# 202\_电话销售工作周总结范文

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2024-01-13

*20\_电话销售工作周总结范文 顾客不买产品时，依然要给顾客提供资讯，这是一个销售最基本的能力，让客户了解产品的信息。今天小编给大家为您整理了电话销售工作周总结范文，希望对大家有所帮助。 电话销售工作周总结篇一 我加入电话营销行业已有近两个...*

20\_电话销售工作周总结范文

顾客不买产品时，依然要给顾客提供资讯，这是一个销售最基本的能力，让客户了解产品的信息。今天小编给大家为您整理了电话销售工作周总结范文，希望对大家有所帮助。

电话销售工作周总结篇一

我加入电话营销行业已有近两个月的时间，总的来说，在领导的关心和同事的帮助下，工作有了显著的进步。虽然跟自己的目标和领导的要求还有一定差距，但前景是好的，心态是正的，信心是饱满的!当然问题也是突出的:

1. 技能不过硬，话术还有问题。发现在跟客户交流的时候，方法不够灵活，心急的时候会有点口吃。

2. 工作状态不稳定，比如前两天状态不错的时候跟客户聊得非常好，包括打新单时接通率都会高些。但礼拜三时状态就很差，拿起电话不知道说些什么。脑子一片浆糊。

3. 销售意识不强，往往是聊了很长时间的客户都不清楚我到底是要跟他推销什么。只是从我这里听消息。

4. 过分在乎成败，急躁，把握不好分寸，常常在不恰当的时候推销产品或者啰嗦过多，让客户有所反感。

5. 自我要求不强，平时业余时间没有充分利用来学习提高自己，总体能力素质不够强。

对于这些问题，以下是我做出的下个月电话销售工作计划：

在年度销售工作计划里我主要将客户信息划分为四大类：

1.对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，稳定与客户关系。

2.现在正在尝试各种工作方法，试图找出一种适合自己，使用起来得心应手的方式。

3.控制自己的情绪与状态，尽量保持状态稳定，保持良好的状态。

4：加强销售意识，加强目的性，有计划，有步骤的去和客户交流，戒急戒躁，从容面对挑战。

5. 要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

6.和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

7. 自己多总结工作，看看有哪些工作上的失误，及时改正。

以上就是我的工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自己最大的贡献。

电话销售工作周总结篇二

现在进入公司已经将近有3个月的时间，这一个月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。

一、总结：

X月份截至目前出了三单的成绩，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。

经过这不到一个月的电话营销，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。虽然平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。

二、计划

接下来的时间，每天还要继续的保持电话量。在即将到来的最后一周我的计划是期望自己有新的突破，能够锻炼好自己的口才，向前人学习经验。

电话销售工作周总结范文三

打电话，已成为我们日常生活和商务交流中最普遍的方式之一。作为一名管理者，你的大部分信息交流和业务都是通过电话来实现的。

语言运用的技巧也是节省金钱和时间的有效途径。掌握打电话的技巧能够有效地防止你进行没有必要的交谈。

养成随时记录的习惯——在你的办公桌上，应时时放有电话记录用的纸和铅笔。一手拿话筒，一手拿笔，以便能随时记录。

2、报出本人的姓名和单位名称——说：“你好!我是某某公司的某某某。请问某先生在吗?”如果是秘书接的，等本人来接时，还需再报一次姓名和单位。为使对方能听清楚，说话节奏应比交谈时稍慢些。

即使是经常通话的人，也不可省去自报姓名这一道手续。不应想当然地认为对方定能听出自己的声音，以致对方在接电话时还得分神猜想是谁打来的电话。

报名字时也不可只说“我是小李”，因为天下姓李的不知有多少。所以在自报家门时应报出全名。这实际上是一种自我推销的方式，可以使对方加深对你的印象。

3、确定对方是否具有合适的通话时间——当你给他人打电话时，他们也许正忙于自己的某一事情。你应当表明自己尊重他们的时间，并给他们足够的时间作适当的调整。你可以在开始讲话时向对方问一下：

“您现在接电话方便吗?”

“您现在忙吗?”

“您现在有时间同我谈话吗?”

“这个时候给您打电话合适吗?”

“您能抽出点儿时间听听我的话吗?”等等

如果你想定期和对方进行这种讨论，应征询对方定在哪一天、哪一个钟点更为方便。这样做，既是为了使对方能定下来心来与你从容讨论，同时也是个风度问题。在 别人正忙时去电话打扰是不礼貌的行为。

在电话中要说明打电话的目的以及需要多长时间。应实事求是，既不可多报，也不能少说。明确需占用一刻钟，切不可只说：“可以占用你几分钟时间吗?”应该说：“王总，我想和你谈谈分配方案的事宜，大概需要一刻钟。现在就谈你方不方便?”

有时你可能只是为了和对方约定一个对双方都方便的时间再去电话，但如果对方说“现在不行”，则不宜再推迟。

如果不得不在对方不方便的时候去打搅，应当先表示歉意并说明原因

4.表明自己打电话的目的——当你接通电话时，立即向对方讲明自己打电话的目的，然后迅速转入所谈事情的正题。职业专家们认为，商场上的机智就在于你能否在30秒内引起他人的注意。最有效率的经理几乎从来不花费一分钟以上的时间因为任何事情进行讨论.

5、避免与旁人交谈——当你打电话时，如果你中途与身边的其他人说话，这是极不礼貌、也不合适的行为。如果你万一这时有一件更加重要的事情需要处理，你应该向对方道歉，并讲明理由，然后以最短的时间处理完这些事情，不要让他人久等。如果你考虑到对方等候的时间可能会很长，你可以向对方道歉，然后过一会儿再打过去。但在你打电话时，最好要避免这种情

6、道歉应该简洁——有时，你不在的时候会有人给你打电话，并且要求他人记下电话转告你。当你回这些电话的时候，不要在一些繁文缛节上浪费时间。

例如：“我尽早给您回电话”，或“我昨天想给您回电话”，或“接到您的信我就立即给您回电话，但是您一整天都不在。”所有这些只是过去的事情，只能耽误你目前生意的时间，过多地解释也是毫无意义的

7、不要占用对方过多时间——当你主动给别人打电话时，尽可能避免占用对方时间过长。如果你要求对方查找一些资料或说出某个问题的答案，就可能占用电话时间过长。因为大多数情况下，对方不一定马上就能替你找到资料 ，或者立即给你作出一个肯定的答案，你必须给予对方一定的时间。如果你给他人打电话时间过长，对方可能十分反感。因为也许他正等着处理某一事情，他内心期望你立即放一电话。因此，当你考虑到对方可能要一段时间才能给你答复时，你可以先挂上电话，要求对方回电告知你，或者你过一会儿再打过去，这样就不会过长时间地占用他人的电话线，以影响他人的正常业务。

8、如果想留言请对方回电，切记要留下自己的电话号码，这是最基本的礼仪——即使对方是熟人，双方经常通话，这样做，也至少能使对方不必分神再去查电话号码簿。同时别忘了告诉对方回电话的最佳时间。在你有可能外出时，记住这一点尤为重要。如果对方是在外地，则最好说明自己将于何时再挂电话，请其等候，切不可让对方花钱打长途来找你。

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！