# 2024年电话销售年终工作总结(12篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-07-27

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**电话销售年终工作总结篇一**

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\_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xx路xx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xx月份我们团队近xx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xx行xx路支行，这个网点合作时间最久，关系处理。

但是过去的20xx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xx行xx支行和xx行xx支行的银行渠道，另外xx银行和\_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xx行xx支行在xx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：xx行xx路支行、xx行xx支行、xx行上xx行和xx行xx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xx月份我们取得了突出的成绩，在xx月份我们安排了和\_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8个人参加培训，最终签约的有xx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20xx从xx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xx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xx人，在xx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，20xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，20xx年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得\_年年初给自己定下了\_万的客户资产，最终在\_年初达到了，在20xx年xx月xx日，看客户的资产损失将近1/3，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20xx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\_，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

**电话销售年终工作总结篇二**

过去的x年，算不上精彩，但足够让自己记忆深刻;毕业已经三年有余，在证券行业的发展不算长，也不算短，但面对过去的路，有失败的泪水，也有成功的喜悦，记得在刚进入证券行业说的第一句话：三年，一定要混出个样子来。

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庆春路营业部了，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月份我们搬进庆春路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最大的弱项，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农行秋涛路支行，这个网点合作时间最久，关系处理最好，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，最终开发出农行上泗支行和农行浣沙支行的银行渠道，另外民生银行和深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，和农行上泗支行在转塘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：农行秋涛路支行、农行浣沙支行、农行上泗支行和工行凤起路支行。

从团队的内部管理来说，年初我们一直坚持的早早会持续了下来，并经过改革创新之后得到了所有人的认可，参与积极性大幅提高，早会内容包括消息解读、大盘分析、业绩速递、经验分享和口号，通过消息解读，新人能够更多、更快的掌握消息解读的技巧和能力，提高自我表达的能力，通过不断的强化，出去就能够和客户进行沟通，当天气冷下来了，经常有人迟到，通过一定的惩罚，主要是通过罚一本书的方式，告诉这是不对的，故意经常迟到的现象得到控制，一大批人能够做到准时到，养成了好的习惯;另外团队原来会议较多，经过改革以后，团队仅留下了周例会，平时小组不开会，一周碰头一次，让每个人了解团队所有成员的情况，并且了解自己在团队中扮演的角色，周例会结束后会安排一个人分享自己的经验，对新人的启发较大，对演讲者更是一种学习提升的机会，因为周例会都是安排在团队长会议结束后，经常一开就到晚上六七点钟，因为事先沟通过，周一的例会是没有时间限制的，所有的事情结束后就结束，周而复始的坚持，每个人都知道了周一要开会，甚至有时候我们开会到5点，看到大家都还在等，这种状态真的很好;除了周例会以外，每个月也会安排一次月度例会，对团队表现卓越的进行奖励，虽然这种奖励并没有多少钱，但是这份荣誉必须给到，这是团队的一种认可，种种规矩定下来后，自己也不会太累，乃至到今年8月份我们团队一下扩展到二十多人，都能够控制,。通过每天、每周的接触，大家天天都能够碰到一起，关系也慢慢熟悉起来，感情也逐步变深，这也许就是团队的凝聚力。

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4月份我们取得了突出的成绩，在6月份我们安排了和安吉营业部集体漂流，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8个人参加培训，最终签约的有5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20人，从4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11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22人，在八月份，那是考验最大的时候，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5000万的客户资产，最终在x年初达到了，在x年12月31日，看客户的资产损失将近1/3，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，这也许是今年最大的不足。

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。

x，已经走来!对自己许下几点希望和憧憬，需要在来年能够告诉自己都完成了：

1、团队管理模式多进行尝试，让更多的人得到成长，这份成长不仅是能力的提升，更多的是希望收入的提高，辛辛苦苦一整年跟着你这个老大，没有赚到钱，最大的责任在我这里;

2、渠道开发形成多元化，一定要有能够出彩的地方，银行渠道、社区渠道、电话营销和非银渠道，至少每个人都有一个自己的客户开拓渠道;

3、准备开始着手准备《客户经理自我提升计划》，做好培训，将培训内容系统化，更具实用性，让每个人都掌握生存之本;

4、继续坚持客户开发，客户关系要做深做细，无论行情如何，该做的服务要持续，客户就是朋友，朋友需要长久;

5、让自己能够在这条路上走的更坚定些，自有自己坚定，才能影响到身边的每一个人，如果是有钱途的，那只需要坚持和等待，等待和坚持。

**电话销售年终工作总结篇三**

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20xx的工作做下总结：

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。

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。

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。

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己介绍，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。

开场白最好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。

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。

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。

仔细算算，从我20xx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！

**电话销售年终工作总结篇四**

开拓市场，对内狠抓生产管理、保证质量，以市场为导向，面对今年全球性金融危机的挑战，抢抓机遇，销售部全体人员团结拼搏，齐心协力完成了本年度的销售工作任务，现将本年度工作总结

半年来，我们对电话销售团队进行了整合，渠道部销售人员现有人，网站部销售人员现有人，客服部销售人员现有人；完成了呼叫系统上线，对呼入呼出业务进行了详细分工；制订了销售规则，与产品部门合作进行了职称英语、四六级等多次电话销售促销活动，完成总业绩，其中，重点产品电话销售工作（此处需要产品销售数据）。我们具体做好了以下几项工作：

（一）强化培训。强化产品知识与话述集中培训。为保证培训工作按质、按量完成，根据所开设专业，结合培训人员需求，选择培训教材、教学光碟。培训前发到培训人员手中，做到人一套，方便教学、方便复习、自学，提高了教学质量，巩固了教学成果。教师做到分工明确，责任到人。每次培训，由专业授课教师，按照日程表进行教学。要求理论讲解通俗易懂，实作具体、有针对性，一看就会。如，11月27日，老师为我们进行了职称英语培训，取得了很好的效果（我用27号前后的两组数字进行比较）。

（二）更新系统。聘请专业技术人员，积极进行呼叫系统的更新，以新的呼叫系统为基础，整合呼入，来电量较更新前明显上升。

（三）细化分工。对呼入呼出进行了细化，并明确分工。在呼出方面，加大呼出密度，以便更多的人了解到学校，了解到学校的产品，为学校争取到更多的客户资源。加强了呼入与产品的协作，进行了多次促销活动，取得了较好效果；呼出方面，进行未付款订单的跟进，在学员跟进方面，及时了解学员处于哪个进度及时进行跟进。每个新开发的学员，都制表统计，在开发学员的得失之处做分析。通过召开每月一次例会来分析近来学员的状况，对于未成交的学员做出总结，以便更好地跟进，对于成交的学员我们及时分享经验，以供大家学习。同时，执行了同等学历的老学员二次销售，及时和老学员沟通。在启用新品时，首先通知老学员，得到他们的承认后方可启用，若他们不接受，我们作相应的改进满足他们的需求。对于老学员的回访，我们是不定期的。在节假日里我们送出问候和祝福，在重要的日子里送些小礼品以增进感情。在平时，我们也和老学员保持联络，关心他们的状况，增进感情。如果方便的话，可以登门拜访老学员，以便促进我们和老学员之间的关系。经过我们的努力，半年来，老学员成单量达到个。

（四）完善制度。为更好地促进工作，我们研究制订并严格执行《电话销售执行规则》，对工作执行流程、业绩认定、数据安全等方面进行了严格规定，违规操作情况明显下降。

各位领导、同志们，以上这些成绩的取得，是校领导关心、支持的结果，是我们销售部员工共同努力的结果。这些成绩，为进一步加快我校教育发展夯实了根基，为新起点创造新气象奠定了坚实的基础。

虽然半年来我们的工作取得了一定成绩，但是离领导的要求还存在很多差距和不足，主要有以下几方面的问题：

一是呼入方面：咨询应对能力不足，部分课程仍然缺乏深度咨询能力，需要与产品加强协作，加大培训力度。

二是呼出方面：目前主要日常业务是网站未支付订单回访，业务性质较为浅表化。在真正意义上的电话销售，即老用户二次开发与新用户电话陌生拜访销售上投入的力度不够。

三是有的仅凭感觉销售，对业绩起伏无统计分析，对主要产品转化率无统计分析。

四是团队氛围一度出现问题，业务竞争向恶性竞争方向发展，直接影响整体业绩。

新起点，新希望。成绩代表过去，我们的工作将开始新的起点。下一步，我们将努力做好以下几方面的工作：

一是加强合作，进一步强化培训。新的一年，我们希望和产品部进一步加强合作，多为我们进行产品培训，协助我们走向资深销售顾问的行列对于学校的职员来说，熟悉学校的产品是很必要的。为了发展，学校可能会有产品改进或者新品的推出，经常开展一些产品的培训，让职员对学校的新产品更加了解，提高员工的工作技能，让大家成长得更快。

二是加强数据统计与分析，及时了解呼入和呼出量，根据业绩起伏加强管理，提高产品转化率。

三是积极研究发掘销售规律，以指导好销售工作的开展，为学校创造更多的经济效益。

四是进行大规模外呼，让沉睡的数据苏醒，促成老客户的多次销售。（具体到产品）

以上是我半年来的工作总结和计划建议，有什么不当的地方还请领导指正。在新的一年里，我们将紧紧抓住教育发展的战略机遇期，尽最大的努力协助销售员共同完成销售目标。我们大家会一起努力，紧密结合自身的实际，长远规划，埋头实干，站在新的起点上，向着更高的、更美好的目标迈进，将工作做到更好！在不久的将来，我相信学校一定会发展得更好、更快！

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。（20xx年重阳节诗歌：采桑子重阳节感怀）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年习惯了也就好了。到现在想想，那时真的是很傻的。

做电话销售也可能是所有销售里最难，最具有挑战性的了；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？

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恶恶过日子。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。

今天来到公司的第一件事就是学习销售技巧并做总结，我们部门总共有四个人，正好两男两女，经理让我们互相销售产品，当两个人互动时，另外两个人要找出他们在交谈过程中的优点与缺点，最后我的总结得到了经理的好评，并带领其它队员为我鼓掌了，当时真的好高兴，因为得到了经理的认可，随后，经理给我们讲了狠多销售方面的技巧与方法，听完后，真的感觉经理是给我们上了一堂课，而这堂课不同于我们在学校上的课。这堂课更多的是实战技巧，更有利于我们以后的工作。

一份耕耘，一份收获。今天的讨论让我认识到，销售不仅是一份需要耐力的工作，，而且是一份需要技巧的工作，在今后的工作中，我会不断学习将经理传授的技巧运用于工作当中，努力完成工作任务。

**电话销售年终工作总结篇五**

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x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。

一、电话销售工作介绍

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。

二、具体工作情况

在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性归定要完成多少指标，并按10%进行提成奖励。当我们这些新来的员工被分配到各个小组以后，组长会发给我们一份客户电话表，这份电话表是由小组负责电话查询的工作人员在网上搜集到的，然后，组长还会给我们一份对话单，主要写了如何与客户沟通交流的对话示例，如：我们先问，“请问，您这是x公司吗”。对方回答是的话，我们会介绍自己：“您好，我们是x科技有限公司的，主要是给您提供粮油咨询信息服务的”。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份对话单上都做了说明，让我们这些新人进行参考。

每天我们的工作都是，按照网上搜索的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的产品服务，希望客户能办理我们的会员，并给他们一个试用期为七天的账号，请对方试用我们的产品服务，如果客户满意的话，在进行下一步的会员办理业务。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

首先，进行信息采集的同事在网上找了很多企业的电话，但这其中，有的电话是打不通的，或者是空号，这种情况很多。其次，就是对方客服人员接电话，可能她们经常接这样的电话吧，所以总是想法设法的敷衍你，把你打发掉，比如：他们说领导没上班，或者经理出差了，当我说要找别的负责人时，她会说所有负责人都出差了，总之，就是想尽快的把你打发掉。最后，就是对方的负责人态度比较恶劣，我想，应该是经常接这样的销售电话，可是也不能用这种不好的态度对待我们呀，但是这种情况还是少的，因为大部份经理负责人还是很有素质的，他们会比较友好的拒绝你，或者暂时先试用你的服务。

我的组长经常对我说：“每天要尽可能多打电话，这样潜在的意愿客户就能被发掘出来，就会有收益了”。同时，她还让我把那些对产品感兴趣的用户名字单独列出来，然后隔两天在给对方回电话，进行沟通，这样会好一点。因为电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子，我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且把钱给你汇过来，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了，并且最终决定和你合作，当然，电话销售工作对于女孩子来说优势很大，因为女孩子可能更善于和人沟通，由其是男老板，对方及时不做，也会很耐心的和你聊几分钟，说不定在这几分钟里，机会就来了。同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务。

回忆起我总结工作不足之处：

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。望公司领导和同事共同监督我。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。

三、工作心得

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100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”，只有拼命的工作，才能在公司生存下来，并且为公司创造的利益，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，在在学习了，电话营销的过程中我才发觉做销售的最主要是怎么样跟客户沟通，当你拿起电话想要打电话给客户的时候，你首先有没有想过要跟客户说些什么?客户才会跟你继续说下去，而且还会问你很多的问题，才会相信你从而永远变成你的忠实客户，并且是依赖性的客户。

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方，我知道在市场竞争日趋激烈的今天，学习电话营销的同学，深切地感受到电话营销工作难做。尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是电话营销的几点肤浅认识。

1、充分准备，事半功倍。在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。心理上也要有充分的准备，对营销一定要有信心，要有这样的信念：“我打电话可以达成我想要的结果!”。

2、简单明了，语意清楚。通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

3、语速恰当，语言流畅。语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

4、以听为主，以说为辅。良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

5、以客为尊，巧对抱怨。在电话营销过程中，常常会听到客户对我们电信的抱怨。那么，如何处理抱怨电话呢?首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决;如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

总之，电话营销绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话营销的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的营销技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索

听完老师的课，感受颇多!小事成就大事，细节成就完美!

对待客户，我们用八个字来形容：微笑，热情，x自信!特别是在教学工作计划和客户的沟通，要注意诸多细节，还有最基本的话术!我们都要有一个充分的准备，所谓：“知己知彼，百战不殆“。

王家荣老师说：“问题是我们的老师。”

销售是个很有趣的工作，每天都会面临许许多多的挑战，客户说“我考虑考虑、考虑一下”，是我们销售人经常会听到的一句话。面对这句话，有的人会非常的泄气或沮丧，觉得又碰到了一个非常困难的问题;有的人会非常的积极和自信，觉得又增加了挑战和提升自我的机会。是问题?还是机会?取决于我们自己的选择和定义。而我们对事件的定义，往往就是我们会得到的结果。

客户说我考虑考虑，其实内含的意思有很多种，所以请不要着急寻找什么话术答案，当客户说考虑时，或许他真的需要考虑(真实)，也或许他只是一个虚假的借口(虚假)，也或许他隐藏了某些其它的东西(隐含)。所以我们销售人需要深入分析，客户到底是属于哪一种类型，然后我们根据具体情况再做出适当的处理，这并没有一个固定的答案，需要的是我们销售人灵活的应变。小小的一句话，内含却千变万化，所以需要我们销售人细心聆听，积极探询，多了解客户真实的感受，然后帮助客户做出明智的决定。

要想在电话营销方面取得更大的成就，就必须具备专业、熟练的技能!电话，是一个无处不在的沟通工具。对于从事销售工作的专业人员来说，电话也是最棒的最有效的最便利的沟通工具之一。我们都接听过无数个电话，但对于在电话中需要掌控的一些事项，我们真的注意到了吗?一个电话的通话时间可能有三五分钟，也可能十多分钟，也可能有短短的不到一分钟。无论通话的时间长与短，也无论是何种的沟通电话，在电话中沟通的过程和要注意的事项，基本都是相同的。如何打好我们的电话?如何利用好我们的电话?对电话销售人员来说是非常重要的。

总之，电话营销绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话营销的价值，虽然我还没亲身体会过，但我觉得沟通的技巧十分重要。这就是我学了电话营销之后所得的体会。

让我们拥有足够的自信来做好自己的工作，创造一个自己的舞台!

**电话销售年终工作总结篇六**

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，帮忙。没有她们的帮助这个单子是不会这么顺利拿下来的。

经过半年的电话销售，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。

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。争取能够全额完成目标。

**电话销售年终工作总结篇七**

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4月份我们取得了突出的成绩，在6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8个人参加培训，最终签约的有5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20人，从4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11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22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5000万的客户资产，最终在x年初达到了，在x年12月31日，看客户的资产损失将近1/3，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。

**电话销售年终工作总结篇八**

如果说20xx是拼搏的一年，20xx是勤奋的一年，20xx是转型的一年，那我的xx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xx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xx路xx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最大的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的更多，在xx月份我们团队近xx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xx行xx路支行，这个网点合作时间最久，关系处理最好。

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xx行xx支行和xx行xx支行的银行渠道，另外xx银行和xx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xx行xx支行在xx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：xx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xx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xx月份我们取得了突出的成绩，在xx月份我们安排了和xx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xx个人参加培训，最终签约的有xx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20xx从xx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1xx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xx人，在八九月份，那是考验最大的时候，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，20xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，20xx年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得20xx年年初给自己定下了xx万的客户资产，最终在20xx年初达到了，在20xx年xx月xx日，看客户的资产损失将近1/3，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，这也许是今年最大的不足。

如果说20xx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xx，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

**电话销售年终工作总结篇九**

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xx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。

xx市场越来越大，选择xx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。

**电话销售年终工作总结篇十**

来我们公司也有一段时间了，在20xx年即将结束的时候总结一下这段时间的经验和不足，以供来年改正。

首先，要感谢x总给了我一个锻炼自己的机会。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，自己一下子倒是接受不了，在同事们的帮助下我才慢慢适应。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跑到了乌邦国。我就不知道自己是怎么结束的那次电话，到现在想想，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。但是自己要是想迈过这个门槛，就必须要丢掉面子，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。

一段时间下来，我发想自己电话打得也不少，可是联系业务的很少，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。

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，至少都会考虑到你。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。现在很多人爱还价，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接受，电话会叫人没有什么缓冲的时间；而网络就不一样了，有缓冲的时间，又能用很轻松的语气说话，让人很容易接受；即便是自己说话有所失误，在网络上容易解释，也容易叫对方接受，可是电话就不一样了，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接受；而且即使没有外语方面需要的，也会帮你介绍一些客户。

交流着也轻松多了，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我个人觉得成交率稍微高出那么些。

**电话销售年终工作总结篇十一**

转眼间，20\_\_年就要挥手告别了，在这新年来临之际，回想自己一年多所走过的路，所经历的事，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，没有太多的业绩，多了一份镇定，从容的心态。在这段时间里，我从一个对产品知识一无所知的新人转变到一个能独立操作业务的业务员，完成了职业的角色转换，并且适应了这份工作。业绩没什么突出，以下是一年的工作总结：

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在市场开发和实际工作中，如何定位市场方向和产品方向，抓重点客户和跟踪客户，如何在淡旺季里的时间安排以及产品有那些，当然这点是远远不够的，应该不断的学习，积累，与时俱进。

在工作中，我虽有过虚度，有过浪费上班时间，但对工作我是认真负责的。经过时间的洗礼，我相信我会更好，俗话说：只有经历才能成长。世界没有完美的事情，每个人都有其优缺点，一旦遇到工作比较多的时候，容易急噪，或者不会花时间去检查，也会粗心。工作多的时候，想得多的是自己把他搞定，每个环节都自己去跑，、我要改正这种心态，再发挥自身的优势：贸易知识，学习接受。不断总结和改进，提高素质。

以目前的行为状况来看，我还不是一个合格业务员，或者只是一个刚入门的业务员，本身谈吐，口才还不行，表达能力不够突出。根源：没有突破自身的缺点，脸皮还不够厚，心理素质不过关，这根本不象是我自己，还远没有发掘自身的潜力，个性的飞跃。在我的内心中，我一直相信自己能成为一个优秀的业务员，这股动力;这份信念一直储藏在胸中，随时准备着爆发，内心一直渴望成功。

依据销售情况和市场变化，自己计划将工作重点划分区域，对于老客户和固定客户要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。在拥有老客户的同时还要不断从老客户获得更多的客户信息。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相结合。每月要增加1个以上的新客户，还要有几个潜在客户。见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。自信是非常重要的。要经常对自己说你是的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

不能正确的处理市场信息，缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在身边流过，但是却没有抓住;缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，又往往缺乏如何判断信息的正确性;缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里?面对多次失败的教训，查找自身原因，找出了自己的不足。在今后的工作中要不断加强业务学习，提高自身能力。缺乏计划，缺少保障措施。对客户的任何信息要及时响应并回复;对客户的回复不能简单的一问一答，要尽可能全面、周到，但不可啰嗦。语言尽显专业性与针对性，否则失去继续交谈的机会。

报价表，报价应报得恰如其分，不能过低，也不能过高;好东西不能贱卖，普通通的产品不能报高。因为客户往往会从你的报价来判断你的诚实性，并同时判断你对产品的熟悉程度;如果一个非常简单普通的产品你报一个远离市场的价位，甚至几天都报不出来，这说明诚实性不够，根本不懂这一行，自然而然客人不会再理会。

**电话销售年终工作总结篇十二**

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论平时怎样掩饰。在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是今年电话营销工作的总结。

1、充分准备，事半功倍

在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在销售前要准备相应的销售脚本。心理上也要有充分的准备，对销售一定要有信心，要有这样的信念：“我打电话可以达成我想要的结果！”

2、简单明了，语意清楚

通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将销售的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

3、语速恰当，语言流畅

语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

4、以听为主，以说为辅

良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

5、以客为尊，巧对抱怨

在电话营销过程中，常常会听到客户对我们\_\_的抱怨。那么，如何处理抱怨电话呢？首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决；如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

总之，电话营销绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话营销的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的销售技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找