# 电话销售工作总结范文大全(推荐45篇)

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-01-03

*电话销售工作总结范文大全1为了更好地理解和掌握市场营销学的知识，在社会实践中综合运用所学的营销理论与技能，为了能更好的适应社会的生存，除了要加强课堂上的理论知识外，还必须亲自接触社会参加工作实践。由此我在绍兴县易比纺织科技有限公司的销售专员...*

**电话销售工作总结范文大全1**

为了更好地理解和掌握市场营销学的知识，在社会实践中综合运用所学的营销理论与技能，为了能更好的适应社会的生存，除了要加强课堂上的理论知识外，还必须亲自接触社会参加工作实践。由此我在绍兴县易比纺织科技有限公司的销售专员岗位进行了实习。经过实习，让自我找出自身所了解的知识与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为毕业以后的正式工作做好充分的知识、本事准备，从而缩短从学校走向社会的心理适应期，成为一名优秀的毕业生。

>一、实习单位简介

\_\_县\_\_纺织科技有限公司位于全球最大的纺织贸易集散地——\_\_，公司是依托\_\_省现代纺织工业研究院成立的一家高科技企业，拥有完善的研究体系和丰富的技术资源、技术储备，主要从事智能化形状记忆纺织品(整理剂、纤维、面料)的研发、生产与销售，并供给技术转让服务，是国内首家形状记忆智能纺织生产企业。

公司主营产品为：形状记忆纤维素整理剂，形状记忆羊毛整理剂，形状记忆涤纶莱卡整理剂。

>二、实习主要过程

此次实习的目的：经过在\_\_县\_\_纺织科技有限公司的实习，熟悉纺织企业的日常业务，销售的工作流程以及工作制度等。实习过程主要包括以下几个阶段：

第一，了解企业文化，熟悉集团公司的经营单位，了解经营单位的经营对象。

第二，学习销售业务的基本流程，包括学习销售理念、销售技巧，电话销售等方面。

第三，电话销售的实践，向潜在顾客电话销售。

第四，面谈销售的实践，跟目标客户进行面谈沟通，最终完成订单。

第五，总结实习经过，并完成实习手册、实习报告。

>三、实习主要资料

我在\_\_县纺织有限公司一共实习8周，时间为20xx年\_月——20xx年\_月。在这期间，我理解了公司安排的多次企业文化及业务技能培训，并尝试了销售这个岗位的工作，对不一样的工作有了初步了解，对于我进一步掌握营销知识有着巨大帮忙。同时，不一样工作的锻炼，也对公司、市场、消费者有了更为深刻的认识和理解，对于全面提高我的工作经验、加强营销实践技能有着至关重要的作用。下头以周为单位简单介绍以下实习的主要过程及资料：

我在\_\_县\_\_纺织科技有限公司实习，我所从事的岗位是销售。刚进公司的第一天，一切都很陌生，也很新鲜。同事们也都很友善。因为是初入公司，所以经理说我第一周的工作就是要了解公司的产品，名称、特性，价格等资料，并且熟记。方便日后为客户进行解答。

于是，第一周就在这些学习中度过，我也充分了解了公司的产品，名称、特性和价格等资料。

第二周公司又针对了产品的特性进行了3天的加强培训，目的在于我们能够对客户的任何针对产品的问题都能够对答如流。在培训期间，我们每个人都会认证的记下产品的性能和特点。并且，回去后认真复习，最终3天后在经理的抽查中，我们都能够及时的回答经理的任何问题。

于是，在接下来的3天里。经理开始对我们实习生进行电话销售的培训。培训包括一些电话销售的技巧等等。我们也都努力的记着笔记。可是这些都只是纸上谈兵。真正的做好电话销售，还需要进行实战。

一周的时间过的很快，经理说下周就要开始进行电话销售了。最终要进行实战了，内心里异常的激动，准备下周大干一场。

第三周了，最终开始进行电话销售了，经理先给了我们几张电话单子。上头密密麻麻的都是电话号码。于是，我们就开始对单子上的客户进行电话拜访和销售。打第一个电话的时候，在我还没介绍完公司名字的时候，电话就被挂了。当时心里异常难受，可是我调整了心态就开始打第二个电话，可是接连几个都是这样。这使我十分的沮丧。同事安慰我说，他们刚开始也是这样。慢慢的掌握好说话的节奏就好了。首先就是先告诉对方我们的身份，然后再进行相应的产品介绍。慢慢的我也进入了状态，能够很好的和客户沟通并且介绍相应的产品了。时间过的很快，不知不觉一周已经过去，我也能够很好的适应这份工作了。

第四周，我依旧是做着电话销售的工作。每一天都会有必须的任务量，虽然打电话很累。还觉得嗓子很干，喉咙很痛。可是这一周我还是有不小的收获，因为我谈成了一个单子。虽然仅有一单，可是还是很有成就感的。

时间过的很快，这已经是实习以来的第五周啦。自从上周谈成了第一个单子之后，这周又陆续的谈成了好几个单子。其中还有一个比较大的单子，这也使我十分有成就感。

我也对电话销售有了自我的一套方式，经理说下周要带我去参加面谈的销售模式。这使我十分的高兴也十分的期待。

实习的第6周，经理给我培训了下头谈的技巧。他说他会带我去和客户谈单子。让我好好的观察他是怎样和客户去沟通的。

第一次要见客户的时候我很紧张，经理和我说一会儿我只需要在旁边看着微笑就能够了。于是，第一次去谈单子我就在微笑中度过。当然我也仔细的观察了经理是怎样和客户交谈的。

看着经理和客户之间交谈的很愉快。听到经理游刃有余的和客户谈着产品的性能和价格。我也从中学习了很多，在见到客户的时候也不会再紧张了。

时间过的真快，转眼已经是实习的第七周了。经过上周的锻炼，这周我和经理出去见客户的时候已经不再紧张了，经理也安排我和另一个老员工去谈了一个小单子。虽然之前和经理一齐去见客户，可是我都是在一旁安静的坐着并且仔细观察经理和客户之间交谈的细节。可是这是我第一次为客户介绍我们公司的产品并且和客户谈相应的价格。虽然中间还是有一些小的纰漏，但总之这个单子还是谈成了的。心里异常有成就感，经理也表扬了我。这使得我在工作上更加的热情了，也对自我充满了信心。

这是我实习的第八周，经过上周的谈判也使得我更加的有信心。此刻我也会跟着经理去谈一些客户的单子。每一天都在见客户和谈单子直接度过。虽然很累，可是感觉自我过的很充实。每当谈成一笔单子时，都会十分的有成就感。

总之，每一天都过的充实而富有挑战。觉得自我能够在以后的工作中坚持着热情，也相信自我会越做越好。

>四、实习的主要收获和体会

在两个多月的实习过程中，我对整个纺织行业的运作模式和日常操作程序都有了必须得了解。在此过程中，我不仅仅在我的专业知识领域有了新的突破和进展，同时，也在我的人生经历中增添了十分重要的一节，这将是我一生中珍贵的财富。

毕业实习，是学生从学校步入社会的过渡阶段，是让学生在真正出社会之前，对社会的提前适应阶段。四年的大学生活虽然不能说是完全的与社会脱节，毕竟还是离现实有一段距离。经过毕业实习，让我切实的体会到了工作的艰难与不易。它教会了我运用所学知识去解决现实问题，更教会了我怎样去与人沟通交流，怎样样做一个合格的销售人员。

1、经过这次实习，我深切的了解到，独立和好学是一个实习生首先应当具备的。仅有培养自身的独立本事，可是分的依靠，自我主动的去发现问题解决问题，这样我们才能真正的提高自我处理问题的本事，才能在工作上得到提高。另外，在工作上，有问题，有不懂应当大胆请教，而不是不懂装懂。“三人行，必有我师”，我们该学该问的不仅仅限于我们的同事，前辈，各种形形色色的人，每个领域，都有我们要学该懂的东西。经过学习，才能独立工作，积累经验，最终得到的才是最适合自我的东西。

实习期间，遭遇冷遇挫折是常有的事，如果意气用事将自我的委屈和坏心境带到工作中，往往会让事情变的更糟。应对困难和挫折我没有退缩，而是勇敢的去应对，对客户我始终抱着进取包容的态度去对待，努力为自我减压，营造良好融洽的工作氛围。

2、如何与人和睦相处，良好的进行沟通，是一名实习生必须要学会的。在与人相处方面，我一向坚信，诚实加真心，自尊与尊重他人，肯定不会被拒于千里之外的。首先和同事相处，我只是一个实习生，很多事情要多看多学，我所有的同事都是我的教师，前辈，工作过程中，怎样发挥团队的作用，协调内部关系，我学会的是尊重和礼貌。学会如何让自我说出的语言让客户听得舒服，听得开心，进而选择和你合作，是作为一名实习生所必须要学习的课程。人不免会有情绪上的波动，然而这种情绪上的波动往往会影响他人的心境。如何调整好自身的心态，用最好的心态去应对客人，应对同事甚至上级，如何带给别人一个最好的笑容，是我每一天都要认真思考的问题。在这次实习中，我不但在沟通本事上得到了提高，还学会了如何调整自我的心态。

以上是我的毕业实习报告。我明白，实习只是一个接触社会的过程。经过这次实习，是我学习到了许多在学校学不到的知识，接触了形形色色的人，同时还结识了很多很好的同事和朋友，他们让我更深刻地了解了社会，他们拓宽了我的视野，也教会了我如何去适应社会融入社会。

**电话销售工作总结范文大全2**

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。

**电话销售工作总结范文大全3**

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！

**电话销售工作总结范文大全4**

>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。

**电话销售工作总结范文大全5**

>一、要克服自己的内心障碍

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。作销售，被拒绝是再正常不过的事情。不正常的是没有人拒绝我们，如果那样的话，就不需要我们去跑业务了。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。同时，总结出自己产品的几个优点。

(2)善于总结。我们应该感谢，每一个拒绝我们的客户。因为我们可以从他们那里吸取到为什么会被拒绝的教训。每次通话之后，我们都应该记录下来，他们拒绝我们的方式，然后，我们在总结，自己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。我们去学习的目的不在于达到一个什么样的高度。而是给我们自己足够的信心。当然我们应该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, 电话打多了自然就成熟了。

>二、明确打电话的目的

打电话给客户的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。

>三、客户资源的收集

既然目的明确了，那么就是打电话给谁的问题了，任何行业的电话销售都是从选择客户开始，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，如果连这点都做不到，是根本谈不上创造什么良好的业绩的。在电话销售过程中，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，但起码你获得了一个机会，获得了一个不错的开始。

选择客户必须具备三个条件：1、有潜在或者明显的需求;2、有一定的经济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。由于我们的产品属于高档产品，消费人群主要集中在中高收入人群、公款消费人群及社会名流，这些人主要集中的行业包括IT业、咨询业、娱乐圈、房地产业、出版业、医药业、汽车业、传媒业、通讯业、留学中介、民航业、金融业、政府事业单位等，在客户开发的时候，我们就要搜集这些行业的个人信息、公司企业采购人员、政府部门工会采购人员的信息。

>四、前台或者总机沟通

资料收集好了，就是电话联系了，这时候你会发现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，绕过前台的话术：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)，可能转到业务员那里或人事部，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，可以找另外一个同事帮你打，顺便考考你的同事，也可以学到新的方法

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。

>五、成功的电话销售开场白

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，我是早上果业有限公司XXX，我们公司主要是做各种高档水果、干果产品配送，还有各种干果、红酒、茶油礼盒。我们的产品您可以作为员工福利、节日礼品发放，还能提供给您的客户，维护好您的客户关系。注：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。

>六、介绍自己的产品

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：

1、配送优势 我们是以会员卡的形式消费，一次消费不完，可以分几次刷卡送货，还可以充值，您作为礼品送给客户，既方便又实用，客户只要一个电话，我们就把产品送到家了，节省了您客户外出购物的时间，而且产品品质有保证。

2、产品优势 我们的产品大部分是进口水果、干果，而且很多水果我们有自己的种植园，确保了产品无农药残留，很多产品市场都不多见，现在都讲究送礼送健康，您把这么有营养价值的产品和服务送给客户，客户关系维护好了，那您的生意肯定越做越大，发给员工也能让员工感受到企业对他们的关心，肯定提高工作积极性，工作效率还用说吗!!

3、礼盒优势 我们的高档礼盒里面的有红酒、茶油、各种干果品种多样，既能够作为高级礼品赠送客户，又能够用来走亲访友，可以根据自己的需求和喜好，选择不同的礼盒。作为礼品送给客户、员工，给您带来了方便，免去了您采购麻烦、送礼不便得烦恼，一张礼品卡全搞定了，多方便啊。

>七、处理客户的反对意见

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，我们是走的团购路线，产品不是卖给他自己，作用是能够提高他的员工工作积极性，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，并不是很清楚客户现在到底心情是好还是坏，适不适合现在进行沟通。所以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，比如：您看马上过年了，您公司肯定要给员工发福利，老客户也要维护好关系吧，员工福利能够提高员工工作积极性，客户礼品能够增进客户合作关系，您用不多的投入，就能够获得巨大的收益，来年您的生意还不是越做越好。

(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)我还要考虑考虑/再商量商量这样的回答，我们就要找到客户考虑的真实含义了，可以询问：您是担心哪一方面?这样好了，我带着产品和资料去您那，您好做个直观的了解。最好是约面谈，问清原因找出解决办法。

(4)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，然后再提出约见下，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。

(5)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。

>八、约客户面谈

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。

**电话销售工作总结范文大全6**

20\_\_年即将悄然离去，20\_\_年步入了我们的视野，回顾20\_\_年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我\_\_年\_月\_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。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在20\_\_年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

**电话销售工作总结范文大全7**

>一、在电话沟通时也需注意两点：

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xxx，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xxx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xxx，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xxx公司的xxx，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xxxx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！

二、>巧用电话邀约

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

邀约，就像其它任何一件事情一样，需要纪律的自我约束。他们需要我的帮助，他们现在不知道，是因为他们不了解我们的产品、我们的服务，所以，我们需要更努力的通过电话去邀约准客户，让他们了解之后能得到更多的帮助。那么，每天安排一小时的电话邀约还算多吗？答案是远远不够的，

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。

>三、电话邀约一要、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。

**电话销售工作总结范文大全8**

捧着累累的硕果，迎着冬日的阳光，怀着满腔的热忱，我们又迎来了新的一年。对于我个人来说，是丰收的一年，特别是在这20\_\_\_年里收获了太多太多，需要感谢的人太多太多。在这里，我谨向关心支持我们电话销售部的领导和广大员工表示衷心的感谢！并对电话销售这方面工作做一个总结：

>一、工作完成情况

我们对电话销售团队进行了整合，渠道部销售人员现有人，网站部销售人员现有人，客服部销售人员现有人；完成了呼叫系统上线，对呼入呼出业务进行了详细分工；制订了销售规则，与产品部门合作进行了职称英语、四六级等多次电话销售促销活动，完成总业绩百分之xx，其中，完成重点产品电话销售工作百分之xx。我们具体做好了以下几项工作：

1、强化培训

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。如，x月x日，老师为我们进行了职称英语培训，取得了很好的效果（我用27号前后的两组数字进行比较）。

2、更新系统

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，整合呼入咨询电话，来电量较更新前明显上升。

3、细化分工

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学校，了解到学校的产品，为学校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，在学员跟进方面，及时了解学员处于哪个进度及时进行跟进。

每个新开发的学员，都制表统计，在开发学员的得失之处做分析。通过召开每月一次例会来分析近来学员的状况，对于未成交的学员做出总结，以便更好地跟进，对于成交的学员我们及时分享经验，以供大家学习。

同时，执行了同等学历的老学员二次销售，及时和老学员沟通。在启用新品时，首先通知老学员，得到他们的承认后方可启用，若他们不接受，我们作相应的改进满足他们的需求。对于老学员的回访，我们是不定期的。在节假日里我们送出问候和祝福，在重要的日子里送些小礼品以增进感情。

在平时，我们也和老学员保持联络，关心他们的状况，增进感情。如果方便的话，可以登门拜访老学员，以便促进我们和老学员之间的关系。经过我们的努力，半年来，老学员成单量达到个。

4、完善制度

为更好地促进工作，我们研究制订并严格执行《电话销售执行规则》，对工作执行流程、业绩认定、数据安全等方面进行了严格规定，违规操作情况明显下降。

各位领导、同志们，以上这些成绩的取得，是校领导关心、支持的结果，是我们销售部员工共同努力的结果。这些成绩，为进一步加快我校教育发展夯实了根基，为新起点创造新气象奠定了坚实的基础。

>二、存在的问题和不足

虽然在20\_\_\_年来我们的工作取得了一定成绩，但是离领导的要求还存在很多差距和不足，主要有以下几方面的问题：

1、呼入方面

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。

2、呼出方面

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。

3、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。

4、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

新起点，新希望。成绩代表过去，我们的工作将开始新的起点。下一步，我们将努力做好以下几方面的工作：

1、加强合作，进一步强化培训

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。对于学校的职员来说，熟悉学校的产品是很必要的。为了发展，学校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，让职员对学校的新产品更加了解，提高员工的工作技能，让大家成长得更快。

2、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。

3、积极研究发掘销售规律

以指导好销售工作的开展，为学校创造更多的经济效益。

以上是我半年来的工作总结和计划建议，有什么不当的地方还请领导指正。

在新的一年里，我们将紧紧抓住教育发展的战略机遇期，尽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，我相信学校一定会发展得更好、更快！

**电话销售工作总结范文大全9**

不知不觉中，20xx年就过去了，虽然这一年我成长了很多，但总的来说，很多方面还是需要提高的。以下是我一年工作的总结：

我的主要工作职责是电话营销，这是近年来新兴的行业。电话营销，顾名思义，就是通过电话达成交易的销售。在这一年里，我得到了通过各种渠道与客户沟通的机会，比如互联网和电话。没有做这份工作的时候，我一直以为电话营销就是打几个电话，然后聊一聊QQ，联系客户的时候，一切都觉得很轻松。但是当我真正开始这个行业的时候，我意识到事情真的没有我想象的那么简单。

因为电话营销不同于商店销售，人们可以面对面交谈。电话营销依靠一条线把两个素未谋面的人联系起来。因为一个产品，给客户的第一印象就是你卖的东西对她有用，这样我们才能继续谈下去。如果客户对你的产品不感兴趣，没必要继续沟通。所以给客户留下好印象是非常重要的。至于下订单的客户，不要无动于衷。你可以时不时的关心和问候他们，让他们感受到你对他们的重视，给大家留下好的口碑。也许当她身边的人需要的时候，她会先想到你。对你来说，问候只有一分钟，但它可能会给你带来一个大惊喜。

经过一年的\'工作，发现还有以下几个方面需要改进。

第一，沟通技巧需要提高。语言组织的表达能力需要加强和提高。

第二，是对已经合作的客户后续服务不到位。看着成功的客户越来越多，虽然大客户很少，但我还是在用心维护每一个客户，实现从有心客户到真客户的目标。

第三，客户陈述组织得不好。对于我们这个行业来说，有旺季也有淡季。在淡季或临近假期问候客户应该是一个很好的报告总结，但我在这方面做得不够好。

第四，新客户数量少。今年和我合作成功的客户主要是通过电话销售和线上客服找到客户，但真正找到的客户很少，值得我深思。

第五，遇到不懂的专业或业务知识时，不善于主动咨询领导，不把不懂的东西当天吸收到自己的知识中。

以上是我对今年工作的总结。新的一年我会改进缺点，努力让自己快速成长，让自己早日独立。希望公司领导和同事监督我。

**电话销售工作总结范文大全10**

转眼间上班已经一个多月了。在这将近一个多月的时间里，我初入公司的茫然无措，然后到个人与工作的磨合阶段。虽然没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的公司新员工的成长过程。这个阶段既有收获又有不足，现在我把自己的这个阶段的工作总结一下。

我在工作的磨合过程中觉得，其实就是一个适应工作和工作环境、节奏和工作方式的一个过程。还是一个在挫折中不断调整自己的一个过程。在这个过程中我经历了从第一个电话不知道怎么开口的忐忑不安到后来的极为熟悉的开口称呼，从一开始的固定模式到后来的不断调整自己的策略的过程。从一开始的打电话的盲目到后来的通过资料可以大致确定自己的谈话策略的过程。从对业务的不熟悉到工作过程中不断的了解工作内容和专业知识的过程。

但是在工作的过程中我还是有很多的不足。对专业知识的欠缺，对谈话技巧和策略的掌握还不到位，还有对资料的查找还没有找的很好的方式，因此在这将近一个多月的时间里还没有出现可以签单的意向客户，即使出现过也因为自己的不足而没有把握好。因此我觉的还是有很多东西需要学习。

非常感谢公司给我这个成长的平台，令我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身素质与能力，公司陪伴我走过人生很重要的一个成长阶段，使我懂得了很多。不断完善的公司制度，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识也更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和工作能力，为公司做出应有的贡献。

电话销售工作总结6

超过三个月，我的同事们的帮助下，学到了很多方面的电力销售，基于以前的工作总结如下：

做电话销售也可能是最困难的在所有销售的一个挑战性的，对别人总是拒绝让我伤害了自尊。但是你必须超越阈值。说实话，我认为自己是“被迫”在梁山英雄，每天打电话，电话被拒绝，学会承担。一开始也在老板包括所有志愿者的帮助和教诲，慢慢适应，别人能做到，为什么我不能?

我觉得作为一个销售人员的工作压力。当面对\_\_\_\_孤单寂寞，当连续未能实现销售目标面对挫折，当面对一些不合理的客户。尤其是做电话销售，我们每天至少60个电话，每个月如果有21个工作日，我们将每月1260个电话。多少次我们接受拒绝，我们能听到的声音是“不需要”，如果你不能激励自己，不能互相激励，我们优雅地面对每一天，不想每天都打电话，甚至看到电话头是痛苦的，因为没有人会喜欢被拒绝的感觉。

三个月现在有将近1000的客户，客户可以扫描图2显示每个月，结果从0的第一个月，第二个月3000，然后10900年3个月，每个月的进步，每个月，追求成功，必然会遇到各种各样的困难和曲折，打击，不如想法。可能这个世界上的人很少，他的生活一帆风顺，但是大部分的人，他遇到故障或失败，包括许多成功的人做同样的事情。除了他最初建立的目标应该有坚定的信心，必须不时回过头来测试他们的足迹已经脱轨，有没有更多的绕道走，如果走偏快回来，赶紧改正，总结和回顾，以确保方向永远是对的。俗话说：“一个人不是追求进步的同时在标记时间”!

回到这一次，我在工作中仍有许多缺点和不足，特别是最明显的是草率，不注意客户说什么，常常不合适地回答，这样的问题经常会发生的本质，一边打电话一边有些问题仍然不能独立面对问题，在容易恐慌，当客户遇到问题不能平静稳定，这样，现在非常糟糕的刚来不到一个月的夫妻可以面对这些问题，我这成功是做的不够，以后必须努力改掉这个习惯，不能总是依赖别人，要靠自己来解决!

既是一个平时工作和生活不能区分，有时麻烦将带到生活中，工作和生活是不快乐的心情有时也导致一天的心情，当然这肯定不是好，因为一天没有好心情直接决定是否收到返回一天的工作!正常的工作和生活，同时自己相信：抑郁症患者抑郁的人，会更加沮丧。必须找到一个成功的人不是他，比他快乐，他的快乐会传染感染，会找到力量和信心。

**电话销售工作总结范文大全11**

当我走出学校大门步入社会的那一刻起，我的生活发生了翻天覆地的变化，我知道从现在开始，我进入了独立自主，追求梦想的时候了，我面前的路很长，我知道从踏上这条路开始，我奋斗的人生也正式拉开了序幕，前面的路有许多我不知道的情况，激动、求知、恐惧、迷茫，这些心情占距着我的心，但是我坚信自己会走好这条路的，哪怕前期会摔倒，我也会毫不畏惧。而我毕业后的第一份工作就是在\*\*\*公司做的电话销售工作，这是我人生中赚的第一桶金，我不会忘记这个过程的。

>一、电话销售工作介绍

我所在的公司主要做的是农产品资讯信息服务的，这家公司规模比较大，有一百多人，应该算是一家中型以上的公司了，公司主要由两个部门组成，电话营销部：大约有一百人了，主要进行销售工作。技术部：主要做信息服务，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。而我们的主要工作是，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、具体工作情况

在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性归定要完成多少指标，并按10%进行提成奖励。当我们这些新来的员工被分配到各个小组以后，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，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，我们是北京\*\*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。

每天我们的工作都是，按照网上搜索的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的产品服务，希望客户能办理我们的会员，并给他们一个试用期为七天的账号，请对方试用我们的产品服务，如果客户满意的话，在进行下一步的会员办理业务。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

首先，进行信息采集的同事在网上找了很多企业的电话，但这其中，有的电话是打不通的，或者是空号，这种情况很多。其次，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。最后，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。

我的组长经常对我说：“每天要尽可能多打电话，这样潜在的意愿客户就能被发掘出来，就会有收益了”。同时，她还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。

>三、工作中出现的问题

在进行一段时间的电话销售工作后，我发现自己遇到了一些小问题，比如，打电话的效率不高，不能按期完成要打的电话目标，还有就是，有时连续打了好几个电话，对方不是空号，就是直接拒绝你，要是碰上一个态度比较恶劣的人，可能还没说上一句话，就被对方给骂回来了，那个时候我的心情会是非常糟糕的，情绪也很低落，这样的情况，很多同事都碰到过。

后来，我想出了解决问题的办法，每天在打电话前，会先列出一个计划表，比如，今天打多少电话，上午打多少，下午打多少，都详细的列出来，这样在心里很清楚今天要干多少活了，其次，每打十个电话后，我都要停下来，调整一下自己的心情，如果碰上情绪低落的时候，会尽量激励自己，这样才能继续以激昂的心情进行工作。

>四、工作心得

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。

通过一段时期的电话销售工作，我的口才能力得到了极大锻炼，和陌生人聊天的时候也不会感到害怕了，和人沟通上的能力得到了极大提高，我会好好努力下去的。

**电话销售工作总结范文大全12**

>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。

**电话销售工作总结范文大全13**

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。

**电话销售工作总结范文大全14**

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识；实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识,既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位一步。我的实习目的是在八周的实习时间里，充分了解财产保险公司基层公司的工作内容和工作流程，熟悉保险公司的工作环境，掌握保险公司工作的相关技能，为今后踏上保险工作岗位做好准备，熟悉金融市场多元化。

>实习单位基本情况

中国平安人寿保险股份有限公司是中国平安保险股份有限责任公司旗下的重要成员，于XX年成立，目前拥有各险、银保、电销等三大销售渠道，产品体系清晰完整，涵盖从传统储蓄型、保障型产品，到非传统的分红型、投资型产品，为客户提供“一个账户，多个产品，一站式服务”，与客户充分分享优势，五里店分公司规模不是很大，其成员大概60名左右，公司分为几大模块:财务部、销售部、人事部、理赔部、出现部，公司的各个部门分工明确，结构清晰。

>实习岗位基本情况

1.电话营销岗位基本情况

首先我的岗位就是电话营销，主要工作内容：

重点客户的回访与感情沟通，预约陌生客户的拜访，回访客户的使用产品情况与代理商或经销商的具体明细动态。

数据的记录与重要信息的传达，详细填写报表的清单，对客户的困难与疑问进行合理的处理。

2.公司的组织结构图

3.电话营销岗位流程

策划，策划是实施电话销售流程的第一步，在这个阶段要分析客户、准备资料，然后准备电话脚本，并使自己始终保持精神饱满的状态。

**电话销售工作总结范文大全15**

八月下旬我加入\*\*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。

**电话销售工作总结范文大全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。

**电话销售工作总结范文大全17**

岁月如梭，不知不觉我来公司已经有一年了，一直在客服部从事电话销售工作。现在回顾当初应聘来我们公司客服部还像昨天发生的事情一样，可是在这段时间里，我学到了很多，也成熟了很多。

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，电话销售人员也需要了解多方面的知识、沟通技巧等，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

定期公司的新老顾客做健康回访，是每位客服部电话销售每天必做的工作。面对每天重复的工作，我们的电话销售人员要把自己的工作做好。首先应持有耐心和真诚的工作态度，在这个信息时代，市场竞争激烈，竞品公司也会对顾客进行电话回访，并不会让人觉得稀奇。很多顾客可能每天都能接到一家或几家的回访，怎样才能让对方对我们的服务感兴趣呢？

首先我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题。

相对于电话回访，接听xx热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候面对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自己的情绪也会随着顾客的责骂，甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，实际上，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时间解决顾客反映的问题。

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！