# 电话销售主管个人工作总结

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-04-01

*工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。今天为大家精心准备了电话销售主管个人工作总结，希望对大家有所帮助! 　　电话销售主管个人工作总结>　　一、营销技巧　　1、我们主要的营销方式：陌拜和电话营销　　2、说辞的总结与完善　　...*

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。今天为大家精心准备了电话销售主管个人工作总结，希望对大家有所帮助! [\_TAG\_h2]　　电话销售主管个人工作总结

>　　一、营销技巧

　　1、我们主要的营销方式：陌拜和电话营销

　　2、说辞的总结与完善

　　3、营销成功案例分析与借鉴

　>　二、陌拜应该注意的事宜

　　1、注意外表：要求服装干净、整洁，职业化点一般男士要求穿西装、夏天不能穿拖鞋、短裤;女士要求不穿奇装怪服更不能穿轻佻。

　　2、要有礼貌并且保持笑容

　　3、注意语气语调：从简单中介绍我们手机短信114等服务项目

　　4、寒暄：注意对方的聊天把握其兴趣点很好地结合我们的服务截入谈话。

>　　三、电话营销

　　1、打电话的亲和力

　　A、心态心情要好

　　B、不要忽视自己的笑容

　　C、声音要求清晰、明朗，语言简洁

　　D、遭到拒绝时也要保持笑容并礼貌结束。

　　2、注意氛围

　　A、声音大一点，足够别人听清楚

　　B、语速的快慢控制

　　C、热情度，主动性

　　3、找主事者

　　A、知名知电话的，直接打电话找

　　B、如何突破秘书关

　　4、“五二一法则”就是打五个电话能成功预约二家客户并能够成功签下一个单。

　　5、打电话前的准备工作

　　A、明确给客户打电话的目的一定要明确给客户打电话的目的，你的目的是想成功的销售产品还是与客户建立一种长期合作关系?一定要明确目的。

　　B、明确打电话的目标目的是什么，电话结束后要达到什么效果。目的与目标是有一定关联的，一定要清楚目的与目标这两者是有这是两个重要目标。

　　C、为达到目标必须提出的问题为了达到目的需要那里信息，提出那些问题这些必须要在打电话之前就必须明确。打电话是为了获得更多的信息与客户的需求。如果不提出问题无法得到客户的信息与需求。所以电话营销提出问题很重要，一定要把问题写在纸上。

　　D、设想客户会提出的问题并设计出回答

　　E、设想电话营销过程中会出现的情况并做好准备。打100各电话有80个是通的，80个其中也50个找到相关的人。每次电话都可能出现不同的情况，电话销售人员一定要清楚随时可能出现的情况并做出相应的措施。

　　F、所需资料的准备。如果给客户回应需要资料，你不可能准备太长时间让客户等待，那么一定要把资料准备在傍边。还要把客户常常遇到的问题做一个工作帮助表，以及一些同事名单，以防遇到不能解答的问题寻求同事协助。

**电话销售主管个人工作总结**

>　　一、工作介绍

　　1、公司主要做的是农产品资讯信息服务的，记得刚来这家公司时，发现它与别处的不同之处在于，公司规模大，有一百多人，办公区域的面积也大，应该算是一家中型以上的公司了，公司主要由两个部门组织，一个是电话营销部，就是我所在的这个部门，大约有快一百人了，另一个是技术部，主要做的是信息，如：掌握国内各大粮油期贷市场的价格信息，国外各地大豆、粮油的市场价格变动，国内各地市场价格信息等。

　　2、而我们主要负责的是，连系客户，让他办理我们网站的会员，一年费用是7000元，我们可以给他提供全国各地的粮、油、棉花等农产品的价格报价和市场行情分析。一般的工作流程是，我们通过网络查找相关农产品企业，拨打电话联系负责人，向他推销我们的服务，并且给他提供一个免费的用户账号，并让他试用一个星期。如果客户满意的话，双方就进行合作，他出钱办理会员。

　>　二、实习内容

　　1、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。当我进入到小组以后，组长会发给我们一份客户电话表，这份电话表是由小组负责电话查询的工作人员在网上搜集到的。

　　2、然后，组长还会给我们一份对话单，主要写了如何与客户沟通交流的对话示例，如：我们先问，“请问，您这是\*\*公司吗”。对方回答是的话，我们会介绍自己：“您好，我们是xx科技有限公司的，主要是给您提供粮油咨询信息服务的”。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份对话单上都做了说明，让我们这些新人进行参考。而第一天的工作就是。拿着这份用来参考的对话单，把电话表上的电话全打完，我精略看了一下，电话表上有大约100多个电话呢。而我的办公桌上只有一部电话，我只好先把对话单看了个明白，然后，拿起电话表打出了第一个电话。电话接通时，难免有些紧张，嘴巴有些发抖，说话接接巴巴的，但好在我及时控制住了，把要说的话都和对方讲了，但是和我预料的一样，对方说他们公司目前不需要，很有礼貌的谢绝了我。

　　3、打完了第一个电话，我绝的有了些底气，于是又照着电话表打了下去，这其中有的电话打不通，或者是空号，这种情况很多，或者就是电话号是别的公司的，估计是以前的公司不干了，网上的信息又没有更新，这种情况也很多的，还有的就是对方客服人员接电话，可能她们经常接这样的电话吧，所以总是想法设法的敷衍你，把你打发掉，比如：他们说领导没上班，或者经理出差了，当我说要找别的负责人时，她会说所有负责人都出差了，总之，就是想尽快的把你打发掉。还有的就是对方的负责人态度比较恶劣，我想，应该是经常接这样的销售电话，可是也不能用这种不好的态度对待我们呀，但是这种情况还是少的，因为大部份经理负责人还是很有素质的，他们会比较友好的拒绝你，或者暂时先试用你的服务。

　　4、我们组长xx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。

　　5、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。

　>　三、首次拜访客户

　　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？总之让客户对你有一些印象，为下次的拜访做个铺垫。在交谈的过程中，我们要问及是否有过其他投资，效果如何，然后和我们的投资方式进行对比，让他更易了解。征求每天是否可以发一些行情信息以及对我们的意见。

　>　四、实习心得

　　每天来到公司后，我们都要从组长手里拿最新的电话单，在全天打超过100个电话，有时候会突然觉的好无聊，因为感觉电话单上的东西，很有点虚无缥缈的感觉，你不知道什么时候才能有客户会与你合作，而这个时期也是最难渡过的时期，组长对我说，“今天工作不努力，明天努力找工作”，只有拼明的工作，才能在公司生存下来，并且为公司创造最大的利益，是啊，我想了想，组长说的很对，于是我就重新鼓舞起斗志来了，和客户聊天、唠家常，总之让客户对你有一种认同感，放心感，安全感，只有这样他才能相信你不是骗子，不是坏人，你只是一个和他合作的生意伙伴，一个值的信赖的好朋友，只有这样才能得到出单，为公司创造经济利益的同时，也为自己增加了收入。

**电话销售主管个人工作总结**

　　从202\_年\_月进入工作至今，我已经在公司工作了\_个月的时间了。如今在迎来了年末的到来。我也要好好在那里总结以下这段时间的所学所闻，以此好好的提高自我的本事。

　　在这大半年的工作中，我从掌握了基本的工作本事开始，就在不断的总结和思考，经过自我的学习和参考同事们的经验，学会了很多的知识，同时也在工作中有了不小的提升。可是此刻看来，因为自我在学习的时候无计划、无规律，反而导致在工作中浪费了很多的时间!

　　为了能更好的掌握此刻的知识，也为了让自我在今后的学习中有更清晰的了解，我在那里将今年的工作总结如下：

>　　一、个人发展进程

　　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。

　>　二、工作情景

　　在一开始，我们的业绩基本都是为零，此刻回想起来，新手的我们做起推销来就像机器一样不懂变通，导致很多机会都被白白的浪费。

　　可是再看此刻的自我，其实也有很多没能做好的地方，没有活用公司的资源，导致推销失败。这些问题都值得我去反思和考量。

>　　三、不足的地方

　　虽然自我工作中可圈可点的地方很少，可是说起改改正的地方，却有一大堆。

　　首先是我在工作中的紧张感。虽然此刻这么久的工作过去了，可是我其实还是没能完全改掉自我的紧张问题，在遇上不熟悉的问题的时候我就很容易犯错，导致本应当顺利的聊天开始变得死板，变得套路化。

　　其次是我在对公司产品的了解上。公司的产品有很多依旧是我们不够明白的地方，即使是明白，也要不断的深入学习。不然在遇上客户问题的时候就会变得很尴尬。我们是代表公司去向顾客推销产品，要是自我的产品都不了解，又咋那么能卖出去呢?

　>　四、总结

　　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。

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！