

# 2023年电话销售年度总结与计划(精选5篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 电话销售年度总结与计划篇一

时间如沙，当想要抓紧的时候，却越来越握不住。就在这样匆匆的时间里，20\_\_年的年末转瞬即逝，我们也即将的迎来新的一年到来。

作为\_\_公司的一名电话销售。在过去一年来的工作中，我积极的投入到工作中来，尽管这一年市场的情况并不是特别好，但在我还是在领导的指点下，积极的完成了这一年的工作目标，并取得了不错的收获。现对这一年来的情况总结于下：

### 一、工作的学习和提升

作为销售，尤其是作为电话销售，我们因为工作的特殊性，与顾客交流，并让顾客对我们业务产生兴趣的时间往往仅仅只有短暂的十几秒而已。这十几秒，对我们而言，是非常艰难的考验，如果没有把握好，就会失去销售的机会，就算把握住，但在后续得余力不足的话，也容易让顾客产生放弃。为此，销售种的种种方式和技巧对我们而言就非常重要了。

在这一年来的工作中，我一直在空闲的时间中积极的学习和锻炼自己，除了基础的交流技巧外，我还在这一年中阅读了许多销售方面的书籍，并积极的吸取经验教训，在实际的工作中不断的更新和加强自身的业务能力。

### 二、工作方面

在工作中，我们主要的任务就是通过电话联系的方式，通过不断的挖掘的，发现潜藏的客户。在这一年里，我也同样在工作中坚持着去完成好自己的任务。电话客服的工作非常繁琐的重复任务，当我们一次尝试的开发新的客户的时候，如果不是成功让客户感兴趣，你那么很快电话就会被挂断掉。这是非常残酷的现实。甚至，因为和其他同事的号码重叠，导致客户因为接二连三的电话感到反感，甚至还会大声的发脾气。对此，也是我们必须的要承受的一部分工作压力。

但为了能因对这样的情况，我积极的在思想上调整了自己，让自己能更好的完成自我调节，进而让自己能在工作中做好调节，不会失去信心和动力。

一年来，因为压力或是其他的原因，电话销售岗位一直在更新换人。这也使得我们的部门现在有很多经验不足的新人！为了能将工作业绩提升上去，我们必须更加努力，更加拼搏的去做好工作任务！

现在20\_\_年的工作结束了，但我们在工作中更加努力，让自己在工作中有更多的想法和成长！

## 电话销售年度总结与计划篇二

时间转眼即逝，到金恒丰工作已有一段时日。在工作的日子里，在领导的带领下，同事的帮助下，有进步，有感触，有领悟，当然也暴露了自身的不足。由刚开始对黄金投资的不了解到现在能与客户沟通自如，这其中的进步离不开领导的栽培和老员工的指点。

在老师的指导和带领下，我们逐步的对产品有了越来越深的认识，并且在长期的锻炼中逐步的达到了可以面对面的给客户进行讲解。在日常的电话销售中，我坚持每天打150-200个电话，从中发掘潜在客户，并且通过总结，我认为每天电话销售的最佳时间为9：00-11：30和13：30-15：30。到目前为止

我已积累了5位潜在客户，正保持联系中，并且成功邀约1个储藏金条的客户来访公司，做了详细的讲座，该客户目前正处于模拟操作期间。前不久，我们公司于婚博会期间做了出外展览活动，效果不错，从中我认识到与客户接触这样的方式的销售方式会比较有效果。希望公司多提供这样的机会，使公司的业绩更高，更有效。

下面总结一下个人在电话销售环节中的一点经验和看法。

一. 首次拜访客户，需要在一分钟内的清楚的让客户知道3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？总之让客户对你有一些印象，为下次的拜访做个铺垫。在交谈的过程中，我们要问及是否有过其他投资，效果如何，然后和我们的投资方式进行对比，让他更易了解。征求每天是否可以发一些行情信息以及对我们的意见。

二. 遇到陌生来电要询问此次来电有何目的？对方是从哪里获我们的信息的？

三. 对于跟进中的客户

1. 如果是重点客户，就要勤于回访，联系公司多部门的负责人，了解更多的投资信息，积极的推进我公司业务，让客户知道我们的优势在哪里，跟我们合作有什么好处。就算一段时间内因为种种因素没能达成合作也要做到：经常联系客户，做到这一步也算是成功，至少客户在需要的时候想到了你，有道是：好事多磨。坚持联系，总能找到合适的机会合作的。

2. 如果是一般的客户，要经常联系，加强感情沟通，经常跟客户提及我司的优势，让客户觉得：我们金恒丰的服务就是

最好的，我们的产品是最棒的。经常关心一下对方，聊一些客户感兴趣的话题，在适当的时候再跟她讲我们的产品优势。

四. 成功开发后的客户维护这一块，我的经验还是有些欠缺的，一般也就是跟客户做好感情沟通这一块，一般我会适当的跟客户聊一些幽默的话题，让客户觉得跟我交流还是蛮快乐的，可能这一点也与我的性格有关吧，如果遇到客户咨询一些技术及理财方面的问题，我都会想办法请教分析部，尽量给客户一个满意的答复，让客户觉得我们的服务是最好的。

五. 当然在电话销售过程中，也会遇到一些不容易沟通的客户，尤其是一些喜欢摆架子的客户，有的干脆就把你当作一个推销员，然后把你拒之门外，遇到这样的客户也确实让人头痛，我也没有什么良策，一般我都是跟客户开下玩笑缓和一下气氛。

六. 在电话销售中，也会遇到一些应急的事情。

1. 例如客户突然跟你说：我之前做过“t+d”后期感觉找不到趋势，很容易亏损。一般我会耐心的询问事情的初始末节，听客户倾诉。然后指出我们的服务保障，对于操作的建议及跟踪情况。2. 客户突然跟你说：我听我一个业内的朋友说：你们黄金产品不怎么好。我会问他：哪里不好？有无合作过？是否出现过问题？还是因为当时有什么误会造成对产品的误区？并给客户讲跟我司合作的优势，让客户尽量放下心来。

以上只是我个人的一点工作感想和拙见，后期还有很多地方需要学习的，无论是产品知识还是工作经验方面都有待于进一步提高，不管怎样，我会一如继往的用一颗激情满满的心投入到工作当中去，继续努力。

## 电话销售年度总结与计划篇三

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

对我来说是至关重要，在这段时间里我学到了许多新的东西，比方业务上的谈判，产品学问的实际运用以及新环境下同事之间的和谐相处等等，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的帮助。没有她们的帮忙这个单子是不会这么顺当拿下来的。

经过半年的电话销售，自己也总结了一下小小的心得阅历：

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，由于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，因此他们对保健品非常排斥，或者他们本身非常安康，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易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）们在不是很忙的状况下会很热心的告知你一些状况，假如在工作烦忙时会很暴，这时就不易过多的谈话，并表示出你的感谢立刻挂电话。
3. 再者要有积极地心态和正确的话术。虽然平常会受到很多质疑甚至污辱，但我明白，自己必需承受压力和调整好个人心情的变化，每天工作时都要保持一个很热忱很积极的心态，用你的热忱去打动对方。
4. 对于意向客户。对于意向客户要时时准时的跟踪，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，得悉他们徘徊的缘由，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，或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，不肯定永久卖不出。

接下来的时间，每天还要连续的保持电话量。在马上到来的最终一周我的规划是期望自己有新的突破，能够熬炼好自己的口才，向前人学习阅历。争取能够全额完成目标。

## 电话销售年度总结与计划篇四

x年7月2日，我有幸进入了中技这个大家庭，在公司领导和同事的支持和帮助下，不断的锻炼和提高自己。眼看x年即将成为过去，回顾与中技同行的这半年时间，感慨颇多。

我是今年6月份毕业的，刚走出校门就直接来到了上海。来之前我还很迷茫，不知道做什么工作，没有给自己一个明确的定位。因为毕业之前我也做过两份工作，都是销售，但最终都因为各种原因没能坚持下来，可能是受这两次失败的打击吧，当时我对销售没有多少好感。

可命运总是这么奇怪。不知道是我选择了销售，还是销售选择了我，最后我还是来到了中技，再次回归到销售的第一线。来中技的第一天，是胡总给我面试的，他当时问了我几个问题，但我回答的都很不好，特别是让我用英语做自我介绍时，我支吾了半天也没表达清楚，结果出乎意料的是，胡总还是给了我一次机会，让我能在这里与中技一起成长。

刚开始接触国际物流，什么都不懂，对dhl、ups等国际知名快递公司都闻所未闻。那时候公司人还不多，每周六都在会议室讨论一周以来的成绩与问题，当各位同事分析渠道优势与劣势，以及一些操作流程的时候，我更是听得云里雾里。我

进公司的时候，正好上一批的系统培训已经结束，胡总和郭经理让小叶做我的师傅，给了我一本培训教材，让我先自己熟悉一下相关知识，由于缺乏实际经验，当时看起来很吃力，经常看的昏昏欲睡的感觉。一个星期之后，开始了学打电话，那时候一天打70多个电话，但效果不是很理想，也经常遇到客户的刁难和不屑，将近一个月都没有任何进展，当时心情相当沮丧，不知道是继续坚持下去，还是另谋出路，领导也多次找我谈话，给我鼓励。结果，在7月份的最后一天，终于开单了，接到了我来中技的第一票货。接下来的几个月里，我陆续新增了一些客户，但跟其他同事比起来，进步还是慢了很多。

在中技的这半年，是很充实的半年。在这里，我不仅仅是单纯的做业务，而是更加注重自身的提高。跟我以前所在公司不同的是，在中技可以一边学习，一边提高，同时能把所学的东西迅速运用于实践中，遇到不懂的或者是自己无法解决的问题，都可以随时请教领导和同事，而他们会毫不犹豫的帮助我，这也是我在这里感觉最快乐的地方。在这里，我有一种求知的欲望，比学生时代更强烈，因为这些东西都是我所急需的，是我在这里工作的价值。物流行业，特别是国际物流，从来都是有风险的。我一直在努力追求自身专业知识的提高，以寻求各种问题件的解决方法，提高自己的风险防范意识。在中技的这半年，我谈不上成功，但工作磨练了我的毅力和耐性是我最大的收获。艰难困苦，玉汝于成。虽然我目前的业绩还不是很理想，但我相信后面的路程我会走的更好。

我分析了一下从7月份到现在每月业绩的增长情况。7月是进公司的第一个月，这个月对我来说相当的漫长，因为开单比较迟，整个月才出了一票货，利润150元。8月份新增3个客户，其中利纳服饰公司只走了0.5kg的普货就再也没有合作过，可能是因为清关问题延误了很久的缘故，这个月总业绩813元。9月份没有新增客户，业绩主要靠威胜体育和盛丽光电两个客户支撑，总业绩3063元。10月份新增3个小客户，货量都

不大，威胜体育和盛丽光电发货量也减少，整个月业绩低迷，才1766元。11月份新增5个客户，月业绩7046元，但由于一票报关件原因，盛丽光电一票货折腾了近一个月才到达目的地，估计以后合作的可能性不大。虽然11月份货量有所增长，但客户量还是偏少，常走货客户单一，总有一种危机感，所以以后还是要把开发新客户放在第一位，只有有充足的客户资源做支撑，货量才有保障。

我的客户量不多，下面我对现有的客户做一简略分析。

义乌市康柏进出口有限公司，是我进公司开发的第一个客户，由于当时急于开单，给他报的价格比较低，现在都很难把利润加上。该公司是由老板自己发货，对价格相当敏感，而且喜欢比价格，最近在我这里走货很少。

丹阳市威胜体育用品有限公司，是我的一个优质客户，我给他的价格也不高，现在快递基本全部由我在做，部分海运也是由我负责的。该公司以经营体育击剑用品为主，目前正处于旺季，相对而言，出货量比较可观。

上海盛丽光电科技有限公司，这也是我在8月份开发的客户。该客户主要生产led灯具，主要出口英、德等西欧地区。前期合作比较愉快，很有开发潜力，但11月份因为一票报关件出了问题，弄得很不愉快，虽然主要责任不在我们，我们也尽力帮助处理，但最终还是没赢得客户的理解和认同。据了解，该公司目前所有的报关件都是直接交给dhl官方，不敢交给代理走。估计以后合作的可能性不大，等问题处理结束后，我准备再到那边拜访一下，争取挽回。

鑫丰泰科技有限公司，是张玉军离职时转给我的，该客户发货类型单一，都是纯电池。考虑到该公司位于深圳，思想汇报专题竞争激烈，利润一般。但该客户付款喜欢延误，总是以各种理由延迟付款，以后如有发货，必须严格做到先付款再发货。



元丰玩具、华夏塑业、林新游乐、恒璟易得贸易公司最近一直保持联系，但对方货量不多，偶尔发些小样品之类的，但自认为给他们的服务还不错，没有因为货量少而另眼相看。

利纳服饰，是较早开发的一个客户，第一票到罗马尼亚的货因为清关问题延误了十几天，虽然客户一直很理解很配合，但后来很少找我询价，也一直没出过货。于汝江，是一个私人客户，经常往返于宁波、广州、深圳三地，货量不稳定，11月份连续发了4票到沙特的货，之后又没有什么音讯。

翱云体育、英特玛电器、爱生太阳能科技都是最近新建客户，货量还不是很大，我一直在保持联系，尽量争取其更多的订单。

跟其他同事相比，在中技，我所取得的成绩是微不足道的，通过反思这段时间的得失，我认为自己在工作上还存在很大不足。

1、来到公司这么长时间，一共才开发了14个客户，这是很失败的，在客户的跟踪与维护上也做得很不到位。好不容易打电话留下几个qq□因为没有及时去跟踪与联络，让他们一直处于沉睡状态，或许这是我开发客户速度缓慢的原因之一。

2、最近事情比较多，没有合理规划时间，工作条理性不强，就这样浪费了很多时间。有时候很多事情集中到一块了，感觉手忙脚乱，不知道从哪里下手，结果东一下西一下，什么都没做好，还没有效率。

3、在客户询价方面，没有引导客户去看报价表。自己在这方面也存在很大惰性，没有根据客户类型，制作具有针对性的报价表，而是过分依赖现有的apl系统，每次都要花很多时间在跟客户讨价还价上。

4、客户询价之后，没有及时跟进。经常是客户一个星期或更

长时间之前询价，由于没有整理这些记录，结果客户要出货都不知道，没有及时主动联系客户，这样就跟很多机会失之交臂。

5、工作抓不到重点。有时候为了完成公司规定的电话量，放下很多原来计划好的工作，结果预定的工作没完成，电话效果又不好。在这一点上，感觉是在被动的工作。

针对以上不足，我决心从下面这几个方面去改进：

## 电话销售年度总结与计划篇五

1. 心态转变。以前的生活养尊处优，无需我们担忧某些问题三点一线的生活，进度跟得上就可以，而在现在的工作当中就不然，工作中，我们要考虑如何提高工作效率，怎样处理与上级领导、同事的关系，还有在工作当中的不尽人意等事情，这些都要我们以一颗平常心去对待，及时的转变心态会让我们工作更加顺利。

2. 计划做事。有了明确的计划，目标才清晰，以至于在工作中不会茫然。

3. 处处留心皆学问，注重细节。

4. 了解到非标自动化设备市场前景很广阔，尤其是机器人在今后的加工行业中逐渐取代人工的繁琐。

5. 熟悉了我们公司目前所在的客户资源及其客户所定制的自动化设备。

6. 清楚的了解到我们公司目前装备的设备主要用于汽车行业，空调压缩机行业，家电行业以及其它行业。

7. 认识到了公司在做设备的工作原理及其设备各零部件所起

的作用，型号和大小。

1. 市场分析，根据市场容量和个人能力，客观、科学的制定出销售任务。暂订年任务：销售额300万元。

2. 适时作出工作计划，制定出月计划和周计划。并定期与业务相关人员交流沟通，确保各专业负责人及时跟进。

3. 目标市场定位，区分大客户与一般客户，分别对待，加强对大客户的沟通与合作，用相同的时间赢取最大的市场份额。

4. 不断学习行业新知识，为客户带来实用的资讯，更好为客户服务。可以和同行分享行业人脉和项目信息，达到多赢。

5. 先友后单，与客户发展良好的友谊，处处为客户着想，把客户当成自己的好朋友，达到思想和情感上的交融。

6. 对客户不能有隐瞒和欺骗，答应客户的承诺要及时兑现，讲诚信不仅是经商之本，也是为人之本。

7. 努力保持和谐的同事关系，善待同事，确保各部门在项目实施中各项职能的顺利执行。

1. 制定出月计划和周计划、及每日的工作量。每天至少打30个电话，每周至少拜访10位客户，促使潜在客户从量变到质变。上午重点电话回访和预约客户，下午时间长可安排拜访客户。

2. 见客户之前要多了解客户的主营业务和潜在需求，最好先了解决策人的个人爱好，准备一些有对方感兴趣的话题，并为客户提供针对性的解决方案。

3. 做好每天的工作记录，以备遗忘重要事项，并标注重要未办事项。

4. 填写项目跟踪表，根据项目进度：前期设计、备货执行、验收等跟进，并完成各阶段工作。

5. 投标过程中，提前两天整理好相应的商务文件，快递或送到客户手上，以防止有任何遗漏和错误。

6. 投标结束，及时回访客户，询问投标结果。中标后主动要求深化设计，帮客户承担全部或部分设计工作。

7. 争取早日与客户签订合同，并收取预付款，提前安排交货，以最快的时间响应客户的需求，争取早日回款。

8. 货到现场，请技术部安排调试人员到现场调试，验收。

9. 提前准备验收文档，验收完成后及时收款，保证良好的资金周转率。

1. 客户、同行间虽然存在竞争，可也需要与同行间互相学习和交流。

2. 对于老客户。经常保持联系，在时间和条件允许时，送一些小礼物或宴请客户，当然宴请不是目的，重在沟通，可以增进彼此的感情，更好的交流。

3. 利用下班时间和周末参加一些学习班，学习营销和管理知识，不断尝试理论和实践的结合，上网查本行业的最新资讯不断提高自己的能力。以上是我2011年工作总结及2012年的销售工作计划，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，争取为公司做出自己最大的贡献！