# 销售客服个人年终工作总结

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-01-04

*销售客服个人年终工作总结20\_对于销售客服而言，没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，风物长宜放眼量，于工作于生活，这都是最理性的选择，下面是小编为大家整理的销售客服个人年终工作总结，希望对您有所帮助!销售客服个人年终工作总结篇1新的...*

销售客服个人年终工作总结20\_

对于销售客服而言，没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，风物长宜放眼量，于工作于生活，这都是最理性的选择，下面是小编为大家整理的销售客服个人年终工作总结，希望对您有所帮助!

**销售客服个人年终工作总结篇1**

新的一年即将来临，在这辞旧迎新的时刻，回想一下自己这一年的工作，其实快乐的事还是蛮多的，学到的东西也蛮多的。我对自己过去的一年当中的工作基本上还算是满意吧，当然，也有很多地方还是需要有待提高的，这是不可缺的。

在这过去一年的时间里，我是担当的是前台工作，这几个月才插队到网络部，在网上当客服，我到在网络部担当客服工作已有好几个月了，在这几个月里，我对客服工作有了新的认识。在没有当客服工作之前，总认为客服的工作很简单，就是坐在前台接接电话，解决一下销售问题就行了。但通过这几个多月的学习和有关客服之类的培训后，我深刻体会到客服的工作是一个人与人之间沟通和交流的工作，以及同事对我的帮助使我不论在技术上还是工作上有了很大的提高，我在这感谢帮助过我的同事。

作为客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高自己的水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

作为客服人员，我始终坚持把每一件事做好就不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。作为普通人，在大量的时间里基本上都在做一些小事，怕就怕连小事都做不好，也做不到位。大部分一些人很不屑做小事和细节，只会盲目的相信“天将降大任于斯人也”。孰不知可以把自己所在地岗位上的每一件事做成功，做到位了就已经很不简单了。工作中无小事，每一件事都值得我们去做，即使是最最普通的，我们也不应该敷衍应付。相反，应该付出我们的热情和努力，多关注怎么样把工作做好，自己是不是全力以赴、尽职尽责地去做了。

作为客服人员，在工作中不要把自己放在客户的对立面。不要和客户之间发生争吵之类的问题，凡事都要从客户的角度考虑问题，不能站在客户的对立面来解决问题，否则问题是永远都不能解决的。其实，客户对我们的态度，就是自生言行的一面镜子，我们不能总挑剔镜子的不好，而是要反省镜子里的那个人哪里做的不够好，哪里是需要改进的，每次我们遇到很难缠的客户时，就会想，怎么会有这样的人，毕竟网上形形色色的人都有，有好说话的，也有不好说话的，遇到不好说话的，就要控制好自己的情绪，耐心的解答，有技巧的应对。但，每次我们为客户解决了问题时，我们心里就会有很大的成就感。在处理问题的过程中，客户当然是希望能够及时解决问题的，如果不能及时解决问题，我们应该给客户一个期限承诺，而且在这个期限中出现什么问题，应及时向客户联系和沟通，做到让客户满意为止。

我们常常会遇到喜欢打破砂锅问到底的客户，然而这个时候我们就需要有足够的耐心和热情，细心的回复，要给客户一种信任感，不要让客户觉得你是在敷衍他，就算你当时很不开心也绝对不能表现出你对顾客很不耐烦，就算最后交易不成功，我们要相信好的服务是可以换取更多的客户的，何乐而不为呢？

在工作中，必须按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取在最短的时间给顾客回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，发现问题及时解决，杜绝错忘遗漏的事情发生。

以上这些都是我在工作中体会到的，可能只是接触到了客服工作的皮毛吧。在客服这一行里还有更多的东西需要我去摸索和学习，希望能在以后的工作中能为顾客服务得更好！

**销售客服个人年终工作总结篇2**

成长，从我的销售路开始。

从\_\_来到\_\_，从学校走上工作岗位，从\_\_的一家销售公司走向自我成长的开始。因为做了销售，让我明白一个人无论做任何事情，自我不去努力，不去付出，不可能成功。去做任何一件事情，不去用心，你是绝对不可能做得更好。

自从我踏上了销售之后，我的改变虽然自我没有什么太多的感觉，可是从我的身边同事和同学还是有些发现。因为自我成长提高了

首先：和以前相比我的自信心变强。

一个优秀的人，往往给你一眼的感觉就是他十分的有自信。自信是你成功的第一步。异常是对于一个销售人员来说，必须要相信自我的潜能。并不是说每个人刚开始做会做得很好，可是每个人都要相信自我的潜能，因为大多数人只发挥了自我的百分之十的潜力。

这就是说，在我们的身上还有巨大的潜能没有发挥出来。所谓本事，从某种意义讲只可是是一种心理状态，能够做多少，取决于你想做多少，你是你认为的那种人。

其二：目标十分明确。自我在做任何一件事情都能有一个很好的标准去做。这是我以前从来都没有的感受到的。因为你有了一个十分坚定的目标，你才会不抛弃你的信念，不放弃你的努力。

在取得成功的道路上，有风有雨、有曲折有坎坷，许多人会半途而废。仅有那些坚持下去的人，目标明确的，才会看到终点的美丽。

第三：自我做事情的进取性和主动性强烈。销售人员在市场上，每一天都要去做有意义的事情，比如，多拜访一次客户，多打一通电话，多去总结一天的工作等，销量的提升也就是水到渠成的事了。

最终，其实我自我认为;成功只是把一件事情做对，而成长则是本事的提升。成功并不必须能让你成长，但销售人员要能成才，就必须不断地成长。

成功是把事情做对，而成长则是做对的事情。

自从我做了电话销售，我也懂得了很多，也想了很多，更是成长了很多，这一切都归功于公司，同时也归功于领导的指导。

以上是我对我所做的销售的一个关于心态的工作总结，可能还是有些不足的地方，期望领导给一些宝贵的提议，而我必须也会进取的理解这些。并且我也期望我以后能长久的做这一份销售工作，且能有所成就。也期望之后的工作会更好，公司发展也会更好。

**销售客服个人年终工作总结篇3**

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。

**销售客服个人年终工作总结篇4**

时光荏苒，岁月如梭。伴随着时光繁忙的脚步，20\_\_年已经悄然结束，20\_\_年的钟声已经敲响，我们已然步入了新一年度，繁忙而又充实的工作生活即将开始。在这岁末年初之际，回首过去这一年来的点点滴滴，我在上级领导的正确指导下，在同事们的帮助与支持下，我基本完成了公司所下达安排的销售任务，并且在技术上和工作中都得到了一定的提高和进步。

回顾这一年来的收获，让我以后的工作在健康的道路上稳扎稳打，继续在公司领导的带领下奋进；这一年的压力与挫折，也让我感受到自身的不足，感受到学习与努力的重要性。根据上级领导要求，将我在20\_\_年度的具体工作内容总结如下：

一、个人工作体会

20\_\_年对于我个人来说是一个不平凡的年度。自年初开始客服工作以来就一直在忙碌之中渡过。回顾20\_\_年度，我主要从事销售性客服工作。通过一年来的销售性客服工作，让我体会到，对于一个销售性的客服来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。

在我的工作中我遇到这样的挫折，使我备受压力，但同时却也让我对于工作有了很大的触动和启发。有段时间，我上班电话讲解软件功能，下班短信策单、打感情牌，最后客户终于答应来公司交钱的前一天却因为我打错钱数而导致客户心里不平衡而产生了取消合作的心理，也使得我不再继续强势促成，想着让客户缓一缓吧，第二天却在上海成交。此事对我打击特别大！我反反复复的在找问题找原因，差点就想放弃这个客户同时却没有意识到是自身存在的问题，怨天尤人。后来在客户那得知，是我误会了他当时那番话，因为我的先入为主，觉得差价大，觉得客户不接受等等，而这些却只是我的想法，并非是客户的想法。幸亏后来还有挽回的余地，客户在我的不折不挠下，最终同意在上海办退货再在我这里购买。从这件事上，我反复思考，总结自身不足，并意识到在未来的工作中我只有充分认识到自身所存在的问题并加以改善、解决，才能使我个人的销售业绩的到提高。

二、销售工作业绩

在20\_\_年度，我总体上较好的完成了公司所安排制定的销售任务，取得了良好的销售业绩，并充分获得了上级部门以及同事的认可与肯定，获得了些许荣誉。但是从具体的月度销售业绩情况来看，我在上一年度4月份以及5月份的工作业绩情况并不理想，其主要原因是个人在当月当季度的思想懒散，没有积极进行销售任务，感觉自身工作没有指定的任务压力，因此工作态度并不积极，并且在当年5月份，我请了16天的休假，从而导致了销售任务的延期，在休假过后我也并没有调整好心态，从而使得任务进度跟不上整体步伐。对此，我深深认识到自身的问题，并对自身情况进行了反复反思，在20\_\_年度我将竭尽全力，力争完满的完成每月的销售任务。

三、工作内容情况

一年来，我坚持做好与已经购买益盟操盘手软件的用户做好售后服务，尽可能的对用户在使用软件的过程中遇到的各种问题进行耐心而又详细的讲解，并努力做好QQ远程处理工作。在现场课程进行接待时尽可能的充分发挥自己工作的热情，辅助用户使用软件进行分析手中的股票，争取在服务基础上让用户稳定在每年软件到期进行续费。此外，在一年来，我坚定完成客服部所安排部署的销售任务，通过自身的不懈努力和耐心沟通，使得我公司的软件销售在用户群体里得到了再次的开发，为保障我湖南益盟操盘手有限公司的良好销售绩效而做出应有贡献。

四、自身不足以及未来计划

我从广东来到湖南长沙益盟操盘手有限公司工作已有一年半的时间。在此期间内，我虽然能够较好的完成公司所安排部署的各项工作任务，做到热情服务，耐心售后，良好销售。但是在具体的工作过程中，通过我所亲身经历的一些挫折与压力，也使我充分认识到了自身所存在的不足与问题。首先，我存在有脾气较差等问题，有时在遇到一些不满的工作分配等问题时，我就会产生冲突心理。此外，在遇到较大年纪的用户咨询电脑问题时，我缺乏耐心。对此，我感到十分的愧疚与悔悟，在未来的工作中我将进一步改正自身的脾气问题，多向老师以及前辈学习并请教销售技巧，以及应对能力。进一步加强自身对客户的亲和力，不断提升自身的沟通技巧和工作方式，加深对证券理论知识的学习，提高自身的专业分析能力和业务水平，以保证我未来年度工作的良好成效。

五、公司管理建议

为了更好做好未来的销售任务以及其他各项工作，实际提升公司的团里销售热情，提高公司的销售业绩。我结合自身\_\_年来的工作经验，对公司提出以下建议。我公司对于销售管理具有良好的奖罚制度，我公司的惩罚制度规则很具体很明细，哲恒好的促进了我公司的管理力度。但是如果在此同时能够，进一步完善和落实奖励制度，确保每个月的任务都不一样，补齐不完善遗漏的制度,保证落实制度,而不只是口说而已。并加以公示摆明，时效执行，如果奖励制度是让人激励的，而不是消极的，则将会更好的促进我公司客服人员的销售热情，并将会提升客服人员对工作的认真负责，实际提升我公司的销售绩效。

**销售客服个人年终工作总结篇5**

化妆品，一般女性使用的比较多，所以从整体来说更多的要考虑的是女性的心理。比如说祛斑的、祛痘的、去妊娠纹的、去皱的，还有祛疤痕的。当然还有一些美白的、精致毛孔的等等。

如果一个客户进入你的聊天框开始打字交流。那么这个销售就是真正的开始。首先，说话要温和、委婉一些。因为女性比较细腻，所以从语言上要亲切些，切不可生硬。因为字打过去是没有声音的，所以单从文字上让客户理解你的意思，如果不够温和的话很容易产生傲慢等感觉。

如果聊天框可以记录客户找个网站的渠道的话是最好的，很多的客户是通过相关的关键词来的，比如祛斑用什么好、妊娠纹怎么去除等等。通过这些关键词就能大概猜到客户的一些信息，比如年龄以及购买意向，妊娠纹都是生育过的人才有的，年龄也是大概可以猜到了。其次是购买意向，通过妊娠纹和妊娠纹怎么去除这个两个关键词的话，我想后者购买的意向较大些。

在与客户交流的过程中要主动些，客户来看你的产品，首先是不了解的，当然你也是不了解客户的相关信息的，只有主动的去问，才能够拉近关系，比如您的年龄多大呢?多长时间了?之前有没有使用其他产品来治疗呢等等，尽可用些语气词。淘宝上都是会用亲。结然后根据客户的信息分析，为什么使用其他的产品无效或者效果不大等等。然后开始介绍自己的产品有哪些优势。效果怎么样等等。在与客户交流到现在销售已经进行了一半了。

很多客户是不会立马就订购的，都会考虑一下。这个时候不能放松，因为说明还是有强大的购买意向的，不然的话客户聊到这个时候肯定就关聊天框走人了。这个时候要进行的是心理攻势。说说使用产品之后的效果和一些客户的评价，再者说说自己的产品的售后服务。售后服务是很多人关注的。

如果最后客户还是在考虑的话，你可以把你的QQ、阿里旺旺等联系方式告诉客户，让客户考虑好了给你联系。这样也是最大程度的避免客户的流失。

如果最后购买的话，一定要记得说一些祝福语，这样也会更深层次的拉深客户的关系，也显得比较专业正规。比如祝您早日恢复，早日达到理想的效果等等。

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！