

最新电话销售工作总结(优质9篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

电话销售工作总结篇一

在这里，我谨向关心支持我们电话销售部的领导和广大员工表示衷心的感谢！并对电话销售这方面工作做一个总结：

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。但是自己要是想迈过这个门槛，就务必要丢掉面子，面子虽然是自己的，但是别人给的。所以就想办法叫别人给自己面子，给自己业务了。说实话当时我是把自己看成被“逼”上梁山的好汉，每一天都在打电话，打好多的电话让自己遭受拒绝，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。

一段时光下来，我发现自己电话打得也不少，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己的失误太大。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，又让自己心理承受太多。

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，显得自己很小气似的。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。

电话销售工作总结篇二

仔细算算，从我20x年x月x日来到公司成为一名电话销售，到现在居然也有了x月的时间。本来只是为了来试试才来到这里工作，没想到居然一做就是这么久。经过了这么久的的工作，虽然工作方面确实如同我想想那样的繁琐，但是当我在工作中取得了一些成就后，我的自豪感也是一样的高。在于电话那边的顾客聊天的时候，偶尔也能遇上非常有意思的顾客。这些在工作中遇上的小乐趣，就是我在这里工作了这么久的原因。虽然在工作中有的时候会非常的艰难，但是等到成功的时候，就像是挖掘到了宝藏一样开心。现在我对这份工作也有了些许期待，期待在今后还能遇上怎么样的客户。但为了提升自己的工作能力，我也需要不断的完善自己，毕竟一把好铲子，才更容易挖到宝啊。对此我总结了在这几个月来的工作经历，希望能将我这把铲子磨得更锋利。我的工作总

结如下：

在刚开始工作的时候，我其实并没有觉得我能干这份工作太久，果不其然，在工作了几天之后我几乎就在自闭的边缘。几天下来什么成就都没有，而且还被许多顾客当成是骚扰电话，还没开说就被挂断，这实在是大大的给了我打击。但是周围很多的同事够给我鼓励和安慰，说这都是做这个行业的必经之路。我收下同事们的安慰，再次鼓起干劲继续工作。终于，“功夫不负有心人”，第一个听我讲完而且还认真询问我的客户被我遇上了，在压下激动的心情后，我仔细的回答了客户的问题，并说了许多我们产品的优势和性价比，最终拿下了这份订单！这实在是让人激动的时刻，但是我知道，这只是一个开始，我平复下自己的心情，就继续投入到工作之中。

如今，我也接到了许多的客户，知道了在与客户聊天时的许多的技巧，这都多亏了我的那些热心帮助的同事。本来以为这份工作只会成为我生活中的一份过往，但没想到，现在的我却深深爱上了自己的工作。也许是因为第一次收到客户认同的感动，也许是我喜欢上了在人海中寻找宝藏的感觉，这淘金一般的工作，在得到第一次奖励之后就真的非常让人上瘾！总之在今后的工作中，我也会不断的为公司在茫茫人海中找到那些潜在的客户！

电话销售工作总结篇三

九、做项目要懂得分析，很多不都是你看到的那样的，很多价格不是客户想要，很多话也是你不理解的，当你从交谈中了解到信息后你首先要懂得去分析，分析了以后还要去验证，可以通过代理商也可以直接通过用户单位别的人那里去打听，我就比较喜欢在用户那拜访了预约人后和其他的人撒撒蛋(当然不是在他面前)，如果遇到下班或者是拜访离开的情况下一定要记得搞到一个人以上的联系方式，以便以后发展“内奸”

和提供信息。有时向保安和扫地的阿姨，甚至是路人问问单位的整体情况也是有必要的，所有的沟通都是为信息收集准备，所有的信息收集都是为分析做准备，也许这就是所谓的项目把握吧：你掌握的信息越多、你分析的越透你做单的成功率越高十、一定记住三个字：想 学 做 think study do

电话销售工作总结篇四

来中国人寿有一段日子了，有了一点微不足道的小成绩，发来不是为了博得众人同行的赞赏亦或是同情的目光，只为分享下经验，促进下业绩的提升。

首先，我觉得如果真想把保险做好、长久地做下去，让自己挣到钱、使自己和自己的家人的生活质量得到改善，就得有打持久战的决心和毅力！如果没有这种决心和毅力，遇到人家的拒绝就想打退堂鼓，那就干脆放弃保险，换个更适合自己的工作算了！一开始，做保险被拒绝那是常事，慢慢都习惯了，到现在我已经是无坚不摧了，哈哈，其实挫折多了，经验也就有了，方法也就有了，拒绝也就少了。另外也可以换位思考，我们有时候去逛街、买衣服，我们常常是转上好多家才决定在其中某一家购买，那剩余的不都是被我们拒绝的对象吗？我们几乎每天都在拒绝别人，别人照样过得好好的，别人拒绝我们又有什么大不了的？不要害怕拒绝，每天都要保持相当数量的客户拜访量，慢慢总是会有成绩出现的。

在这里，不得不提下，做任何事，方法很重要。如果感觉不对了，就该转换思维，换换其他方法了。比如，经过多年奋斗，曾经那些拒绝我、不用的我的客户，现在大多数都和我成为了十分要好的朋友了。我也得力于他们的帮忙，荣升为公司的小主管了。管人可比挖掘客户难多了，同样是学问一门啊。一开始是混乱不堪的，不是客户资料遗失找不到了，就是客户资源被离职业务员带走了。整的我的焦头烂额啊！现在不都说什么信息时代？我便想找找看看是否有电话销售

系统管理之类的软件，可以帮帮忙么？没想到还真被我在网上挖到了。正如我当初的做业务一样，我的团队的业绩也在此发生了转机。

其次，我觉得做保险是一种筛选工作，或者说我们做的是一种“沙里淘金”的工作，我们要大量地、快速地筛选我们的拜访对象，大量地排除那些沙子，尽可能快的找到我们的金粒！一个人要有财力，还要有参保的愿望，才有可能成为我们真正的客户。试想，如果一个家庭一年的毛收入只有2、5万元，而且还有孩子，你怎么能指望他每年拿出近1万元来买保险呢？除非他是疯了！所以，我们在拜访客户时，对于财力不足、收入仅够维持日常生计的客户，就不要多花费时间和精力了！这就要求我们非常善于观察和分析，争取用最短的时间内判断出对方是否有财力买保险；或者说，对方有财力买什么样的保险，这类保险对他有没有意义。如果有，就继续跟进，如果没有就赶紧放弃，换个目标，这就是筛选工作。我的团队现在已不像从前我那样做这样繁琐的工作了。我们会通过各种途径购买大量质优的客户资料，批量导入电话销售系统，销售人员只需要耳麦一戴，保持良好情绪，与客户沟通就好。现在的销售量及销售额是之前的好几番。这样我觉得有必要同大家分享的原因，好东西，咱也不掖着藏着。为了，我们伟大的保险事业做点贡献也是应该的。嘿嘿！见笑了，各位！

再次，当然个人的职业素养也十分重要的。尽管现在电话销售系统，方便了我们的工作，提高了效率。但是勤奋依旧是我们要保持的姿态。想当年，我从早到晚，跑着跑那，风吹日晒，一天跑十几家客户，被人拒绝n次的，也依旧精神饱满。去过的片区，去了又去。以至于很多人都认识了我这个卖保险的小子了。唉~岁月催人老，当年的小子现在也就是人到中年了，责任重重了。

电话销售尽管改变了以往我们保险行业的销售模式。事实上不能单纯的说改变了，应该说是优化了。但是我们当年的热

情和勤奋的态度依旧不能降低，尽管现在人们的保险意识有所提高。客户光拜访一次是很不足够了，还需要我们一而再，再而三的去跟进，去推敲他的需求。当然，方法对于我们来说也是十分重要的，上面也已经强调过了。不能整天整天的追着客户买保险，这样会遭人投诉的。要将我们的销售概念模糊化，不有人就提出来么做销售，就得像跟客户在“谈恋爱”一样，慢慢地把对方的需求挖掘出来。比如，时常关心关心客户，让他能想起你，想起你是个卖保险的。当他有需求的时候，就会找到你就足够了。另外，先进的工作方式和工具也是很有必要的。

电话销售工作总结篇五

通过工作总结，我们可以把零散的、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，从而得出科学的结论。下面就是小编给大家带来的电话销售工作总结范文四篇，欢迎大家阅读参考！

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xx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xx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情感染染到客户，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。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在20xx年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

临近放年假之前我也要好好的思考一下来年的工作计划，如下：

第一：每周每天都写工作总结和工作计划。一周一小结，每月一大结。这样工作起来有目标，不会盲目。并且把今天工作思路理清了，工作起来更加顺畅。同时看看工作上的失误和不懂，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改进。多加以动脑思考问题。

第二：每天做好客户报表。并且分好a□b□c级客户，做好详细而又明了的客户跟进情况，以及下一步的跟进计划。同时每天早上来公司，第一先大概浏览一下昨天的客户报表，然后对于今天的客户电话拜访有针对性，有目的性的进行沟通。把a□b□c级客户做好一个很好的归纳和总结，并争取把a级意向客户变成真正的客户。把b级客户变成a级客户等以此类推的进行跟进和不断跟踪。

第三：每周给自己订一个目标：争取每天至少联系一个意向强烈客户，每个月至少合作成功6个客户。每天不断反思和不断总结。

第四：加强业务知识和专业知识。在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对防伪标签的需求和要求，提出合理化的建议。

第五：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，每半个月维护好每一个老客户。列出报表里的重点客户和大客户，投入相应的时间把客户关系弄好。并且有什么苗头及时跟领导反映。

另外我计划在临近春节的时候，已经合作的客户或者年前联系意向好的客户纷纷打电话或者发短信给客户表示新年祝福和问候。

另外针对公司的一些建议：

第一：为了让员工更加了解到防伪标签这一行业，对防伪标签产品更深入了解，建议公司能够给予员工每个月定期进行培训。并且觉得工作中学习也是很重要的，建议公司开展一些工作技能的培训，为了让员工成长的更快，那么将会给公司带来更大的效益。

第二：建议公司网络电话能够保持稳定。做为电话销售员的我每天到9：30拨打通客户的电话。往往打到一半的时候就突然的断线了或者是客户那边说根本听不到我说话的声音，而且也有一些客户建议我不要用网络电话打，而且每次跟客户沟通完电话，客户都不知道我们公司的电话，每次用网络电话打过去的话电话号码显示都不一样，有时候会显示无法显示号码等等一些状况，我希望明年年初公司能够针对电话这一块能够有个好的调整和升级。

第三：建议员工在工作之余比如节假日，公司可以组织全体员工外出旅游、登山、打羽毛球等等来丰富员工的业余生活，同时也能够增强员工之间的凝聚力。增强了团队精神。

综上所述，以上是我的20xx年工作计划和建议，有什么不当的地方还得请领导指正。在新的年里，我会在更加努力的工作。争取每次给自己订的销售目标能够按时按质的完成。并且也相信公司会越走越好。在不久的将来，公司将会发展的更好、更快！

□

20xx年即将悄然离去，回顾20xx年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我xx年xx月xx日进的公司一直到现在，已经工作有了x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。

第四：开拓新客户量少。今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，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，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。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 and 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。

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。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在2017年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

□

我加入电话销售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□

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。为公司做出自己的贡献。

□

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，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习惯了也就好了。到现在想想，那时真的是很傻的。

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当面对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当面对完不成销售任务的沮丧时，当面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噩噩过日子。尤其是做电话销售，我们每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”，如果不能激励自己，不能互相激励，那我们可能每天都会愁云罩面，每天都不想打电话，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，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。

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，一天不知道要有什么样的结果，在此一定明确了：至少一场会保持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自己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，至少在自己的努力中能够充实自己，给自己的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自己的人放心，会认为我过的很好就ok了！

电话销售工作总结篇六

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总结如下：

_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__，__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。

有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。

电话销售工作总结篇七

20xx年即将过去了□20xx年也要到来了，在新的一年里，我要让自己在这条路上走得更加久更坚定。

成长，从我的销售路开始。

从学校走上工作岗位，从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，自己不去努力，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。

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。

电话销售工作总结篇八

20xx年即将悄然离去，回顾20xx年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我11年6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。

第四：开拓新客户量少。今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，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，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。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 and 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。

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。而我在这一年来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。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在2016年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

更多相关优秀文章推荐：

1. 2016年电话销售个人年终工作总结
2. 2016电话销售年终工作总结
3. 电话销售年度工作总结
4. 2012年12月电话销售工作总结
5. 电话销售业务员个人年终工作总结及建议
6. 电话销售年终工作总结
7. 电话销售年终工作总结范文
8. 2015年1月电话销售月工作总结
9. 最新电话销售年度工作总结
10. 2014电话销售年终工作总结

电话销售工作总结篇九

20xx年初，我加入到了国寿支公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其他老师傅的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够独立从事和开展保险营销业务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司员工一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象；能够坚持正确的政治方向，认真学习邓小平理论和“三个代表”重要思想等，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的. 各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博等不良行为。