看我们帮他们公司设计的展台，在这里收集，他们公司司的网站，包括一点点的新闻，这也是有帮助的。交给设计部门，记住，本公司做的设计工作计划及实施永远是了的。

　　这就是我对今年工作中的一点心得，希望各位领导予以斧正!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！