# 优秀电话销售年终总结笔记10篇

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-01-02

*优秀电话销售年终总结笔记范本10篇总结的过程就是勤于思索的过程，提高自己能力的过程,对自己工作失误个正确的认识过程，勇于承认错误，形成批评与自我批评的良好作风的过程。下面小编给大家带来关于优秀电话销售年终总结笔记，希望会对大家的工作与学习有...*

优秀电话销售年终总结笔记范本10篇

总结的过程就是勤于思索的过程，提高自己能力的过程,对自己工作失误个正确的认识过程，勇于承认错误，形成批评与自我批评的良好作风的过程。下面小编给大家带来关于优秀电话销售年终总结笔记，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**优秀电话销售年终总结笔记篇1**

一、要有自信有底气

很多时候我们在与客户沟通的时候没有足够的底气去与客户沟通，因为我们的客户都是有身份的人士，面对这些人我们很多人在与他们交流时不自觉就落了下风，在与他们谈话的时候被他们所威慑，在加上自己本身能力不足有所欠缺，造成了在推荐产品在沟通时让那个客户不信任，因为这不是客户需要的，没有达到客户的要求，想要让客户相信想要赢得客户的认可，必须要有一个先决条件要有足够的底气，能够从容的面对任何问题，不管客户是发怒，还是平淡，我们都要平静相待，在加上就算他有意见我们也不必在意，因为我们是隔着电话，你可以随时挂断电话，不必要害怕他们客户也是人，也和我们一样不用给自己压力只要保持平常心去沟通就行。

二、能够抓住客户的需求

我们子啊销售的时候我们必须要知道客户需要什么如果我们不知道客户要什么，就这样随意的推荐，很多时候客户的第一选择就是挂断电话，因为我们的东西不是他们所需要的，强行推销能力不够反而会弄巧成拙，可会只有针对目标受众，针对正确的客户，把我客户的需要才能够取得好成绩，不要抱着幻想通过广撒网的想法去做，这样得不到任何的好处只会让我们浪费时间，做客服不是简简单单就能够做好的，我们必须要把客户的需要实现才能做好，更具客户的要求，我们才能达到自己的目的。

三、把基本话术掌握全

无论是做什么我们必须要把基础打牢，我们电话客服也是一样，要把我们最基础的话术完全掌握才行，我为了能够掌握话术也是花费了很大的心思，花费了很大的力气才完成，不是简简单单的就能够学好的，不但要花时间去记去背，更要把他们化为自己的工具，我虽然是老员工但是话术经常更新，我也需要时常更新话术，所以对于话术我也都一直非常重视，我把话术从最基础的学起，不断要学话术的说话方式，更要学习话术的灵幻，只有学其灵魂掌握这样的方法在真正派上用场的时候才能够大展身手，才能够获得成功。我也是这样一直坚持下来的。

**优秀电话销售年终总结笔记篇2**

一、狠抓落实，加强行为习惯养成教育。

1、努力提高了学生的思想素质。本学期，结合学生思想实际，多渠道、多角度地对学生进行德育教育，通过开展升旗仪式、主题班会等丰富多彩的活动，加强了对学生的爱国主义教育、人生观教育，增强了学生的主人翁意识，使学生的思想觉悟得到较大提高。

2、加强了学生的日常行为规范和养成教育。本学期学校继续狠抓行为习惯养成教育，不断强化“文明班集体”的创建评比活动。通过“安全文明岗”的执勤及学生的“十大窗口”行规评比，及时了解各班学生的情况，进行细化、量化，每周公布各班的得分情况，做到公正、公开、公平，有的放矢地对学生加强教育。切实有效的措施使学生逐渐养成了勤学、守纪、团结互助、尊敬师长、爱护公物、举止文明、讲究卫生的良好习惯。

3、注重后进生的转化工作。对于经常违纪的个别同学，采取了教育为主，批评为辅的方式，加强了与其家长的联系，使家长能够及时了解学生的在校表现。并在\_\_\_\_\_\_的指导下，采取\_\_\_\_教师“一帮一”结对子，对后进生进行共同帮助，提高他们的认识、端正他们的思想、改正他们的错误、促使他们增强了守纪的自觉性。

二、进一步强化班主任工作，充分发挥班主任的带头作用。

1、本学期修订了凯慧中学“十大窗口”评比细则，要求班主任带领本班学生做细致、全面的学习;在不断的对照、找差距的实践中，为各班级管理奠定了基础。

2、加强了对班主任工作的考核和评估，贯彻落实量化管理制度，使班级管理和班主任考评有机结合起来，为期末评优提供了可靠的依据。这些做法，有力地调动了班主任工作的积极性，对学生的管理工作起到了明显的促进作用。

三、开展形式多样的活动，丰富学生课余生活，全方位育人。

1、营造校园文化氛围，落实社会主义核心价值观。校园是师生共同学习、生活的场所，学校政教处发动有书法特长的学生、教师、家长为“文化走廊”建设提供作品。经过征集、评选、装裱，现在已经把部分作品悬挂于教学楼走廊，这样做既营造了校园文化氛围，又展示才能，增强了学生自信心，体现了德育教育的多元化和实效性。

2、办好一年一度的校园文化艺术节，为学生搭建展示才艺的舞台。今年的校园文化艺术节以“心有榜样”为主题，广泛动员，学生们积极参与，同时也得到了部分家长的大力支持。艺术节主要由“艺术作品展示”和“文艺汇演节目预演”组成。入选的优秀作品展示在学校的宣传橱窗。文艺汇演节目预演包括：演讲、相声小品、唱响红歌、校园歌手、舞蹈、器乐等。本次艺术节各项活动组织紧凑，运作效率高。在不影响正常教学秩序的前提下，各项活动都安排了固定的时间。所有节目由各中队精心策划，大队委员们认真组织，利用中午时间在校多功能厅按照专场顺序对节目进行海选和审核。入选的节目由艺术辅导员进行修改和加工，最终成为文艺汇演节目。

本次文艺汇演由29个学生节目、2个教师节目组成。整场演出高 潮迭起，节目类型丰富，包括诗朗诵、相声、合唱、独唱、舞蹈等，全面展示了我校学生精神面貌，受到老师和家长们的好评。校园文化艺术节活动的开展，丰富了学生的校园生活，陶冶了学生的情操，搭设了学生展现自我的舞台，提高了学生综合素质。

3、本学期，根据学期初的工作计划，各班还开展了以“勤奋、精进”为主题的班会，以此促进学生不断进行学习反思、改进学习方法、树立学习目标，效果良好。在20\_\_年12月31日，各班还召开了“辞旧迎新”的主题班会，学生们共话新年打算，互致新年祝福，班会现场其乐融融。

4、20\_\_学年奖学金的统计和发放工作,学生奖学金的设置，是为了鼓励凯慧学子在学业上勇攀高峰，精益求精。奖学金统计工作要求非常高：项目分得很细，有7—8项;学生的获奖种类繁多，有学科类的，有特长类的且奖金不一;涉及的学生数量不少，经过认真审核、计算、电脑输入、复核，初一、初二、初三年级16个班级的奖学金总额为24200元(初一7190元、初二8250元、初三8760元)。各个班级的奖学金数量基本反映了班级的学习发展情况。

四、重视健康、法制安全等教育，开展各项主题活动

学校一直十分重视法制安全教育，本学期开学以来利用升旗仪式、专题黑板报、主题队会、消防逃生演练等形式对学生潜移默化教育;学校还邀请区公安局的专职警员来校做讲座，不断提高学生的法制安全意识。

对于教育教学过程中的偶发事件，学校政教处、年级组、班主任合力做出及时、有效的处理，确保学校的安全和正常秩序。同时，学校充分利用开学典礼、升旗仪式、国旗下讲话、黑板报、橱窗等宣传阵地，大力宣传校园精神文明，开展教育活动。学校还不定期地组织学生进行卫生健康知识的学习，文明行为习惯养成教育活动的开展，推动了学校的校风、学风、班风建设，提升学生思想道德素质。

五、加强联系，促进双向交流。

加强学校与家庭联系。定期召开家长委员会，介绍学校发展规划、开展的相关主题活动，真诚听取家委会成员意见;分年级召开家长会，指导家长的家庭教育;完善班主任家访制度，加强与家长的沟通和理解，特别是后进生的家长，做到经常联系，互相沟通，及时向他们汇报学生在校的近况，让家长了解学生在校的学习、生活、思想状况。

加强德育工作是培养学生“学会做人、学会学习、学会创新、学会生活”的根本保证。我校在德育工作中开展了一些活动，取得的一些成绩，有效稳定了全校的教育教学秩序。但我们的工作还需进一步探索，在新形势下，学校德育工作将面临许多新的情况，面临许多新的挑战和机遇，我们有信心和决心把学校德育工作做得更好，进一步推进学校整体办学水平再上新台阶。

**优秀电话销售年终总结笔记篇3**

不知不觉间，一年的时间飞快就过去了，作为我参加工作的第一年，这一年对我来说有着不一样的意义。在领导的指导下我从一开始的生疏逐渐变得熟练起来，并且业务能力一天天的变强。得到了领导和客户们的一致好评，现将今年具体工作情况总结如下：

一、提高自己的业务水平

在一开始进入公司的时候业务能力并不强，但好在我来到了这么一个优秀的大家庭。大家对我都很帮助，在一开始让我有什么不懂的就去问他们，在他们身边看他们是怎么样解决问题的，一开始我还经常出错，但慢慢的我积累了一定的经验之后，就变得和老员工一样的熟练了。在慢慢的我发现在我的同事那里已经学不到太多的东西了，他那里我该学的都学到了便开始在网上查找资料和视频教学，以此来提高自己的业务能力。也会在工作之余挤出时间看一些中外名著提高自己的眼界，开阔自己的思维。

二、取得的工作成绩

在这一年中我在刚刚入职的时候被领导评为潜力新员工，还有一次本月员工。虽然这些奖并没有什么奖品，但对于我来说都是极大的荣誉，这说明我的努力没有白费，是被领导看见了的，这给了我极大的鼓励。在日常工作生活中我也是时刻谨记我们公司的规章制度，时刻使用礼貌用语，用最亲近的话语让每一位打来电话的顾客感受到来自我们公司的周到服务和温暖。

三、树立自己的服务意识

身为一名电话客服我最重要的职责就是帮助顾客解决问题的同时让顾客感受到满意。所以这就需要一定的技巧性，而这些技巧也是我们经常培训的一些东西。首先上班时间是肯定要专心工作的，不能吃零食，这是对顾客极大的不尊重。其次就是时刻提醒自己，谨记自己作为一名电话客服的职责，让自己打消脑海里想要休息，偷懒的想法。最后就是注意自己的话语是否有冒犯到顾客，当然还有话语是否吐字清晰，是否是说的标准的普通话，这对于我们来说也是很重要的。毕竟我们是用嘴巴来和顾客沟通的，话说出来可就收不回去了，所以一定要注意以上的这些东西。

在未来的一年里，我将会比今年更加努力的工作，回报公司对我的栽培之恩。我知道自己还有很多不足的地方，但我会在未来的日子里让自己变得更加优秀，把自己的业务水平在提高一个阶梯。

**优秀电话销售年终总结笔记篇4**

在本学期学校德育工作中，德育处紧紧围绕学校的中心工作，以人为本，不断开拓德育新思路，发挥德育途径整体效益，提高学校德育整体效果。结合我校实际，努力加强德育队伍建设，深化德育管理，拓展德育活动空间，使学校德育工作的针对性和实效性得以再提高，体现学校德育工作的导向、动力、保证作用，实现了本学期德育目标的要求，取得了一定的成绩，现将本学期个人工作总结如下：

一、做好德育工作计划，努力加强德育队伍建设，不断提高德育队伍的整体素质。

发挥德育领导小组的核心作用。加强了德育工作领导，完善德育工作管理机制，由校长负总责，少先队具体抓，实行校长室——班主任二级常规管理的制度，形成了各部门密切配合，班主任和任课教师共同承担的纵向连接的德育工作体系。德育领导小组成员增强了“教书育人”、“服务育人”、“管理育人”的意识，并能以身作则，努力工作，带领全员积极探索学校德育工作的新途径。注意加强德育队伍建设，特别是班主任队伍建设。每学期坚持开好“四种会”即每周一次主题班会;每月一次班主任会议;每学期1-2次班主任经验交流会;每学期1次家长会。多年来坚持开展主题班会观摩活动，让班主任在实践中互学互进，共同提高，由于长期开展这项活动，使我校班会课质量得以较大的提高。定期举行班主任例会，通过学习有关经验文章、经验介绍等方式，努力提高班主任的工作能力，并组织班主任参加了由教育部基础教育司、中国教育报主办的“班主任话细节”征文;对于一些初当班主任的，学校则采用“帮、扶、带”的方式，以使他们尽快胜任班主任工作。

二、加强校园文化建设，优化育人环境。

1、精心布置宣传阵地。加强对“红领巾广播站”、墙报等文化阵地的指导管理，在把好舆论导向的同时，力求主题突出，图文并茂，充分发挥宣传教育功能。

2、规范教室布置。各班教室的布置体现了各班的特点，营造了生动活泼、洁净素雅、健康文明、催人奋进的良好育人氛围。

3、积极做好了迎接“区域现代化”迎检工作，使校园文化具备与教育要求相适应的吸引力和情感号召力，逐步形成了以“红色精神”为特色的校园文化，凝聚高品位的校园文化精神。

4、大力推进“书香校园”进程，以优美的环境氛围，高雅的校园文化，给人以奋进向上的力量，学校发挥环境育人的作用，创设一个“时时受教育，处处受感染”的德育环境。我校有健全的教育阵地，如：宣传栏、黑板报、广播站、少先队活动室等。学校长期坚持不懈地开展升旗仪式活动，每天中午广播站定时播音，每天下午的“操前讲话”已形成我校的特色。这些活动都充分体现了学生参与的全体性、教育目的的素质性、教育形式的多样性，使学生在这样的教育环境中，陶冶情操，健全人格，促进学生实践能力和创新精神的发展。

三、加强学生的思想道德教育和养成教育。

1、丰富德育活动促进养成教育。认真学习贯彻《小学生守则》、《小学生日常行为规范》和《茅山中心小学学生在校一日常规》，坚持每天十分钟的养成序列教育。同时深入开展了文明礼仪教育、法制教育、安全教育等等。

2、加强班级文化建设。我们要求班主任积极思考，加强班级制度建设、班风和学风建设，营造良好的班级氛围，树立班级形象，争创班级特色，争创“文明班级”。各班的学习园地布置精美，中队角规范实用，富有教育性，各班的中队活动、好人好事都有记录。

3、加强后进生的教育与转化。德育处要求各班对后进生转化工作做到了有计划，有措施，并比较及时地了解掌握有关情况，协助班主任做好个别学生的帮教工作。

4、开展了普及小康知识学习宣传活动，开展一次主题中队活动，出一期“我与小康同成长”黑板报，学校还利用“小灵通”广播站进行了宣传，真正做到了小康知识“进课堂”。同时，少先队组织队员开展了“我与父辈手拉手，小康知识我来教”活动，要求队员把自己在校学习的小康知识带回家，让他们的家长对小康知识也有所了解，让小康知识“进家庭”。通过开展普及小康知识学习宣传活动，让全校教师切实增强了教育工作的荣誉感、自豪感和责任感;学生也了解了小康，更体验感悟到祖国、家乡、家庭的变化，激发了学生热爱祖国、热爱家乡的情感。在学生心中树立了“为早日实现全面建设小康社会而努力”的理想。

四、做好德育教学工作计划，拓宽德育渠道，发挥“三结合”教育优势。

1、办好家长学校，增进家校联系。我们坚持定期召开家长会，通过听讲座、随堂听课等形式，丰富家长学校活动，家长参与率达70%以上。同时，坚持通过电话联系、家访、经常性地与家长沟通，充分利用有效的教育资源，推进家校联系，提高了家教水平。

2、我校一直注重寓教育于活动之中，我们组织了一系列的活动：如开展了以“激情奥运、阳光校园”、“奥运精神伴我成长”等为主题的读书教育活动;组织学生定期观看教育片;布置宣传橱窗，让学生及时了解了国际、国内及校园大事;开办家长学校，召开家长会，努力营造学校、家庭、社会共同教育的氛围。

3、我校非常重视家庭教育工作，成立了家长委员会和家长学校，定期开展活动，使学校教育和家庭教育步调一致。通过家长学校向家长介绍学生基本情况、学校发展规划及对学生的要求和对家长的希望。希望家长和学校密切配合，用正确的方法教育好孩子。提高家庭教育效果，转变家长中存在的不正确的教育思想和教育方法。

**优秀电话销售年终总结笔记篇5**

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有一年的时间了，在这一年的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_\_银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\_\_中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_\_银行电话银行\_\_中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我。

这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这一年的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进。

记得\_主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了\_行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、高效完成外呼任务。

在进行每天的外\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

二、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

三、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**优秀电话销售年终总结笔记篇6**

我是公司的老员工了，在公司已经工作了两年，成为电话客服是一个巧合但也让我在这条道路上一直走下去了，走到了今天，现在我把自己这一年做电话客服的经历做个总结。

一、要有自信有底气

很多时候我们在与客户沟通的时候没有足够的底气去与客户沟通，因为我们的客户都是有身份的人士，面对这些人我们很多人在与他们交流时不自觉就落了下风，在与他们谈话的时候被他们所威慑，在加上自己本身能力不足有所欠缺，造成了在推荐产品在沟通时让那个客户不信任，因为这不是客户需要的，没有达到客户的要求，想要让客户相信想要赢得客户的认可，必须要有一个先决条件要有足够的底气，能够从容的面对任何问题，不管客户是发怒，还是平淡，我们都要平静相待，在加上就算他有意见我们也不必在意，因为我们是隔着电话，你可以随时挂断电话，不必要害怕他们客户也是人，也和我们一样不用给自己压力只要保持平常心去沟通就行。

二、能够抓住客户的需求

我们子啊销售的时候我们必须要知道客户需要什么如果我们不知道客户要什么，就这样随意的推荐，很多时候客户的第一选择就是挂断电话，因为我们的东西不是他们所需要的，强行推销能力不够反而会弄巧成拙，可会只有针对目标受众，针对正确的客户，把我客户的需要才能够取得好成绩，不要抱着幻想通过广撒网的想法去做，这样得不到任何的好处只会让我们浪费时间，做客服不是简简单单就能够做好的，我们必须要把客户的需要实现才能做好，更具客户的要求，我们才能达到自己的目的。

三、把基本话术掌握全

无论是做什么我们必须要把基础打牢，我们电话客服也是一样，要把我们最基础的话术完全掌握才行，我为了能够掌握话术也是花费了很大的心思，花费了很大的力气才完成，不是简简单单的就能够学好的，不但要花时间去记去背，更要把他们化为自己的工具，我虽然是老员工但是话术经常更新，我也需要时常更新话术，所以对于话术我也都一直非常重视，我把话术从最基础的学起，不断要学话术的说话方式，更要学习话术的灵幻，只有学其灵魂掌握这样的方法在真正派上用场的时候才能够大展身手，才能够获得成功。我也是这样一直坚持下来的。

四、了解自己的客户

客服不但要了解客户的需要更要了了解客户他这个人，比如客户的性别，客户的经济条件，当然不是让我们去搜索客户的隐私，而是更具个户的谈吐穿着等去判断客户的基本情况，然后更具其情况就能与客户做好沟通。

电话客服不是简单的工作，需要努力也学好花心思，我作为一个老员工也从不敢有所怠慢一直都坚持学习，不断上进，才得到成功。

**优秀电话销售年终总结笔记篇7**

不知不觉间，一年的时间飞快就过去了，作为我参加工作的第一年，这一年对我来说有着不一样的意义。在领导的指导下我从一开始的生疏逐渐变得熟练起来，并且业务能力一天天的变强。得到了领导和客户们的一致好评，现将今年具体工作情况总结如下：

一、提高自己的业务水平

在一开始进入公司的时候业务能力并不强，但好在我来到了这么一个优秀的大家庭。大家对我都很帮助，在一开始让我有什么不懂的就去问他们，在他们身边看他们是怎么样解决问题的，一开始我还经常出错，但慢慢的我积累了一定的经验之后，就变得和老员工一样的熟练了。在慢慢的我发现在我的同事那里已经学不到太多的东西了，他那里我该学的都学到了便开始在网上查找资料和视频教学，以此来提高自己的业务能力。也会在工作之余挤出时间看一些中外名著提高自己的眼界，开阔自己的思维。

二、取得的工作成绩

在这一年中我在刚刚入职的时候被领导评为潜力新员工，还有一次本月员工。虽然这些奖并没有什么奖品，但对于我来说都是极大的荣誉，这说明我的努力没有白费，是被领导看见了的，这给了我极大的鼓励。在日常工作生活中我也是时刻谨记我们公司的规章制度，时刻使用礼貌用语，用最亲近的话语让每一位打来电话的顾客感受到来自我们公司的周到服务和温暖。

三、树立自己的服务意识

身为一名电话客服我最重要的职责就是帮助顾客解决问题的同时让顾客感受到满意。所以这就需要一定的技巧性，而这些技巧也是我们经常培训的一些东西。首先上班时间是肯定要专心工作的，不能吃零食，这是对顾客极大的不尊重。其次就是时刻提醒自己，谨记自己作为一名电话客服的职责，让自己打消脑海里想要休息，偷懒的想法。最后就是注意自己的话语是否有冒犯到顾客，当然还有话语是否吐字清晰，是否是说的标准的普通话，这对于我们来说也是很重要的。毕竟我们是用嘴巴来和顾客沟通的，话说出来可就收不回去了，所以一定要注意以上的这些东西。

在未来的一年里，我将会比今年更加努力的工作，回报公司对我的栽培之恩。我知道自己还有很多不足的地方，但我会在未来的日子里让自己变得更加优秀，把自己的业务水平在提高一个阶梯。

**优秀电话销售年终总结笔记篇8**

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有一年的时间了，在这一年的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为\_\_银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行\_\_中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在\_\_银行电话银行\_\_中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……

这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这一年的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进。

记得x主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了x行就是选择了不断学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、高效完成外呼任务。

在进行每天的外\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨；再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

二、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题；

三、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。

要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**优秀电话销售年终总结笔记篇9**

在这岁末年初之际，我回首过去、展望未来。过去的一年里，在公司的指引下，在上级领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我在工作上、学习上得到了很大的进步。在这一年里，总的来说我在公司还算顺利、平稳。20\_\_年对我来说，是有意义、有价值、有收获的一年。一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记为客户服务的宗旨，在平凡而普通的工作岗位上，努力做好自己的本职工作，在上级领导和同事们悉心关怀的指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但是也存在有一定的问题和不足。

1、工作中有急躁情绪，有时生产任务急于完成，反而影响了生产进度和质量。

2、处理一些工作关系时，还不能得心应手，工作起来显得措手不及，无从着手。

20\_\_年，我的主要任务是负责喷画生产进度，派车出货和处理一些客户的要求意见，以及公司里面喷画所发生的问题，同时还要负责跟好“\_\_广告”的所有喷画安装业务，以及一些其他散户的跟踪服务。“\_\_广告”\_\_年的总业务量已突破26、7万，去年19、3万，比去年增长了7、4万，在公司客户业绩排行榜上名列前三名，当然，这些都不是我个人的工作成绩，是经过大家的共同努力而来的成绩。在此，我要感谢……以及工程部的全体人员，公司的各部门领导、员工对我的大力支持和帮助，没有你们的支持和帮助，也就没有我今天的成绩，今天我在这里借此机会向在座的各位领导、各位同事说一声，谢谢你们！

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，也认识到了自己的不足之处，理论知识水平还比较底，电脑办公技能还不够强，针对自己经验不足及知识面薄弱的问题，我对来年的工作作好自步的设想。

1、加强理论学习。

2、加强现场管理力度。

3、提高沟通能力。

一定要认真克服自己的缺点，发扬成绩，自觉地把自己置于上级领导和同仁的监督之下，刻苦学习，勤奋工作，做一名对\_\_有力量的人，为\_\_的发展作出自己的贡献。最后，感谢大家的辛勤工作以及各位对我的大力支持，在此我在这里先给大家拜个早年，祝大家牛年吉祥、合家欢乐、在新的一年里工作顺利、万事如意！

**优秀电话销售年终总结笔记篇10**

来到\_\_的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。回顾上半年来的工作情况，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体总结一下上半年客服工作的完成情况：

一、个人客户管理与服务

本着服务“以人为本”的宗旨，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于通信方面的疑问、圆满解决客户在使用电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们客服部在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。以往的中高端保有率我们客服部圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我客服部完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，上半年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象。

我们培训外呼人员时要求他们熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户，外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，客服部在上半年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是\_\_公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在上半年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动客服部完成营销指标。

下半年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

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！