

电话销售工作总结(精选5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

电话销售工作总结篇一

作为xx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20xx年来的情况总结于下：

电话销售工作总结篇二

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上头我期望自我能够有一个保障这些都是十分有必要的，我想不管是什么问题，都应当有一个适宜的态度，做电话客服我就十分清楚这一点，我觉得仅有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个十分简便地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想仅有让自我加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一向期望自我不仅仅是一名电话客服，我更加期望自我为公司能够带来实质性的提议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

学习怎样做好一份工作是十分不容易的，虽然说在客服这份工作上头我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个进取的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提

高，所以我期望自我能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是十分关键的，我期望自我能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个十分好的学习环境了，一年来我向别的同时进取的取经，当然我会花时间去消化，这些都是必须的，我愿意花足够的时间去消化这些资料。

我虚心的理解这些简单的资料，虽然也有不足的地方，可一向在纠正，在工作当中我期望能够有一个好的状态，这能够是学习，过去这一年来，我觉得自我在打电话的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自我带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

电话销售工作总结篇三

电话是目前最方便的一种沟通方法，具备省时，省力，快速沟通的优点，在目前全国3亿电话用户的时代，电话销售已经越来越显现出起重要性来。

电话沟通究竟要如何才华做的更好呢？

在电话销售的前期必须要做好以下几个方面的准备，否则你的电话销售工作就是一个失败的过程。

心理筹备，在你拨打每一通电话之前，都必需有这样一种意识，那就是你所拨打的这通电话很可能就是你这毕生的转折点或者是你的现状的转折点。有了这种主张之后你才可能看待你所拨打的每一通电话有一个当真.负责.跟坚持的立场，才使你的心态有一种必定成功的踊跃能源。

内容预备，在拨打电话之前，要先把你所要表白的内容准备好，最好是先列出多少条在你手边的纸张上，免得对方接电话后，自己由于弛缓或者是愉快而忘了本人的讲话内容。另外跟电话另一端的对方沟通时要抒发意思的每一句话该如何

说，都应该有所准备必要的话，提前演练到最佳。

在电话沟通时，注意两点：

1. 留心语气变革，态度诚挚。
2. 语言要富有条理性，不可语无伦次前后反复，让对方产生反感或罗嗦。

打电话时一定要把持一定的机会，要避免在吃饭的时间里与顾客联系，如果把电话打从前了，也要礼貌的征询顾客是否有时间或方便接听。如“您好，王经理，我是x公司的，这个时候打电话给你，不打搅你吧？”如果对方有约会凑巧要外出，或刚好有客人在的时候，应该很有礼貌的与其说清再次通话的时间，而后再挂上电话。

如果老板或要找之人不在的话，需向接电话人索要联系措施“请问先生/小姐的手机是多少？他/她上次打电话/来公司时只留了这个电话，谢谢你的帮助”。

拨打业务电话，在电话接通后，业务人员要先问好，并自报家门，确认对方的身份后，再谈正事。例如：“您好，我是x公司，请问老板/经理在吗？老板/经理，您好，我是x公司的，对.....”

讲话时要简洁明了

因为电话存在收费，容易占线等特点，因此，无论是打出电话或是接听电话，交谈都要长话短说，简而言之，除了必要的寒暄也客套之外，一定要少说与业务无关的话题，杜绝电话长时间占线的气象存在。

挂断前的礼貌

打完电话之后，业务人员一定要记住想顾客致谢，”感谢您用这么长时间听我介绍，渴望能给你带来满意，谢谢，再见。”另外，一定要顾客先挂断电话，业务职员才能微微挂下电话。以示对顾客的尊重。

挂断后

挂断顾客的电话后，有良多的业务人员会即时从嘴里跳出多少个对顾客不雅的词汇，来放松自己的压力，确实，这是最要不得的一个坏习惯。作为一个专业的电话销售人员来讲，这是绝对不允许的。

二：接听电话的艺术

有时一些顾客图省力，便利，用电话也业务局部直接接洽，有的定货，有的是理解公司或产品，或者是电话投诉，电话接听者在接听时一定要留神，相对不能一问三不知，或草草了事推委顾客，更不能用不耐烦的口气态度来对待每一位打过电话的顾客。

1、电话接通后，接电话者要自报家门如：“您好这里是全程管理公司业务部”或“您好我是很高兴为你服务”绝对禁止抓起话就问“喂，喂你找谁呀；你是谁呀？”这样不仅浪费时间还很不礼貌，让公司的形象在顾客心中大打折扣接听电话前个别要让电话响一到二个长音，切忌不可让电话始终响而缓慢的接听。

2、记载电话内容

在电话机旁最好摆放一些纸和笔这样能够一边听电话一边顺手将重点记载下来，电话结束后，接听电话应当对记载下来的重点妥善处置或上报认真对待。

3、重点重复

当顾客打来电话订货时，他一定会说产品名称或编号、什么时光要或取。这时不仅要记录下来，还应该得利向对方复述一遍，以判断无误。

4、让顾客等待的处理方式

假如通话过程中，需要对方等待，接听者必须说：“对不起，请你稍等一下”之后要说出让他等候的理由，省得因等候而焦急。再次接听电话时必须向对方道歉：“对不起让您久等了。”如果让对方等候时间较长接听人应告示知理由，并请他先挂掉电话待处理完后再拨电话从前。

5、电话对方声音小时的处理方法

如果对方语音太小，接听者可直接说：“对不起请您声音大一点好吗？”我听不太清楚您讲话。绝不能大声喊：“喂喂大声点”；要大声的是对方，不是你。

6、电话找人时的处理办法

苦遇找人的电话，应迅速把电话转给被找者，如果被找者不在应答对方说：“对不起当初出去了，我是，如果方便的话，可不可以让我帮你转达呢？”也可以请对方留下电话号码，等被找人回来，立即告知他给对方回电话。

无论是拨打电话，还是接听电话，都可能反映出一个人或公司的形象。电话是公司对外交流的一个窗口。一个好的拨打电话、接听电话进程，传递给对方的是一个好的印象，反之亦然，因而在电话方面无论是拨打或接听，都应该特别注意你的言词与语气，一个电话可能可以改变你目前境况甚至是一个人的终生。

电话销售工作总结篇四

每天来到公司后，我们都要从组长手里拿最新的电话单，在全天打超过x个电话，有时候会突然觉的好无聊，因为感觉电话单上的东西，很有点虚无缥缈的感觉，你不知道什么时候才能有客户会与你合作，而这个时期也是最难渡过的时期，组长对我说，“今天工作不努力，明天努力找工作”，只有拼明的工作，才能在公司生存下来，并且为公司创造最大的利益，是啊，我想了想，组长说的很对，于是我就重新鼓舞起斗志来了，和客户聊天、唠家常，总之让客户对你有一种认同感，放心感，安全感，只有这样他才能相信你不是骗子，不是坏人，你只是一个和他合作的生意伙伴，一个值的信赖的好朋友，只有这样才能得到出单，为公司创造经济利益的同时，也为自己增加了收入。

通过一段时期的电话销售工作，我的口才能力得到了极大锻炼，和陌生人聊天的时候也不会感到害怕了，和人沟通上的能力得到了极大提高，我会好好努力下去的。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。

电话销售工作总结篇五

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xx产品十分排斥，或者他

们本身十分健康，根本不需要xx产品。此刻作为最大的消费人群，我们要换个角度，从父母下手与他们交谈，百善孝为先，可以以情动人。