# 电话销售工作总结范文简短(优选48篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-01-03

*电话销售工作总结范文简短1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...*

**电话销售工作总结范文简短1**

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。

**电话销售工作总结范文简短2**

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。

**电话销售工作总结范文简短3**

>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简短4**

有些人在打电话之前就已经担心对方拒绝自己，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。

**电话销售工作总结范文简短5**

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\_\_\_，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\_\_\_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\_\_\_，请问\_\_先生/女士在吗?\_\_先生/女士，您好，很高兴与您通话，我是\_\_\_公司的\_\_\_，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\_\_\_\_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简短6**

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”，只有拼命的工作，才能在公司生存下来，并且为公司创造的利益，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。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。

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：

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?

在打电话中最能看的出一个人的品质,一个人内心的世界,在打电话中你可以表露的明明白白,无论你平时怎样掩饰.那么,我们所拨打的每一通电话当中,是不是要给对方的一种温馨的感觉呢,或者是亲切的友好,你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方.，我知道在市场竞争日趋激烈的今天，学习电话营销的同学，深切地感受到电话营销工作难做。尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是电话营销的几点肤浅认识。

1、充分准备，事半功倍。在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。心理上也要有充分的准备，对营销一定要有信心，要有这样的信念：我打电话可以达成我想要的结果!。

2、简单明了，语意清楚。通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

3、语速恰当，语言流畅。语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

4、以听为主，以说为辅。良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是最好的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

5、以客为尊，巧对抱怨。在电话营销过程中，常常会听到客户对我们电信的抱怨。那么，

如何处理抱怨电话呢?首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决;如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

总之，电话营销绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话营销的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的营销技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索

对待客户，我们用八个字来形容：微笑，热情，激情，自信!特别是在和客户的沟通，要注意诸多细节，还有最基本的话术!我们都要有一个充分的准备，所谓：知己知彼，百战不殆。

王家荣老师说：问题是我们最好的老师。

销售是个很有趣的工作，每天都会面临许许多多的挑战，客户说我考虑考虑、考虑一下,是我们销售人经常会听到的一句话。面对这句话，有的人会非常的泄气或沮丧，觉得又碰到了一个非常困难的问题;有的人会非常的积极和自信，觉得又增加了挑战和提升自我的机会。是问题?还是机会?取决于我们自己的选择和定义。而我们对事件的定义，往往就是我们会得到的结果。

客户说我考虑考虑，其实内含的意思有很多种，所以请不要着急寻找什么话术答案，当客户说考虑时，或许他真的需要考虑(真实)，也或许他只是一个虚假的借口(虚假)，也或许他隐藏了某些其它的东西(隐含)。所以我们销售人需要深入分析，客户到底是属于哪一种类型，然后我们根据具体情况再做出适当的处理，这并没有一个固定的答案，需要的是我们销售人灵活的应变。小小的一句话，内含却千变万化，所以需要我们销售人细心聆听，积极探询，多了解客户真实的感受，然后帮助客户做出明智的决定。

要想在电话营销方面取得更大的成就，就必须具备专业、熟练的技能!电话，是一个无处不在的沟通工具。对于从事销售工作的专业人员来说，电话也是最棒的最有效的最便利的沟通工具之一。我们都接听过无数个电话，但对于在电话中需要掌控的一些事项，我们真的注意到了吗?一个电话的通话时间可能有三五分钟，也可能十多分钟，也可能有短短的不到一分钟。无论通话的时间长与短，也无论是何种的沟通电话，在电话中沟通的过程和要注意的事项，基本都是相同的。如何打好我们的电话?如何利用好我们的电话?对电话销售人员来说是非常重要的。

总之，电话营销绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话营销的价值，虽然我还没亲身体会过，但我觉得沟通的技巧十分重要。这就是我学了电话营销之后所得的体会。

让我们拥有足够的自信来做好自己的工作，创造一个自己的舞台!

以上这篇是电话销售心得体会。就为您介绍到这里，希望它对您有帮助。如果您喜欢这篇文章，请分享给您的好友。

相信对于每一个中国人来讲，20\_年都是非常特别的一年，有对汶川地震的悲痛，有百年奥运的梦想……对于我个人xx是丰收的一年，这一年里收获了太多太多，需要感谢的人太多太多，对公司业务销售这方面工作做一个总结：

**电话销售工作总结范文简短7**

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地适应，别人可以做到，为什么我就不可以？

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。

在学习了，电话营销的过程中我才发觉做销售的最主要是怎么样跟客户沟通，当你拿起电话想要打电话给客户的时候，你首先有没有想过要跟客户说些什么？客户才会跟你继续说下去，而且还会问你很多的问题，才会相信你从而永远变成你的忠实客户，并且是依赖性的客户。

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方，我知道在市场竞争日趋激烈的今天，学习电话营销的同学，深切地感受到电话营销工作难做。尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是电话营销的几点肤浅认识。

>1、充分准备，事半功倍

在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。心理上也要有充分的准备，对营销一定要有信心，要有这样的信念、“我打电话可以达成我想要的`结果！”

>2、简单明了，语意清楚

通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

>3、语速恰当，语言流畅

语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

>4、以听为主，以说为辅

良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是最好的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

>5、以客为尊，巧对抱怨

在电话营销过程中，常常会听到客户对我们电信的抱怨。那么，如何处理抱怨电话呢？首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决；如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

总之，电话营销绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话营销的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的营销技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”

**电话销售工作总结范文简短8**

对于公司的职员来说，熟悉公司的产品是很必要的。为了发展，公司可能会有产品改进或者新品的推出，建议公司经常作一些产品的培训，让我们对咱公司的产品更加了解。此外，工作中学习也是很重要的，如果有时间的话，建议公司开展一些工作技能的培训，让大家成长得更快。还有，工作之余我们可以开展一些活动，比方爬山，游泳、乒乓球赛、羽毛球赛等等丰富我们的业余生活。公司可以有自己的企业文化，创办自己的月刊。

以上是我的计划和建议，有什么不当的地方还请领导指正。在新的一年里，我将会尽最大的努力协助销售员共同完成销售目标。我们大家一起努力，将工作做到更好！在不久的将来，我相信公司一定会发展得更好、更快！

进入工程行业一年多了，经过不计其数的业务电话的洗礼，其中有同行询价的，有推销产品的，也有骗子骗钱的，当然也有很多业务电话，我也总结了一些谈业务的经验：

1、电话中说话一定要慢，不能像和同学和朋友之间那样随便，我平常说话速度太快，经过这么长时间我也在学着语速放慢。语速越慢思路越清晰，才能更好的聆听对方，而不是一味的自己在那滔滔不绝。

2、电话中语言要严谨，说话不能似是而非，一定要准确，带给客户的直觉就是专业干练，这样才能在众多竞争对手当中出线，做成业务的机会也要大的多。

3、电话中说话要灵活，交谈的同时大脑要不停的转，客户说的情况你要迅速做出反应，联想一些列后续问题，比如后期施工和维护问题，把客户他没想到的问题你给他指出来，一方面说明做业务要负责任，另一方面也是为以后工程顺利展开做准备。

**电话销售工作总结范文简短9**

\_\_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。

**电话销售工作总结范文简短10**

很多企业都希望能够以较低的成本，带来更多的客户，创造出更高的价值，电话销售作为一种低成本高回报的销售手段，则迎合了广大企业的这种需求，但是如何将公司目标融入到电话销售中却不容易，现将自己这方面的电话销售培训心得体会总结如下，以供参考。

其实在很多时候，80%的销售人员栽在了“不需要”这三个字上，我也没有那么幸运，听到最多的便是“不需要”。客户为什么挂掉电话?在电话模拟中，客户的扮演者说：“我并不忙，但不愿和他说话，不愿和他讨论这个问题”，为什么呢?电话销售培训首先，我们是否了解这个准客户?只有了解他，才能跟他交流下去，才不会去问一些弱智的问题。我们是否足够的表示重视客户?第三，在建立融洽的信任关系之前，我的问题是否唐突?咨询没有放在那儿的产品，当你以一种销售人员的身份和姿态面对客户时，他不愿了解你推销的任何东西，所以说，第一个电话是以筛选客户、建立关系为目的的。如果做的足够好，客户愿意交谈下去，第二个问题又出现了，你能否清晰流畅地介绍你的服务或产品?你对你的产品真正了解吗?你对你的产品热爱吗?能否站在客户的立场和感受上介绍它?当一个客户表现出了对的我产品或服务有兴趣时，怎样进一步引导客户?引导的问题我是否想好了?这就是挖掘客户需求的过程。

就目前的工作而言，在电话销售培训中，一定要弄清以下几个问题：

1、客户的身份。有无决策权，是主动寻求还是被动接受?这不仅是自己的需求，也是对客户尊重的体现。

2、客户接听我电话的目的。接听我的电话想从中了解到什么?仅是对新事物的好奇抑或工作的需要?这是筛选客户的重要考察点。

3、准客户目前在这方面是一个什么样的状况?他更需要什么样的产品或服务?

4、准客户认为自己最需要什么?

5、结合3、4介绍推出自己的产品或服务

6、客户的反应。以决定下一步应采取的措施，我觉的这里面有很多问题值得注意。

①作为销售人员，我的问题准备好了吗(6个)?客户可能提出的疑问，我已准备好了的应答吗?

②我的思路是否清晰，会不会聊了很久了，还让客户云里雾里抓不着重点

③同理心的表达，适时的赞美客户

④措辞和语言的感染力

⑤从客户的介绍和应答中分析客户的性格种类，迅速的调整应对方案。

⑥明确电话销售流程。

最后，依然是心态。经理在每次会议上都会讲到，但我是否真正的做到了销售人员应有的热情、乐观和持之以恒?

通过电话销售培训，在以后的工作里，我应处理好的事情有：

1、经常总结

2、明确销售流程

3、整理出按销售沟通层次列出的给客户的提问和客户可能提问的应答

4、语言感染力的练习

5、对咨询的深入了解

6、熟练客户分类，掌握应对方法。

**电话销售工作总结范文简短11**

21世纪是个信息发达的世纪，在开发新客户中，我们可以通过网络、报刊、杂志等途径来寻找新客户。另外，让客户了解到公司也很重要，在此我有点建议，如果有时间的话，大家可以多发些信息，以便更多的人了解到公司，了解到咱公司的产品，为公司争取到更多的客户资源。在客户跟进方面，我主要负责寄样品和画册，后继跟进由销售人员负责，当然我也要了解客户处于哪个进度，在销售人员外出的情状下，我也可以跟进。每个新开发的客户，我都将制表统计，在开发客户的得失之处我们可以做分析。建议每半个月可以开一次例会来分析近来客户的状况，对于未成交的客户我们可以做一个总结，以便更好地跟进，对于成交的客户我们也可以拿出来分享以供大家学习。

**电话销售工作总结范文简短12**

>“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简短13**

电话是目前最方便的一种沟通方法，具备省时，省力，疾速沟通的长处，在目前全国3亿电话用户的时期，电话销售已经越来越浮现出起主要性来。

电话沟通毕竟要如何才干做的更好呢?

在电话销售的前期必需要做好以下几个方面的准备，否则你的电话销售工作就是一个失败的过程。

一：预备

心理筹备，在你拨打每一通电话之前，都必需有这样一种意识，那就是你所拨打的这通电话很可能就是你这毕生的转折点或者是你的现状的转折点。有了这种主意之后你才可能对待你所拨打的每一通电话有一个当真.负责.跟保持的态度，才使你的心态有一种一定胜利的踊跃能源。

内容准备，在拨打电话之前，要先把你所要表白的内容准备好，最好是先列出几条在你手边的纸张上，以免对方接电话后，自己因为缓和或者是高兴而忘了自己的讲话内容。另外和电话另一真个对方沟通时要抒发意思的每一句话该如何说，都应该有所准备必要的话，提前演练到最佳。

在电话沟通时，注意两点：1 注意语气变更，态度真挚。2 语言要富有条感性，不可语无伦次前后重复，让对方发生恶感或罗嗦。

二：机会

打电话时一定要控制一定的时机，要防止在吃饭的时间里与顾客联系，如果把电话打过去了，也要礼貌的咨询顾客是否有时间或方便接听。如“您好，王经理，我是\_\_\_公司的\_\_\_，这个时候达打电话给你，不打扰你吧?”如果对方有约会凑巧要外出，或恰好有客人在的时候，应该很有礼貌的与其说清再次通话的时间，而后再挂上电话。

如果老板或要找之人不在的话，需向接电话人索要接洽方式“请问\_\_\_先生/小姐的手机是多少?他/她上次打电话/来公司时只留了这个电话，谢谢你的辅助”。

三： 接通电话

拨打业务电话，在电话接通后，业务人员要先问好，并自报家门，确认对方的身份后，再谈正事。例如：“您好，我是\_\_\_公司，请问\_\_老板/经理在吗?\_\_老板/经理，您好，我是\_\_\_公司的\_\_\_，对于......

讲话时要简练明了

因为电话存在收费，轻易占线等特征，因而，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，除了必要的寒暄也客套之外，一定要少说与业务无关的话题，杜绝电话长时间占线的景象存在。

挂断前的礼貌

打完电话之后，业务人员一定要记住想顾客致谢，”感激您用这么长时间听我先容，盼望能给你带来满足，谢谢，再见。”另外，一定要顾客先挂断电话，业务人员能力微微挂下电话。以示对顾客的尊敬。

挂断后

挂断顾客的电话后，有很多的业务职员会即时从嘴里跳出多少个对顾客不雅观的词汇，来放松本人的压力，实在，这是最要不得的一个坏习惯。作为一个专业的电话销售人员来讲，这是绝对不容许的。

四：接听电话的艺术

有时一些顾客图省力，便利，用电话也业务部分直接联系，有的定货，有的是懂得公司或产品，或者是电话投诉，电话接听者在接听时必定要留神，相对不能一问三不知，或草草了事推委顾客，更不能用不耐心的口吻立场来看待每一位打过电话的顾客。

1：电话接通后，接电话者要自报家门如：“您好这里是全程治理公司业务部”或“您好我是很愉快为您服务”绝对制止抓起话就问“喂，喂你找谁呀;你是谁呀?”这样不仅挥霍时间还很不礼貌，让公司的形象在顾客心中大打折扣接听电话前个别要让电话响一到二个长音，切忌不可让电话始终响而迟缓的接听。

2、记录电话内容

在电话机旁最好摆放一些纸和笔这样可以一边听电话一边顺手将重点记录下来，电话停止后，接听电话应该对记载下来的重点妥当处理或上报认真对待。

3、重点反复

当顾客打来电话订货时，他一定会说产品名称或编号、什么么时光要或取。这时不仅要记载下来，还应当得利向对方复述一遍，以断定无误。

4、让顾客等候的处理方法

如果通话进程中，须要对方等候，接听者必须说：“对不起，请您稍等一下”之后要说出让他等候的理由，免得因等待而着急。再次接听电话时必须向对方报歉：“对不起让您久等了。”如果让对方期待时间较长接听人应告示知理由，并请他先挂掉电话待处置完后再拨电话从前。

5、电话对方声音小时的处理办法

假如对方语音太小，接听者可直接说：“对不起请您声音大一点好吗?”我听不太明白你讲话。毫不能大声喊：“喂喂大声点”;要大声的是对方，不是你。

6、电话找人时的处理方法

苦遇找人的电话，应敏捷把电话转给被找者，如果被找者不在应答对方说：“对不起当初出去了，我是\_\_，如果方便的话，可不可以让我帮你传达呢?”也能够请对方留下电话号码，等被找人回来，立刻告诉他给对方回电话。

无论是拨打电话，仍是接听电话，都可以反应出一个人或公司的形象。电话是公司对外交换的一个窗口。一个好的拨打电、接听电话过程，传递给对方的是一个好的印象，反之亦然，因此在电话方面无论是拨打或接听，都应该特殊注意你的言词与语气，一个电话可能可以转变你目前境况甚至是一个人的终生。

**电话销售工作总结范文简短14**

>一、就是电话名录的价值。

具体说来，要选用最新版的名录。就必须要用今年的名录。使用去年的或者更久以前的名录是没有效率的。使用旧名录打电话，可能更多听到的是“某人已经卸任了”“总经理去年过世了”“您拨的号码错误”之类的回复。接下来，要把有产品购买需求的客户整理到名录里。 如果要卖的产品会像企业保险那样对税务决算(节税)起作用，或者对盈利企业的成本控制起作用的话，还要将相关的目标企业也放进名录里。这次我们使用的名录是从事甄选、销售企业名录的大型名录公司提供的数据，看了以后，确定M先生的名录完美无缺。如果想快速的集合到有价值的客户名录迅速开展电话销售工作，可以考虑从一些大型名录公司手上购买数据。

>第二、构想完美的电话销售台词后再开始打电话。

社会上很多人都讨厌跟别人预约或者打电话销售。还有人说害怕打电话。但是我已经不害怕了，因为我发现了使打电话不再恐怖的唯一方法。那就是预先构想完美的电话台词，然后边照着念边打电话。为什么人们都讨厌打电话、害怕打电话呢?原因只有一个，那就是突然听到未知的事情，难于快速反应，就会紧张和不安。所以，“自己如何引出话题”“被别人反问时如何回答，如何变被动为主动”像这样先把预想到的问答题写成谈话手册，再打电话，这可是非常重要的写不出来的东西也说不出来，人类原本就是这样的。而且只要能说出来就能写出来。所以，打电话之前，必须要把自己要说的写在纸上，好好整理，这个过程不可或缺。接下来，把写在纸上的东西用心的诵读练习，才可能取得约见的成功。这是不可或缺电话销售技巧。所以建议您：“这次也先写下一个简单的电话台词，然后再通过打电话找出不足、慢慢地完善它。”所谓完善“电话台词”就是先要制作一个基础性的脚本，在这个脚本上不断改善，逐渐把它演变成高质量的东西。为了达到、句句完美的效果，有些电话销售大人花两个月时间修改15次台词，都是极平常的事。

>第三、步使命感。

“当我们有了销售客户名录和电话销售台词，其实就可以立即打电话了。可是我们介绍的产品是什么样的产品呢?有多优质呢?怎样给对方带来好处呢?”“如果不清楚这些，不能为自己的产品‘陶醉’其中，说话就没有底气哦，语言就没有魅力了。所以，你首先要十分熟悉自己的公司产品，并且用自己的语言给组织起来，构想完美台词。

学习这些产品知识，在您解释给客户的时候，客户不一定能懂得。但更重要的目的是为了你在打电话时心里想着“这产品太棒了…‘一定能满足客户的要求”。只有带着这样的心理打电话才能精神饱满、狂热积极地向客户灌输你的想法，从而成功获得约见机会。

所以，打电话前就要先了解产品直到“迷恋”自己的产品为止。我一直坚信，这个过程绝对不容忽略。

**电话销售工作总结范文简短15**

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。

**电话销售工作总结范文简短16**

一年的时间没想到这么快就过去了，对我个人来说，还是非常的意外的。作为一名电话客服，我们的工作其实非常的枯燥，每天在接电话和打电话中循环，自己曾经认为在工作中的时间是非常漫长的。但是在工作中，自己经过了学习和领导的指点，自己也渐渐的学会了如何去面对工作，如何去看待工作。现在看来，自己的工作已经不再是这样的单调，虽然有时候依旧会感到枯燥，但是在枯燥的背面，自己也看到了有趣的成长！

作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

一、个人的情况

思想上：作为一名\_\_的客服员工，我在理念上保持与公司一致——“坚持为客户提供的服务！”在工作的培训和学习中，我不断的提高自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热情，且亲切，主动帮助同事，并对自己的工作认真负责，有较强的责任感。

工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方及时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户情绪，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习经验，对同事和自己遇上的情况进行记录和反省，防止下一次出现问题。

人际上：在公司中我广交朋友，提升自己在公司中的人际关系，加强同事间的交流，与同事间互帮互助，互相学习经验，努力提高工作能力。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的交流，有时候也会出现无奈和伤心的时候，但是我们总是互相的安慰和帮助，让工作能顺利的进行。

二、工作的情况

在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的准备之后再为顾客解决。虽然没什么问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批评。在重新的对自己检讨之后，我改变了自己的工作方式，开始带着人性化的工作，在和客户交流的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的方便。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

三、工作中的不足

目前自己的不足，还是对公司产品了解的不够深入。在很多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再出现这个错误，我要更加深入的学习产品知识，提高个人的只是储备。相信这样也能有效的提高公司形象！

四、总结

一年的工作结束了，说实话，客服的工作是比较简单的，但是只有自己在工作中发现了乐趣，才能让自己找到目标，才能让自己继续前进！在下一年，我也要努力朝着自己的目标前进！

**电话销售工作总结范文简短17**

我所在的公司主要做的是\_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\_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\_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。

**电话销售工作总结范文简短18**

>一、规划好打电话时间

在你自己方便的时间打电话要揣测电话那头素未谋面的客户什么时间方便或心情好，是很困难的，所以最好运用同理心去推论：自己方便接电话的时间，可能就是客户方便接电话的时间。

以上班族来说，下午外出的机率比较大，上午通常会待在位子上，所以上午打电话就比较容易接通。不过，即使选在上午去电，却碰巧遇上对方忙得要命，也很容易被挂电话，这时就不如等到下午5点以后、通常是上班族比较鬆懈的时间再打去。

>二、巧利用跟风心理

用大家都在做吸引客户注意以心理学的角度来看，一般人多半会认为大多数人都在做的事，一定是正确无误的，所以在销售时，如果运用「大家都这样喔这样的话术，将有助于增加说服力。

>三、职场电话礼仪介绍

打电话的具体方法，人们一学就会，一点都不困难。困难的是，有一些公关人员对于自己乃至本单位、本部门的电话形象却一无所知，甚至不自觉地对其有所损害，这样会影响个人或单位的电话形象。

所谓电话形象，是指人们在通电话的整个过程之中的语音、声调、内容、表情、态度、时间等的集合。它能够真实地体现出个人的素质、待人接物的态度以及通话者所在单位的整体水平。

正是因为电话形象在现代社会中无处不在，而商务交往又与电话难解难分，因此凡是重视维护自身形象的单位，无不对电话的使用给予高度的关注。在国内外，许多单位给刚刚进入商界的人所上的第一课，通常就是教给他们如何合乎礼仪规范地打电话、接电话，以及如何得体地在公共场合使用各种各样的与电话有关的通讯工具，甚至连打电话、接电话时开口发言的第一句话，许多商业单位都有各自统一的规定。由于电话形象在人际交往中发挥着重要的作用，商务人员有必要在使用电话时注意维护自身的电话形象，维护公司的电话形象。为了正确地使用电话，树立良好的电话形象，无论是发话人还是受话人，都应遵循接打电话的一般要求。

(一)态度礼貌友善

不管你的另一方是什么人，你在通电话时都要注意态度友善、语调温和、讲究礼貌。不管是在公司还是在家里，从电话里讲话的方式，就可以基本判断出其教养水准。

(二)传递信息简洁

由于现代社会中信息量大，人们的时间概念强，因此，商务活动中的电话内容要简洁而准确，忌海阔天空地闲聊和不着边际地交谈。

(三)控制语速语调

由于主叫和受话双方语言上可能存在差异，因此，要控制好自己的语速，以保证通话效果;语调应尽可能平缓，忌过于低沉或高亢。善于运用、控制语气、语调是打电话的一项基本功。要语调温和、音量适中、咬字要清楚、吐字比平时略慢一点。为让对方容易听明白，必要时可以把重要的话重复一遍。

(四)使用礼貌用语

对话双方都应该使用常规礼貌用语，忌出言粗鲁或通话过程中夹带不文明的口头禅。

**电话销售工作总结范文简短19**

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简短20**

>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简短21**

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。

**电话销售工作总结范文简短22**

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。

**电话销售工作总结范文简短23**

在此我深刻的感到，面队即将过去的20xx年年，我们迫切的需要对自己这一年来的工作做一次系统的、全面地检查、研究，以发现自己的不足，在以后的工作中可以及时地弥补；总结一年来的成绩，以待来年有更好的提高。 星月公司有着十几年建厂历史、有13亿总资产、拥有4600多员工，现涉足汽油机、柴油机、发电机组、摩托车及摩配、电动(汽油机)车辆、特种车辆、门业、电动(汽油机)工具、太阳能、it、房地产、金融投资等产业这些都给我的工作创造了很好的平台，公司给我们创造了如此优越的办公、生活环境，我想身为销售人员，唯有以更好的工作、更高的销售来回报公司。以下是我个人在这一年来的一些工作以及生活方面的总结，希望各位领导能够就我这一年来的工作给予指导及批评。

进星月公司两年了，随着市场导向的变化，集团公司的决策也在变化，从20xx年滑板车的火暴，到如今的卡丁车、沙滩车、摩托车，这些变化也要求我们销售人员的营销理念、专业知识随着转变，不断地要自我学习、自我提高。以前的滑板车应该属于低端的产品，技术含量不是太高，自己对车子的性能以及基本的问题解决方法，都能够在较短的\'时间内掌握；然而在今年的产品中大多是大排量的摩托车、卡丁车，相对来讲比以前的车子更有难度了，刚刚接触这些产品时，经常有客人问的专业方面的问题，自己都不能回答、理解，这让自己觉得很窘迫，要销售一个产品，而自己却对产品一知半解，这样怎么能够说服客人呢?在接下来与客人的接触当中，我都注意要把客人提出的问题记下来，从工厂的技术员那问出答案，因为所接触到的客人大多比较专业，几次下来，大多的产品方面的问题都已了解，这对我以后的产品推销起到了极大的帮助，在我介绍产品的时候就已经把客人经常会问到的问题包含进去，客人在不知觉中被说服，也乐意和你交换彼此的意见，再加上好的产品和优质的服务，客人才会下单。经验和知识总是在不段地实践和生活中摸索得到的，这一点是我在今年的工作中得到的最好的经验。

今年的业绩与去年比较有所下降，但我认为还是客观的原因占了很大的比列，随着美国市场的不景气，大家都在努力寻找新的欧洲以及其他地区的客人，上半年基本上比较无序，下半年随着几款车型拿到了欧盟认证，客人的意向逐渐清晰，也尤其是卡丁车以及大排量沙滩车的市场，目前我们公司包括车型的开发设计还是走在比较前面的，在下半年的米兰车展上也取得和很多客人的青睐，现在也有一些客人在商谈当中，等待欧盟的认证，如果我们能抓住这个市场的先机，那我想20xx年又是个大丰收的一年。

20xx年即将过去，以上是我个人的一点总结和心得，有做的不够的地方，请领导指正，以待在以后的工作中有更好的提高。

**电话销售工作总结范文简短24**

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\_\_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。

回忆起我12年3月24日进的公司司一直到现在，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。

**电话销售工作总结范文简短25**

在电话营销过程中，常常

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！