# 电话销售的年终总结10篇

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-01-16

*电话销售的年终总结大全10篇工作总结的内容一般包括工作取得了哪些主要成绩，采取了哪些方法、措施，收到了什么效果等，具体的工作总结该怎么写呢?下面小编给大家带来关于电话销售的年终总结，希望会对大家的工作与学习有所帮助。电话销售的年终总结篇1在...*

电话销售的年终总结大全10篇

工作总结的内容一般包括工作取得了哪些主要成绩，采取了哪些方法、措施，收到了什么效果等，具体的工作总结该怎么写呢?下面小编给大家带来关于电话销售的年终总结，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**电话销售的年终总结篇1**

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，我进入了独立自主，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\_\_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。

**电话销售的年终总结篇2**

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，在不足点方面，从自身原因总结。我认为自己还一定程度的存在有欠缺强力说服顾客，打动其购买心理的技巧。

作为我们红蜻蜓专卖店的一名销售人员，我们的首要目标就是架起一坐连接我们的商品与顾客的桥梁。为公司创造商业效绩。在这个方向的指导下，怎样用销售的技巧与语言来打动顾客的心，激发起购买欲 望，就显得尤为重要。因此，在以后的销售工作中，我必须努力提高强化说服顾客，打动其购买心理的技巧。同时做到理论与实践相结合，不断为下一阶段工作积累宝贵经验。

其次，注意自己销售工作中的细节，谨记销售理论中顾客就是上帝这一至理名言。用自己真诚的微笑，清晰的语言，细致的推介，体贴的服务去征服和打动消费者的心。让所有来到我们红蜻蜓专卖店的顾客都乘兴而来，满意而去。树立起我们红蜻蜓专卖店工作人员的优质精神风貌，更树立起我们红蜻蜓的优质服务品牌。

再次，要深化自己的工作业务。熟悉每一款鞋的货号，大小，颜色，价位。做到烂熟于心。学会面对不同的顾客，采用不同的推介技巧。力争让每一位顾客都能买到自己称心如意的商品，更力争增加销售数量，提高销售业绩。

最后，端正好自己心态。其心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务必竭尽全力。这种精神的有无，可以决定一个人日后事业上的成功或失败，而我们的专卖销售工作中更是如此。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动，努力的精神来工作，那么无论在怎样的销售岗位上都能丰富自己人生的经历。

**电话销售的年终总结篇3**

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\_\_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\_\_个电话，其中有效客户\_\_，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。

**电话销售的年终总结篇4**

鉴于我是公司的实际情况，我觉得电话销售可以用于基本的邀约、邀请。但并不能有效的达成订单。

以打电话追踪的情况来看，拿下这些已经开始着手准备人员事情的企业，我认为目前的销售困难在于，取得企业信任。

我们销售的产品是没有问题的，我们的价格也是没有问题的（同行业我们基本上是比较低的），我们的企业也是有需求的，所以，我认为目前阻碍销售的的问题在于难以取得企业信任。

目前销售的难点是，很难预约拜访，如何成功的预约到拜访，将会是我们是否能够签单的第一步。

如何仅凭一根电话线建立初步的信任？

我认为可以从以下方面来谈：

1、从专业的角度：在对方比较有兴趣的时候，多谈谈比较专业的内容，等等。让对方感觉我们是操作过多次，十分有经验的。

2、用“引路人”的方式：找当地或企业比较熟息的人或组织，介绍我们过去，增强信任感，从而有信心和我们合作。

销售心得：

从事销售以来，我觉得销售要想做好，必须要做到“快、准、狠”。

“快”销售一定要快，第一，要抢在对手前面先于有意向企业建立联系。第二，在取得企业意向及初步的信任后，马上预约拜访，否则好不容易建立的熟悉感会消失，还需要从新建立联系。第三，与企业建立合同或确定意向后，要马上收缴定金或签立合同，以防夜长梦多。

“准”，是指准确寻找目标客户，例如，同样是人员销售，打Chinaplas企业和打K展参展企业的效果是不可同日而语的。

“狠”，是指在心理上对自己“狠”，在受客户拒绝后能对自己狠下心，放下面子再去打，直到没有一丝希望，在预约拜访时，能够克服环境、心理上的障碍，最终靠自己、靠产品打动客户。

能否在做好销售最关键的还是心理上的动力。没有强大的心理动力做支撑，是无论如何也做不好销售的，至少不会做得很出色。

**电话销售的年终总结篇5**

我自认为自己是一个抗压能力很强的人，不管是对于生活还是工作，又或是之前学习上的压力我都可以很好的去克服，去用自己的方式排解压力，但是自从我来到\_\_公司成为了一名电话销售之后，我才感觉到自己之前的人生里面所遇到的压力都是对我的一种锻炼，在实习的工作当中出现的压力也不得不让我不停的努力，在工作当中加倍的付出自己的力量去完成自己的工作。

在实习之初，我来到公司之后就参加了公司为我们新入职的员工组织的为期三天的培训，通过这短短三天的培训，尽管时间并不是很长，但是功效还是很有用的，我也懂得了公司的一些工作流程，以及对自己的工作岗位和内容有了更多的了解，公司也对我们进行了全面系统的培训，让我们在工作的时候更好的去完成工作，去更好的去顾客沟通交流，我也知道公司培训也只是让我们可以进入到工作当中，之后更好的促成自己的订单还需要自己在工作当中积攒经验，所以在培训过后，我也进入到了正式的工作当中，我们的工作也是非常的简单的，就是拨打顾客的电话销售公司的产品，工作流程是非常的简单的，但是要想完成好自己的工作，尽可能的去促成订单的产生还是需要去努力和争取的，所以我也很喜欢自己在工作上的那种拼搏的精神，起初，我还感自己的工作还算顺利，因为公司并没有给我们安排任务，这段时间的工作也都是为了让我们可以更好的融入到工作，将自己和公司相结合在一起。随着自己工作的越来越顺手，公司也开始给我安排任务，对我的业绩也有一定的要求，慢慢的我也感到了自己前所未有的压力朝着自己扑面而来，我也更加的努力，每天上班时间都在格外用心的去完成自己的业绩和任务，尽可能的给公司带来更多的利益，但是想要做好一个销售所需要注意的东西还很多，自己现在很显然没有这样的能力，所以只能靠着自己的努力去弥补，去争取。

实习的工作也给我带来了很大的挑战，但是我并没有选择放弃，而是选择去迎难而上，所以我也希望自己可以很好的去完成自己的工作，在工作的时候很好的做好自己的事情，保证自己的能力可以战胜自己身上的压力，我也相信自己以后在工作上将会更加的努力，更好的完成自己的订单，尽全力的去成为一个优秀的销售人员。

**电话销售的年终总结篇6**

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20\_\_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代表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。

**电话销售的年终总结篇7**

新年钟声的敲响为这一年的工作和拼搏敲下了句号，作为一名销售人员，在一整年的忙碌之后，我也很高兴能有机会能稍稍休息一下。但是在仔细的回忆了这一年来的工作历程，我却又不禁感觉到一丝紧迫感紧随其后。通过回忆，我发现自己在这一年还有许多的问题没能被及时的解决，正留在自己的身后紧随着我。现在，我清楚的认识到了自己上一年的工作并没有完全结束。

为此，我仔细的回顾可烦死了上一年的工作。希望在这里好好的总结自己的工作。在下一年的工作中彻底的改变或改正自己的错误。以下是我的工作总结：

一、销售思想的树立，严格的要求自己

在这一年的工作中，我首先在思想上确立自己的定位。明确自己的销售定位，在工作中处于服务者的位置，为客户们提供任性化的推销，并与客户结缔友好的往来关系。为了能更好的为客户提供服务，我在思想上努力的贴近公司的服务理念，跟随着领导们的教导去提升自己的服务态度，以客户的方向去思考，为客户带来更好更贴心的服务。

当然，作为电话销售，我们主要的方式是通过电话的交流方式去寻找潜在客户，并为其进行销售推荐。这其中，免不了会遇上不喜欢我们的客户。当这种情况多了，当听到的不好的话多了，自己的情绪也会受到感染，导致在工作中渐渐的失去动力。为了避免或减缓这样的情况，在这一年的工作中，我们也互相学习和帮助，提升自己的思想观念。让自己在工作中更加的坚韧，能更好的完成自己的工作。

二、工作的技巧是销售的关键

回想在自己刚来到公司的那段时间，没有经验也没有什么技巧。这导致我在工作中屡屡碰壁，甚至产生了放弃的念头。但是在领导的鼓励和培训下，我渐渐的掌握了工作的技巧，并且在不断的工作中锻炼和提升了自己，让自己的工作有了长足的进步。

三、个人的不足

反思今年的工作，自己的不足在于：

1、对自己的管理不够严格。

2、没找到工作的重心。

3、没能在工作中完成自己预期的目标。

在今后的工作中，我会更加努力的提升自己，努力的完成自己的工作目标，达成更加出色的成绩，为公司做出更好的贡献!

**电话销售的年终总结篇8**

如果说x是拼搏的一年，x是勤奋的一年，x是转型的一年，那我的x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x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x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x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x支行的银行渠道，另外x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x支行在x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x路支行、x行x支行、x行上x行和x行x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x月份我们取得了突出的成绩，在x月份我们安排了和x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x个人参加培训，最终签约的有x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\_\_人，从x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\_\_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\_\_人，在九月份，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，x年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，x年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得x年年初给自己定下了\_\_万的客户资产，最终在x年初达到了，在\_\_年\_\_月\_\_日，看客户的资产损失将近\_\_，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，这也许是今年的不足。

如果说x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x，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

**电话销售的年终总结篇9**

岁月如梭，不知不觉我来公司已经有一年了，一直在客服部从事电话销售工作。现在回顾当初应聘来我们公司客服部还像昨天发生的事情一样，可是在这段时间里，我学到了很多，也成熟了很多。

很多人可能会认为客服部工作很简单，枯燥，定义为售后服务，其实不然，电话销售人员也需要了解多方面的知识、沟通技巧等，从事此工作的过程，还会影响到个人的性格，提升心理素质。不论以前是学过什么专业，从事过什么样的工作，来到我们这个群体都应从头学起。站在同一个起跑线上，才能真正明白学无止境的道理。

定期公司的新老顾客做健康回访，是每位客服部电话销售每天必做的工作。面对每天重复的工作，我们的电话销售人员要把自己的工作做好。首先应持有耐心和真诚的工作态度，在这个信息时代，市场竞争激烈，竞品公司也会对顾客进行电话回访，并不会让人觉得稀奇。很多顾客可能每天都能接到一家或几家的回访，怎样才能让对方对我们的服务感兴趣呢?

首先我们要明白，在与顾客交流的过程中，虽然不是面对面的，但我们的语气和表情，对方都能感觉到。有气无力或面无表情的对话，结果可能是对你爱理不理，甚至拒听。反之，你的微笑服务让对方感到亲切，这样我们和顾客的距离也就拉近了。还有，在交流的过程中，应抓住顾客较关心的话题。

相对于电话回访，接听\_\_热线，让我变得更有耐性，在性格方面，也让我抛掉以往的焦躁和不成熟。很多时候面对顾客的情绪发泄，刚开始的时候都承受不了。自己的情绪也会随着顾客的责骂，甚至脏话，情不自禁的激动，有时就会提高嗓门。

渐渐地，我更学会了从顾客的角度出发，多站在对方的立场想想，换位思考，更不能激化矛盾。在很多时候顾客也只是想发泄一下，越说越生气，啥话解气说啥，实际上，并没有顾客所表达的那么严重的。应持着平静的心态，先学会耐心倾听和温婉安抚顾客，了解事件来龙去脉，并和顾客做具体的分析，尽量在第一时间解决顾客反映的问题。

遇到无理取闹的客户，我还应学会和同事就事分析总结经验，互相鼓励，一来可以让自己放松一下，二来还可以让同事有个准备，并尽早为顾客解决问题，防止纠缠不休。在多次的磨练中，我们都在慢慢成长，慢慢成熟，学会调整自己的情绪，用积极向上的乐观心态对待工作和生活。我们有过委屈想流泪、有过气愤想发泄，然而我们最终没有气馁和放弃，磨练才是成功最重要的动力。

\_\_市场越来越大，选择\_\_的顾客也越来越多，顾客咨询的问题也越来越来专业与深奥了。此时此刻，我们迫切需要自己学习更多的东西，更专业的东西。因此我们利用了业余时间去学习相关书籍，以及查阅相关的知识网站，充实自己。而接下来顾客打进热线，寻求的不仅仅是指导，有更多是关于市场今后服务的内容、产品、活动、服务态度等引起的投诉和建议。经过不断的充电我们才会做的更好。

我们客服部是后勤部门中人员最多的，在这个大家庭里，感受到领导的关爱和同事们的团结。在这个大家庭里，我们锻炼了自己，提高了自己，互相学习，互相交流借鉴。更重要的是我们也是公司的窗口，我们必须不断的提升，跟上公司前进的步伐，相信我们客服部会越来越出色。

**电话销售的年终总结篇10**

来我们公司也有一段时光了，在20\_\_年即将结束的时候总结一下这段时光的经验和不足，以供20\_\_年改正。

首先，要感谢张总给了我一个锻炼自我的机会。翻译公司-----是我以前所没有接触过的行业，它对于我来说，是陌生又新鲜的，是在憧憬之余还感觉到神圣的地方。我对它的理解是：高不可攀，远不可及。只有学识渊博，语言精通的人才能呆的地方。

刚开始的到来，让我感到太突然，自我一下子倒是理解不了，在刘姐和同事们的帮忙下我才慢慢适应。公司是刚成立的新公司，文员也不可能只是做文员的工作。这对于我来说是很具有挑战性的。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。但是并不如我所愿，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跑到了乌邦国。我就不明白自我是怎样结束的那次电话，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，有挑战性的了;我又是一个死要面子的人，对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自我要是想迈过这个门槛，就务必要丢掉面子，面子虽然是自我的，但是别人给的。所以就想办法叫别人给自我面子，给自我业务了。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。当然在这个过程中，我也的确是“认识”了几个不错的有意合作者(但是最近没有翻译业务)。

一段时光下来，我发想自我电话打得也不少，但是联系业务的很少，几乎没有。认真想想好像也不能说是自我的失误太大。人们原本就对电话销售很是反感，听到就挂：或者是很礼貌性的记个电话(真记没记谁也不明白)。打电话即丢面子，被拒绝，又让自我心理承受太多。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，至少都会思考到你。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，显得自我很小气似的。讲价还价是一门艺术，不能没有耐性。此刻很多人爱还价，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理解，电话会叫人没有什么缓冲的时光;而网络就不一样了，有缓冲的时光，又能用很简单的语气说话，让人很容易理解;即便是自我说话有所失误，在网络上容易解释，也容易叫对方理解，但是电话就不一样了，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理解;而且即使没有外语方面需要的，也会帮你介绍一些客户。交流着也简单多了，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。

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！