# 电话销售个人总结范文(热门29篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2023-12-20

*电话销售个人总结范文1做电话销售已经快一年了，在这段时间，我有了特别多的收获，自己的工作能力也是得到了巨大的提升，特别是沟通的技巧可以说和刚开始进来公司的时候真的有天差地别，现在就我20xx的工作做下总结：>一、克服内心障碍有些人在打电话之...*

**电话销售个人总结范文1**

做电话销售已经快一年了，在这段时间，我有了特别多的收获，自己的工作能力也是得到了巨大的提升，特别是沟通的技巧可以说和刚开始进来公司的时候真的有天差地别，现在就我20xx的工作做下总结：

>一、克服内心障碍

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。

>二、明确打电话的目的

打电话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

目的明确，选择客户。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。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\*\*着能够产生销售业绩，但起码获得了一个机会、一个不错的开始。选择客户具备三个条件：

1、有潜在或者明显的需求。

2、有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。

>四、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秒内做到公司产品及自我介绍，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\*\*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。

>五、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。

>六、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，并处理好客户的反馈意见。

**电话销售个人总结范文2**

20xx即将悄然离去，20xx步入了我们的视野，回顾20xx工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我20xx6月24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\*\*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。\*\*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\*\*，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\*\*和同事共同\*\*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。

**电话销售个人总结范文3**

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\_\_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\_\_公司\_\_X，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\_\_X，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：\_\_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。

**电话销售个人总结范文4**

经过了这一年的工作，我也是在电话销售方面有了很大的进步，自己也是感受到在这份工作里自己能更熟练的运用技巧，去做好销售，而一年下来的业绩也是顺利的来完成了，自己也是来做个总结。

刚加入到公司，其实做这份工作，也是有很多的放不开，但同事们也是积极的带我，让我也是慢慢的开始投入进来，同时每天下班之后也是会有一个小总结的会议，大家会分享在工作里头的一些经验，以及遇到的一个问题，共同的去探讨，然后找到方法，这样也是可以更好的去积累经验，而通过不断的这种方式，我也是学到了很多，在岗位上也是做得更好成交的单也是更多。

作为电话销售，在为客户服务的时候，其实我们也是无法见到真人，很多时候也是需要依靠客户的语气，以及从声音里听出客户面对产品的兴趣度，去做好自己该做的销售工作，开始的时候我觉得打那么多的电话真的很辛苦，但是经过了一段日子之后也是感受到，也是适应了，自己也是明白自己的能力也是锻炼了出来。

特别是年初的时候，其实我们就是在家工作，也是会受到一些影响，但是该做的会议依旧是没有变动，只是到了线上但同时也是让我们发现，即使如此，我们依旧是在成长，并没有被疫情影响到太多，除了公司的培训会议，自己下班之后也是会去思考，会去考虑该如何的来做，去提升。

工作上，由于我这一年也是刚转正不久，可以说是我工作完整的头一年，很多的经验方面开始都是不够的，所以成绩也是比较的.糟糕，业绩甚至几个月都是没有完成，但是随着经验的一个丰富，到了年中的时候，我也是积累到足够，开始变得更为顺利拿到订单，一次次的成功也是给予了我很多的信心，让我也是更好的去做好自己该做的一个工作。

一年销售下来，业绩任务完成了，让我也是看到，事情也是需要去坚持，只有不断的去做，不断的累积经验，也是会有蜕变，让自己真的能做好电话销售，虽然压力也是很大的，但自己也是熬了过来。

而今的自己也是可以很好的和客户去沟通，无论是有刁难也好，或者是不配合的客户我同样也是尽力的去做到位，从而拿到业绩。同样也是有不足，而这些也是要继续的努力来在来年把工作做得更为出色。

——手机销售年终总结5篇

**电话销售个人总结范文5**

如果说xx是拼搏的一年，xx是勤奋的一年，xx是转型的一年，那我的xx就是坚持的一年，所有的一切都已经过去，唯有坚持的心不曾动摇、没有改变，坚持行业、坚持营销、坚持团队、坚持一切需要坚持的。

一直以来，电话营销都是我所坚持在做的，记得年初所有人都已经搬到xx路营业部了，唯有我们团队还在青春坊奋斗，经过一个寒冷的冬天，那时的环境虽然非常刻苦，但是没有任何借口，我们都在一起努力，打陌生的电话收集潜在客户、跟踪客户到约见客户，我们有计划的做到我们该做的，虽然天气寒冷，但是我们的心很火热，新人进来也是和我们一样电话营销，确实在艰苦的条件下，坚持下来的都很了不起，注定能够得到自己想要的，实现心中的目标，随着3月份我们搬进xx路8楼，不会在冷了，环境也好很多，那时经历着电话营销部门的设立，我从此有了更多的时间，那时电话营销我放下了，新组建的电话营销部门经历着半年多的磨合，虽然成绩不尽如人意，但是确实规模大了，团队的两名成员成为电话营销部门的小组长，也得到了一定的锻炼。

自从电话营销团队管理抽出以来，也面临着自己的重新定位，那时对我来说，也是充满模糊，通过和领导的沟通，我开始筹划更多的事情：银行合作、社区合作、杭图活动、团队内部管理等等，当开始考虑团队的未来发展的时刻，银行一直是我们团队最大的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的更多，在4月份我们团队近15人的团队仅仅有两个银行网点，说出去和其他营业部的区域经理分享的时候，他们怎么也不敢相信这样的团队会有什么成绩，从此我开始重视银行渠道，第一个开始重视的是x行xx路支行，这个网点合作时间最久，关系处理最好。

但是过去的三年对他们的贡献基本上没有，第一次拜访钱行长的.时候，我没有提任何要求，首先满足他们的三方任务要求，那一次合作以后，银行对我们才开始重视，关系更深一步。此后我们不断去开发新的渠道，最终开发出x行x支行和x行xx支行的银行渠道，另外xx银行和x发展银行也开始接触，沟通合作的事情，曾经给自己下了一个任务：平均两个人至少要有一个银行渠道，年终必须完成。离这个目标最后还是没有完成，但是在年末的基金销售过程中，银行一直以来都是我们的弱项，但是通过银行完成的任务确是不错的，通过这次资源的互换合作，让团队的大多数人重新认识了渠道合作的意义，更多的人选择了走出去，进行联合营销，和x行xx支行在xx地区的第一次合作举办交流会，达到了我们的期望目标，虽然结果并不是很好，但是打开了局面，对于后期的合作大家都充满希望和期待，无论是银行领导还是高尔夫的领导都看到了多方合作的前景，以后或许可以做更多的尝试，目前团队可以驻点关系也不错的银行总共有四家：x行xx路支行、x行xx支行、x行上xx行和x行xx路支行。

在团队的活动方面，一个有战斗力的团队一定要经常的集体活动，这一点要感谢罗总教给了我，团队每个月至少要有一次集体活动，像往常一样唱歌、吃饭、看电影和旅游等等，紧张的工作确实给我们很大的压力，再忙也要懂得适当的调整和休息，因为4月份我们取得了突出的成绩，在6月份我们安排了和xx营业部集体漂流，那是一次非常愉快的经历，虽然花了不少银子，这样的活动大家集体参加，感觉非常好，美好的东西总是让人怀念，以后每年也需要这样一两次的户外活动。

在人员引进方面，年初团队自身做了一次招聘，总共当时有8个人参加培训，最终签约的有5个，留存率还是比较高的，当时团队签约的有十多个，实习的有四五个，一起将近20人，从4月以后，团队基本上暂停了招聘，主要是学校的毕业生为主，一直持续到11月，行情一直低迷，团队出现人员流失，当然我一直坚信，离开都是有理由的，但是作为把大家带进来的，没有让大家赚到钱，我是有责任的，团队最多人数达到22人，在八九月份，那是考验最大的时候，那时基本上停掉了新人的引进，从开始有人提出离职的时候，我想作为一个团队没有招聘长期的生存会成为问题，有进有出，这才是一个健康的营销团队，xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，xx年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在xx年初达到了，在xx年12月31日，看客户的资产损失将近1/3，到下半年基本上暂停了个人的开发，我也不知道是不是给自己找理由，但是每个月的业绩确实很不理想，虽然营业部对我没有考核，但是作为一名证券从业人员，谁都知道没用客户真的很难生存，不仅在客户开发方面放松了很多，同时客户服务也缺乏持续性，只是对部分关系较好的客户联络较多，大量的客户已经基本上忘记了联系，客户关系也没用以往那么用心，因为对客户没有以往那么关心，转介绍的数量大大减少，坚持该坚持的，这也许是今年最大的不足。

如果说xx年还有什么遗憾，应该就是和我一样坚持在财通、在证券行业的兄弟姐妹们，辛辛苦苦的一整年，没有赚到钱，没有过上有品质的生活，年底了，回家甚至囊中羞涩，但是我坚信我们的付出会有回报，所有的遗憾，只要还在坚持，我们的xx，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

**电话销售个人总结范文6**

这是我第一次做电话销售，初次接触感觉很新鲜，戴着听筒，听着对方人的声音，感觉既神秘又好奇，总是会给人以无限的想象，由声音便会不由自主的猜想着这个人长什么样，脾气是很好的还是很暴躁的，是善良单纯的还是小心谨慎的，总之，对着话筒总是有太多的迷让人琢磨不透。也是因为如此，用电话来做销售也被披上了一层神秘的面纱，带给我的是无限的好奇和探索。

做电话销售也可能是所有销售里最难，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?现总结如下：

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非常的有自信。自信是你成功的第一步。特别是对于一个销售人员来说，一定要相信自己的潜能。并不是说每个人刚开始做会做得很好，但是每个人都要相信自己的潜能，因为大多数人只发挥了自己的百分之十的潜力。这就是说，在我们的身上还有巨大的潜能没有发挥出来。“所谓能力，从某种意义讲只不过是一种心理状态，能够做多少，取决于你想做多少，你是你认为的那种人。”

其二：目标非常明确。自己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。因为你有了一个非常坚定的目标，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。只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：自己做事情的积极性和主动性强烈。销售人员在市场上，每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。

最后：其实我自己认为;成功只是把一件事情做对，而成长则是能力的提升。成功并不一定能让你成长，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。

**电话销售个人总结范文7**

在当今的时代，电话作为一种快捷、方便、经济的通讯工具，在咨询和购物方面已日益得到普及。现代生活追求快节奏、高效率，电话销售应此而生。电话销售是指通过电话推销产品和宣传公司业务。电话销售要求销售员具有良好的讲话技巧、清晰的表达能力和一定的产品知识。电话作为一种方便、快捷、经济的现代化通讯工具，正日益得到普及，现代生活追求快节奏、高效率，电话销售作为一种新时尚正走进千家万户。

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\*\*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xx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。

我所在的公司主要做的是x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\*\*各大粮油期贷市场的价格信息，\*\*各地大豆、粮油的市场价格变动，\*\*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x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x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。

**电话销售个人总结范文8**

电话销售给人的第一印象是，打个电话，聊个qq劝别人买东西的，会有难度吗。有句话说的好，各行如隔山，你们是不懂。其实，我们的工作也有很多的要求，我们的工作压力也是很大的。但是，有压力才有动力。XX年即将结束，我写了一个总结，主要总结的是我的不足，希望在下一年会有所进步。

工作的不足：

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。

而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

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。

**电话销售个人总结范文9**

现在进入公司已经将近有半年的时间，这半年的学习过程对我来说是至关重要，在这段时间里我学到了很多新的东西，比如业务上的谈判，产品知识的实际运用以及新环境下同事之间的和睦相处等等，现就本周的一些心得与体会写一下。

X月份截至目前出了六单的成绩，完成了自己的初步任务目标，在这里我要感谢XX，XX的帮忙。没有她们的帮助这个单子是不会这么顺利拿下来的。

经过半年的电话销售，自己也总结了一下小小的心得经验：

1、首先确定产品的使用目标，在和客户沟通之前，要充分的了解客户，因为我自己认为不能为了打电话而打电话，是为了成单而打电话。针对不同的客户侧重讲不同的内容，正如每个人的心态不同，与我同年这一辈多是自傲的人，他们的虚荣心不允许他们在别人面前承认自己某方面缺陷，因此他们对保健品十分排斥，或者他们本身十分健康，根本不需要这些。此刻作为最大的消费人群，我们要换个角度，从父母下手，百善孝为先，可以以情动人。

2、其次要有正确的决策者。在工作中能找到一个真正的决策者也是需要下一番工夫的，在没有确定接电话的人是否是决策者时轻意不要暴露自己的身份，可以从旁去询问出哪些人有决策权，要出电话与姓名，这时需要的我的说话艺术，对大数的人来说，他（她）们在不是很忙的情况下会很热心的告诉你一些情况，如果在工作烦忙时会很暴，这时就不易过多的谈话，并表示出你的感谢马上挂电话。

3、再者要有积极地心态和正确的话术。虽然\*时会受到许多质疑甚至侮辱，但我明白，自己必须承受压力和调节好个人情绪的变化，每天工作时都要保持一个很热情很积极的心态，用你的热情去打动对方。

4、对于意向客户。对于意向客户要时时及时的跟踪，坚持不懈的跟踪。目前我的客户中自己感觉有意向的，有30个。我认为自己目前所做的是了解这些人，获悉他们徘徊的缘由，从根本下手，争取一举拿下。

5、但经过长期的训练，本人认为要做到取舍。对于钉子户，要敢于放弃，也许一个人的时间可以换来二个客户。同时不能气馁，心态摆正，卖不出，不一定永远卖不出。

**电话销售个人总结范文10**

八月下旬我加入xx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。

**电话销售个人总结范文11**

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。

**电话销售个人总结范文12**

捧着累累的硕果，怀着满腔的热忱，我们又迎来了一年的结束。对于我个人来说，是丰收的一年，特别是这一年里收获了太多太多，需要感谢的人太多太多。在这里，我对电话销售这方面工作做一个总结：

>一、一年来工作完成情况

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。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，来电量较更新前明显上升。

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公司，了解到公司的产品，为公司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，在客户跟进方面，及时了解客户处于哪个进度及时进行跟进。每个新开发的客户，都制表统计，在开发客户的得失之处做分析。通过召开每月一次例会来分\*\*来客户的状况，对于未成交的客户做出总结，以便更好地跟进，对于成交的客户我们及时分享经验，以供大家学习。同时，执行了同等\*\*的老客户二次销售，及时和老客户沟通。

>二、存在的问题和不足

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。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。有的\*\*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。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，经常开展一些产品的培训，让职员对公司的新产品更加了解，提高员工的工作技能，让大家成长得更快。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。积极研究发掘销售规律，以指导好销售工作的开展，为公司创造更多的经济效益。进行大规模外呼，让沉睡的数据苏醒，促成老客户的多次销售。

在新的一年里，我们将紧紧抓住教育发展的战略机遇期，尽最大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，我相信公司一定会发展得更好、更快！

**电话销售个人总结范文13**

来我们公司也有一段时间了，在20××年即将结束的时候总结一下这段时间的经验和不足，以供20××年改正。

于是我又在寻找别的思路-----网络。我们经常在网上，何不用网络联系呢?都能让人们在紧张的工作中放松一下，聊上几句闲话，就很有可能聊出一些客户。这样，因为是网友，感觉很亲近，不会拒绝你，至少都会考虑到你。经常在线，联系着又很方便，不用打电话，不用当着那么多同事的面讲价还价，显得自己很小气似的。讲价还价是一门艺术，不能没有耐性。现在很多人爱还价，即便是价位很合理，处于习惯也会还价。无论双方谁说了一个价钱都想是让对方直接接受，电话会叫人没有什么缓冲的时间;而网络就不一样了，有缓冲的时间，又能用很轻松的语气说话，让人很容易接受;即便是自己说话有所失误，在网络上容易解释，也容易叫对方接受，可是电话就不一样了，电话上人们往往喜欢得理不饶人。 于是我就改变了策略，在网络上找起了客户。你还真的别说，在网络上人们不但能接受;而且即使没有外语方面需要的，也会帮你介绍一些客户。交流着也轻松多了，说话也方便，就像是和很熟的网友说话似的，人们都不介意。我很喜欢这样的交流方式。事实证明也是很有效果的，至少与电话销售相比较。

**电话销售个人总结范文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。

**电话销售个人总结范文15**

三个多月以来，在同事们的帮忙下，自我在电销方面学到了很多东西，下头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，我才敢打自我的第一通电话，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，我一时之间竟不明白自我要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，之后就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到此刻想想，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。可是自我必须要迈过这个门槛。说实话当时我是把自我看成被“逼”上梁山的好汉，每一天都在打电话，打好多的电话让自我遭受拒绝，学会承受。在开始的时候也是在师傅包括一部的同志们帮忙以及熏陶下才慢慢的适应，别人能够做到，为什么我就不能够

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当应对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当应对完不成销售任务的沮丧时，当应对部分蛮不讲理的客户时，一旦丢失了坚强的意志，那么就只能逃离营销这个职业或者浑浑恶恶过日子。尤其是做电话销售，我们每一天至少打五十个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要800个电话。可见我们要经受多少次的拒绝，我们听得最多的声音就是“拒绝”，如果不能激励自我，不能互相激励，那我们可能每一天都会愁云罩面，每一天都不想打电话，甚至看到电话头就痛，因为没有一个人会喜欢被拒绝的感觉。

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，可是大部分的人，他都以往遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自我当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自我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：“一个人不追求提高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，最终还是满天去借，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应对问题，在客户遇到问题的时候自我容易惊慌失措，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，此刻做的十分不好，包括打回访自我都不会去打，此刻刚来了不到一个月的新人都能够自我应对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后必须要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自我解决!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境也有时导致一天的心境，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心境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，在自我给自我调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。必须要找比自我成功的人，比自我愉快的人，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，一天不明白要有什么样的结果，在此必须明确了：至少一场会坚持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自我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，至少在自我的努力中能够充实自我，给自我的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自我的人放心，会认为我过的很好就ok了!

一年已成为过去，勇敢来挑战明年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人!绝对真理!

**电话销售个人总结范文16**

如果说xx是拼搏的一年，xx是勤奋的一年，xx是转型的一年，那我的xx就是坚持的一年，所有的一切都已经过去，唯有坚持的心不曾动摇、没有改变，坚持行业、坚持营销、坚持团队、坚持一切需要坚持的。

一直以来，电话营销都是我所坚持在做的，记得年初所有人都已经搬到xx路营业部了，唯有我们团队还在青春坊奋斗，经过一个寒冷的冬天，那时的环境虽然非常刻苦，但是没有任何借口，我们都在一起努力，打陌生的电话收集潜在客户、跟踪客户到约见客户，我们有计划的做到我们该做的，虽然天气寒冷，但是我们的心很火热，新人进来也是和我们一样电话营销，确实在艰苦的条件下，坚持下来的都很了不起，注定能够得到自己想要的，实现心中的目标，随着3月份我们搬进xx路8楼，不会在冷了，环境也好很多，那时经历着电话营销部门的设立，我从此有了更多的时间，那时电话营销我放下了，新组建的电话营销部门经历着半年多的磨合，虽然成绩不尽如人意，但是确实规模大了，团队的两名成员成为电话营销部门的小组长，也得到了一定的锻炼。

自从电话营销团队管理抽出以来，也面临着自己的重新定位，那时对我来说，也是充满模糊，通过和\*\*的沟通，我开始筹划更多的事情：银行合作、社区合作、杭图活动、团队内部管理等等，当开始考虑团队的未来发展的时刻，银行一直是我们团队的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的更多，在4月份我们团队近15人的团队仅仅有两个银行网点，说出去和其他营业部的区域经理分享的时候，他们怎么也不敢相信这样的团队会有什么成绩，从此我开始重视银行渠道，第一个开始重视的是x行xx路支行，这个网点合作时间最久，关系处理。

但是过去的三年对他们的贡献基本上没有，第一次拜访钱行长的时候，我没有提任何要求，首先满足他们的三方任务要求，那一次合作以后，银行对我们才开始重视，关系更深一步。此后我们不断去开发新的渠道，最终开发出x行x支行和x行xx支行的银行渠道，另外xx银行和x发展银行也开始接触，沟通合作的事情，曾经给自己下了一个任务：\*均两个人至少要有一个银行渠道，年终必须完成。离这个目标最后还是没有完成，但是在年末的基金销售过程中，银行一直以来都是我们的弱项，但是通过银行完成的任务确是不错的，通过这次资源的互换合作，让团队的大多数人重新认识了渠道合作的意义，更多的人选择了走出去，进行联合营销，和x行xx支行在xx地区的第一次合作举办交流会，达到了我们的期望目标，虽然结果并不是很好，但是打开了局面，对于后期的合作大家都充满希望和期待，无论是银行\*\*还是高尔夫的\*\*都看到了多方合作的前景，以后或许可以做更多的尝试，目前团队可以驻点关系也不错的银行总共有四家：x行xx路支行、x行xx支行、x行上xx行和x行xx路支行。

在团队的活动方面，一个有战斗力的团队一定要经常的集体活动，这一点要感谢罗总教给了我，团队每个月至少要有一次集体活动，像往常一样唱歌、吃饭、看电影和旅游等等，紧张的工作确实给我们很大的压力，再忙也要懂得适当的调整和休息，因为4月份我们取得了突出的成绩，在6月份我们安排了和xx营业部集体漂流，那是一次非常愉快的经历，虽然花了不少银子，这样的活动大家集体参加，感觉非常好，美好的东西总是让人怀念，以后每年也需要这样一两次的户外活动。

在人员引进方面，年初团队自身做了一次招聘，总共当时有8个人参加培训，最终签约的有5个，留存率还是比较高的，当时团队签约的有十多个，实习的有四五个，一起将近20x问我从4月以后，团队基本上暂停了招聘，主要是学校的毕业生为主，一直持续到11月，行情一直低迷，团队出现人员流失，当然我一直坚信，离开都是有理由的，但是作为把大家带进来的，没有让大家赚到钱，我是有责任的，团队最多人数达到22人，在七九月份，那是考验的时候，那时基本上停掉了新人的引进，从开始有人提出离职的时候，我想作为一个团队没有招聘长期的生存会成为问题，有进有出，这才是一个健康的营销团队，xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，xx年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在xx年初达到了，在xx年12月31日，看客户的资产损失将近1/3，到下半年基本上暂停了个人的开发，我也不知道是不是给自己找理由，但是每个月的业绩确实很不理想，虽然营业部对我没有考核，但是作为一名证券从业人员，谁都知道没用客户真的很难生存，不仅在客户开发方面放松了很多，同时客户服务也缺乏持续性，只是对部分关系较好的客户联络较多，大量的客户已经基本上忘记了联系，客户关系也没用以往那么用心，因为对客户没有以往那么关心，转介绍的数量\*\*减少，坚持该坚持的，这也许是今年的不足。

如果说xx年还有什么遗憾，应该就是和我一样坚持在财通、在证券行业的兄弟姐妹们，辛辛苦苦的一整年，没有赚到钱，没有过上有品质的生活，年底了，回家甚至囊中羞涩，但是我坚信我们的付出会有回报，所有的遗憾，只要还在坚持，我们的xx，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务\*\*。

**电话销售个人总结范文17**

一年的电话销售工作结束了，我想我应该为自己过去的工作感到幸运，其实这一年来在工作很多方面，都是比较顺利的，各方面的工作积累，使我现在越来月强大了起来，对于销售这份工作我也越来越熟悉了，这真的是让我受益匪浅啊，想一想这一年工作当做出来的成绩我就觉得这些都应该是我继续保持的东西，在生活上面继续做好这些基本的职责，我想没有什么事情不能够积累经验让后蓄力而发，这一年的电话销售，让我明白了很多道理，在同事们指导，\*\*的关心中更加是加倍的努力，我不希望自己会拖累整体工作看，我也总结这一年的工作：

>一、销售工作

我是没有受过专业的学习，跟培训，在接手这份工作时候我很担心自己能不能做好这几点，销售这个词还是对我而言比较陌生的，我是没有想过这会给我带来一些什么负面的工作情绪，我也不想因为自己的原因让这些事情做的这么不满意，我总是觉得这些都是可以改变的，我非常清楚在工作当中要做到哪些，一年来我积极的学校一些电话销售的技巧，虽然在工作上面没有什么捷径可走，但是我们可以让自己工作能力得到提高，我愿意花时间去让自己很做好这些，学习工作比实践工作，做出业绩要容易很多，一年来我在销售的时候还是有所提升，第一第二季度工作成绩不是很明显，那个时候自己来到xx这里不是很久，处在一个工作的初级阶段，在这一方面我想自己还有很多需要学习，第三第四季度，我有了足够的经验，在这一方面做好了相关的准备工作，让自己实现了很多价值，我会继续加油努力的。

>二、销售成果

一点电话销售，我一共拨打了xxxx个电话，\*\*\*效客户xxx，对于这些我是没有什么概念的，我这种业绩我想不是非常的出众，但是对我来讲就是一种鼓励，这是来之不易的，在生活当中很多时候接触到这些非常的不简单，我只想让自己保持下去，在可持续的进步，一年来业绩方面，对我来讲还是做的不够，我认为在今后做到全年度前三才是我的目标，这对于我来讲好像是有点初出茅庐不怕虎，但是这也是我哦内心最真实的想法。

>三、不足之处

我想在工作上面积累足够的经验，让自己进步了才好，我在这一年来有时候也不够细心，经常性的`忘记一些事情，自己的业务水\*还是要加强，我不认为这些乐意搪塞过去，业务水\*的提高是直接让我进步的标准。

**电话销售个人总结范文18**

自20xx年月正式入职以来，在繁忙而充实的工作中，不知不觉迎来了20xx年。转眼间来到地产集团这个集体已经近一年了，在这期间，经历了我们公司销售人员专业培训，参加了项目的销售工作，加入到充满热情的销售团队中，品味先进、人性化的公司文化。回顾这段难忘的工作历程，为了在新的一年当中更好的投入到这充满激情的工作当中，对过去的一年做如下总结：

一、工作中还有很多不足，还要不断的向同事们学习和借鉴不足

首先，作为一名20xx年入职的的公司新人，而且对的房地产市场有着诸多的不了解。面对新的环境、新的项目，尤其对项目非常陌生，从入职至今，一年时间里，边学习公司、集体以及同事们的经验，边自己摸索适合自己的销售方案，很多地方还存在或多或少的欠缺和不足，还需要更好的学习与自我完善。

其次，加入这个团结进步的集体时间尚短，很多优秀的企业文化，丰富的企业底蕴，还没有更好的理解和融通，这需要我在今后的团队生活中，更好的体会和把握，丰富自己的知识，武装自己的思想，将这个团队优秀的企业文化更好的发挥和利用在今后的销售工作当中。

二、热忱的集体、激情的.团队，成就了对于我自己的自我超越

从入职到20xx年年末，我共销售出住宅套，总销售xx万元，占总销售套数的xx%，并取得过其中个月的月度销售冠军。但作为具有年房地产销售工作的老业务人员，虽然进入公司时间较短，这样的一组数字对于我个人而言，还是不够满意，希望在20xx年度，会有所进步，有所突破，更好的体现和实现自我价值。

三、强大的集团企业作为后盾，带给我更多的信心与热情夸公司

四、20xx年的销售工作情况

20xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。月的成功开盘，使我们成为众所周知的高档项目，也是我们树立品牌形象的起点。期的项目全部销售，给我们期增加了很多信心，期的成功销售就给我们推向了又一个高峰别墅。

在近个月的其它项目学习过程中，参观了市内的一些高档项目，这使我们销售团队都有不同程度的提高和新的认识，不但开阔了视野，而且更多的了解到高端项目的市场需求，和在目前的\*\*大环境下，高端项目的优势，以及它的抗跌性和保值性。通过这些了解，结合高端项目产品越来也多的现状，让我更深刻的认识到土地的特殊性决定了它的不可复制性，以及非凡的潜质。

五、20xx年的挑战

在20xx年我们别墅项目将实现现房实景销售，但结合的整个市场，压力依然很大。

第一，同比同档别墅项目，我们的价格优势并不明显。

第二，建材和建料方面与其它项目相比，也有一定的劣势。

第三，而且同地区的别墅项目也很多，势必会给我们别墅项目得销售增加一定的压力。

虽然压力比较大，但在我们这样优秀团队的努力下，在新的一年中一定会有新的突破，新的气象，一定能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

**电话销售个人总结范文19**

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。”

**电话销售个人总结范文20**

一年的电话销售工作结束了，我想我应该为自己过去的工作感到幸运，其实这一年来在工作很多方面，都是比较顺利的，各方面的工作积累，使我现在越来月强大了起来，对于销售这份工作我也越来越熟悉了，这真的是让我受益匪浅啊，想一想这一年工作当做出来的成绩我就觉得这些都应该是我继续保持的东西，在生活上面继续做好这些基本的职责，我想没有什么事情不能够积累经验让后蓄力而发，这一年的电话销售，让我明白了很多道理，在同事们指导，\*\*的关心中更加是加倍的努力，我不希望自己会拖累整体工作看，我也总结这一年的工作：

>一、销售工作

我是没有受过专业的学习，跟培训，在接手这份工作时候我很担心自己能不能做好这几点，销售这个词还是对我而言比较陌生的，我是没有想过这会给我带来一些什么负面的工作情绪，我也不想因为自己的\'原因让这些事情做的这么不满意，我总是觉得这些都是可以改变的，我非常清楚在工作当中要做到哪些，一年来我积极的学校一些电话销售的技巧，虽然在工作上面没有什么捷径可走，但是我们可以让自己工作能力得到提高，我愿意花时间去让自己很做好这些，学习工作比实践工作，做出业绩要容易很多，一年来我在销售的时候还是有所提升，第一第二季度工作成绩不是很明显，那个时候自己来到公司这里不是很久，处在一个工作的初级阶段，在这一方面我想自己还有很多需要学习，第三第四季度，我有了足够的经验，在这一方面做好了相关的准备工作，让自己实现了很多价值，我会继续加油努力的。

>二、销售成果

一点电话销售，我一共拨打了xx个电话，\*\*\*效客户xx个，对于这些我是没有什么概念的，我这种业绩我想不是非常的出众，但是对我来讲就是一种鼓励，这是来之不易的，在生活当中很多时候接触到这些非常的不简单，我只想让自己保持下去，在可持续的进步，一年来业绩方面，对我来讲还是做的不够，我认为在今后做到全年度前三才是我的目标，这对于我来讲好像是有点初出茅庐不怕虎，但是这也是我哦内心最真实的想法。

>三、不足之处

我想在工作上面积累足够的经验，让自己进步了才好，我在这一年来有时候也不够细心，经常性的忘记一些事情，自己的业务水\*还是要加强，我不认为这些乐意搪塞过去，业务水\*的提高是直接让我进步的标准。

**电话销售个人总结范文21**

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，20xx年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

(一)依据xx年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在延安区域，一是主要做好各县局自购工作，挑选几个用量较大且经济条件好的县局如：延川电力局、延长电力局做为重点，同时延安供电局已改造结束三年之久，应做其所属的二县一区自购工作;二是做好延长油矿的电气材料采购，三是在延安区域采用\*\*的形式，让利给\*\*商以展开县局的销售工作。

(二)针对榆林地区县局无\*\*采购的状况，计划对榆林供电局继续工作不能松懈，在及时得到确切消息后做到有的放矢，同进应及时向\*\*汇报该局情况以便做省招标局工作。同时计划在大柳塔寻找有实力、关系的\*\*商，主要做神华集团神东煤炭有限公司的工作，以扩大销售渠道。

(三)对甘肃已形成销售的永登电力局、张掖电力局因xx年农网改造暂停基本无用量，xx年计划积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

(四)为积极配合\*\*销售，自己计划在确定产品品种后努力学习\*\*产品知识及性能、用途，以利\*\*产品迅速走入市场并形成销售。

(五)自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的`理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

(六)为确保完成全年销售任务，自己\*时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。

一、对销售管理办法的几点建议

(一)20xx年销售管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模凌两可的条款予以删除，年底对业务员考核后按办法如数兑现。

(二)20xx年应在厂、业务员共同协商并感到满意的前提下认真修订规范\*\*的销售管理办法，使其适应范围广且因地制宜，每年根据市场变化只需调整出厂价格。

(三)20xx年应在情况允许的前提下对业务员松散管理，\*\*固定八小时工作制，采用定期汇报总结的形式，业务员可每周到厂1-2天办理其他事务，如出差应向\*\*汇报目的地及返回时间，在接\*\*通知后按时到厂，以便让业务员有充足的时间进行销售策划。

(四)由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑，xx年\*\*应认真考察并综合市场行情及业务员的信息反馈，制定出合乎厂情、市场行情的出厂价格，以激发业务员的销售热情。

**电话销售个人总结范文22**

一年的电话销售工作结束了，我想我应该为自己过去的工作感到幸运，其实这一年来在工作很多方面，都是比较顺利的，各方面的工作积累，使我现在越来月强大了起来，对于销售这份工作我也越来越熟悉了，这真的是让我受益匪浅啊，想一想这一年工作当做出来的成绩我就觉得这些都应该是我继续保持的东西，在生活上面继续做好这些基本的职责，我想没有什么事情不能够积累经验让后蓄力而发，这一年的电话销售，让我明白了很多道理，在同事们指导，领导的关心中更加是加倍的努力，我不希望自己会拖累整体工作看，我也总结这一年的工作：

>一、销售工作

我是没有受过专业的学习，跟培训，在接手这份工作时候我很担心自己能不能做好这几点，销售这个词还是对我而言比较陌生的，我是没有想过这会给我带来一些什么负面的工作情绪，我也不想因为自己的原因让这些事情做的这么不满意，我总是觉得这些都是可以改变的，我非常清楚在工作当中要做到哪些。

一年来我积极的学校一些电话销售的技巧，虽然在工作上面没有什么捷径可走，但是我们可以让自己工作能力得到提高，我愿意花时间去让自己很做好这些，学习工作比实践工作，做出业绩要容易很多。

一年来我在销售的时候还是有所提升，第一第二季度工作成绩不是很明显，那个时候自己来到xx这里不是很久，处在一个工作的初级阶段，在这一方面我想自己还有很多需要学习，第三第四季度，我有了足够的经验，在这一方面做好了相关的准备工作，让自己实现了很多价值，我会继续加油努力的。

>二、销售成果

一点电话销售，我一共拨打了xx个电话，其中有效客户xx，对于这些我是没有什么概念的，我这种业绩我想不是非常的出众，但是对我来讲就是一种鼓励，这是来之不易的，在生活当中很多时候接触到这些非常的不简单，我只想让自己保持下去，在可持续的进步，一年来业绩方面，对我来讲还是做的不够，我认为在今后做到全年度前三才是我的目标，这对于我来讲好像是有点初出茅庐不怕虎，但是这也是我哦内心最真实的想法。

>三、不足之处

我想在工作上面积累足够的经验，让自己进步了才好，我在这一年来有时候也不够细心，经常性的忘记一些事情，自己的业务水平还是要加强，我不认为这些乐意搪塞过去，业务水平的提高是直接让我进步的标准。

**电话销售个人总结范文23**

冥冥之中，已由年初走到了年尾，20xx年是房地产行业具有挑战的一年，也是我们面对严寒锻炼的一年，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临\*\*终，思之过去，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对这一年的工作进行几点总结。

一、上期考核改进项改善总结

通过上期的考核后对存在的问题，进行深刻反思，剖析问题根源，查找原因，发现存在以下几方面问题，应多努力改之。

（一）销售工作最基本的客户访问量太少。在上期的工作中，从xx月xx日到xx月xx日有记载的客户访问记录有个，加上没有记录的概括为个，总体计算一个销售人员一天拜访的客户量个。从上面的数字上看是我基本的访问客户工作没有做好。

（二）沟通不够深入。作为销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司房屋优势的情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的某项疑问不能做出迅速的反应。在传达售房信息时不知道客户对我们的房屋的那部分优势了解或接受到什么程度。

（三）工作没有一个明确的目标和详细的计划。作为销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个\*\*的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

（四）新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

这些都是需要逐步改进的，需要总结经验，开拓创新，提高自己的业务素质。

二、完成的工作

（一）、销售业绩

截止20xx年月日，共完成销售额元，完成全年销售任务的%，按揭贷款余户，比去年增长的xx%，贷款额约为万，基本回款元，回款率为xx%，\*\*\*\*证办理余户；其中，\*\*温馨家园等销售展销活动次，外出宣传次，回访客户户，回访率为xx%。

（二）销售服务业绩

1、整理住房按揭贷款以及房管局办理预抵押流程，以供客户参考。

2、做好来电、来访客户的接待，更要做好客户的分析、追访和洽谈。

3、了解客户的经济实力和银行信誉度

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！