# 销售客服202\_个人年度工作总结

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-01-09

*销售客服20\_个人年度工作总结范文销售客服最常听的忠告：一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。下面是小编为大家整理的销售客服20\_个人年度工作总结，希望对您有所帮助!销售客服20\_个人年度工作总...*

销售客服20\_个人年度工作总结范文

销售客服最常听的忠告：一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。下面是小编为大家整理的销售客服20\_个人年度工作总结，希望对您有所帮助!

**销售客服20\_个人年度工作总结篇1**

20\_\_年来的很匆忙，去的也非常迅速，但在这让人感到旅程里，却留下了无数的麻烦和问题。作为\_\_企业的销售客服，在这一年来，面对从年初开始的各种因素的影响，我们这一行业受到的影响尽管比其他职业稍少一些，但公司收到的影响却依旧让人紧张。面对市场的不景气，公司的大家都非常的焦急。但经过领导们在认真的计划和管理之后，我们的工作也有了大大的提升和改进。

如今，在这一年来，我作为销售客服，在上级领导的正确指挥下，也积极努力的提升了自身的业务能力和自身管理，在此，我对自己一年来的情况做总结如下，希望今后的这个能更加树顺利。

一、加强服务与业务的综合能力

回顾这一年，身为一名销售客服，在工作方面，我们靠着电话的交流来与客户沟通，并取得顾客对工作的信任。在工作的过程中，遭到拒绝和否定对我们而言早已经是家常便饭了，但及时遭到拒绝，我们也要继续拨通号码，去寻找下一个可能成为我们客户的潜在客户。因此，在工作中如何防止被直接的拒绝，这就成了我们在工作上的大问题。

为此，我在经过反思和学习之后，认为礼仪和服务能力是提高我们工作成功率的重要关键。作为销售，我们本就是推荐人，如果客户不愿意听我们说，我们就要将自己的工作“包装”的更好，然后再将自己“推销”给客户！

因此，在一年来，我在工作中不断的加强自己在工作中的服务能力，并通过在工作外的通过书籍来提升自己的销售知识，加强自己的工作责任感，不断的强化自己的综合能力。在工作之余，我经常会与领导和同事们交流、学习，在提升自身工作技巧的同时也能对自己进行反思。这一年来，在市场的压力下，我工作方面进步很快，业绩方面也逐步稳定在了\_\_的程度。

二、自我的不足和反思

在工作中，没有谁是能做到完美的，尤其是在今年的要求提升后，工作的要求也变的更加严谨，高要求。我们的过去的能力顿时变得不够用了。为此，在工作的改进和提升中，我也因为自己的不够严谨而犯下过不少错误。

如今，再反思这一年，有很多的收获，但也有许多的成就和体会。今年之后，我也会继续努力，让自己能为\_\_公司做出更多的贡献，付出更好的努力！

**销售客服20\_个人年度工作总结篇2**

工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

我的主要岗位是销售客服。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在\_\_新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在\_\_平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

我工作做到严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到好。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

**销售客服20\_个人年度工作总结篇3**

一、工作完成情景

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\_\_，其中，完成重点产品电话销售工作百分之\_\_。我们具体做好了以下几项工作：

(一)、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，职责到人。

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，\_月\_日，教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)。

(二)、更新系统

聘请专业技术人员，进取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。

(三)、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。经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，若他们不理解，我们作相应的改善满足他们的需求。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，我们也和老学员坚持联络，关心他们的状况，增进感情。如果方便的话，能够登门拜访老学员，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，老学员成单量到达个。

(四)、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，违规操作情景明显下降。

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必须成绩，可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

咨询应对本事不足，部分课程仍然缺乏深度咨询本事，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，新期望。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，我们期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善或者新品的推出，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、进取研究发掘销售规律

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提议，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，尽最大的努力协助销售员共同完成销售目标。我们大家会一齐努力，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、更完美的目标迈进，将工作做到更好！在不久的将来，我相信学校必须会发展得更好、更快！

**销售客服20\_个人年度工作总结篇4**

回忆起我20\_\_年\_月\_\_日进的公司一向到此刻，已经工作有了半年多。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。可是整体来说我自我还是有很多需要改善。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备。

每一天接触不一样客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达本事是需要加强改善。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。

看着自我成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，可是自我还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且到达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，其实这种想法是十分的不成熟，之后经过几个月的工作，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，可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。那么这样不仅仅继续给公司创造利润，也是对自我一个工作上的认可。所以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当做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每一天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自我用心的去经营，否则怎样结出胜利的果实呢。

领导仅有经过明了的报表才能够明白我今日的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自我也每一天做好完整而又详细的报表也能够每一天给自我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。

第四：开拓新客户量少。

今年我合作成功的客户主要是经过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自我真正找的客户很少，这点值得自我好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，所以大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自我联系上的意向客户。

而自我开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改善，并且下半年订好一个计划，让自我的时间分配的合理。到达两不误的效果。

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我的知识给吸收。

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善，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，怕的是不明白改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自我的优点。

今年整整的半年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是经过电话达成交易的销售。而我在这半年里也主要是在公司经过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每一天坐在办公室里，打几个电话或者qq、客服等联系到客户，这样很简单，可是实际上工作量还是有的，每一天要跟不一样的客户打交道，并且第一时间经过自身的语言来留给客户一个十分好的印象。

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\_\_\_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\_\_\_公司合作等等这些都是与自我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十分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、信息问候、qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自我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。

**销售客服20\_个人年度工作总结篇5**

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。

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！