# 最新电话销售工作总结和计划(五篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-06-09

*电话销售工作总结和计划一首先，要感谢张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...*

**电话销售工作总结和计划一**

首先，要感谢张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，在刘姐和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，最具有挑战性的了;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(但是最近没有翻译业务)。

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(真记没记谁也不知道)。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。

**电话销售工作总结和计划二**

捧着累累的硕果，迎着冬日的阳光，怀着满腔的热忱，我们又迎来了半年工作总结会会的召开。对于我个人来说，是丰收的一年，特别是这半年里收获了太多太多，需要感谢的人太多太多。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：

一、半年来工作完成情况

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，整合呼入咨询电话，来电量较更新前明显上升。

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。

二、存在的问题和不足

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。

三、下步打算

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。

**电话销售工作总结和计划三**

时间流逝，我作电话销售已经三个多月了，试用期已经结束了，在这段时间里，我学到了很多，也体会很多，下面对这段时工作做个总结。

一、多找客户资源

销售需要的是客户，想要让自己的业绩有所提升就必须要有足够的资源才行，公司提供的客户资源，不一定够，还需要我们自己去寻找客户资源，我一般都是利用下班时间去寻找客户资源，因为只有这样我们才能找到更多的客户让我们打。

当然找客户不是随意的找，我根据一些网站进行查找，比如企查查的等一些网站查找信息，找与自己需要的客户相符合的资源而不是那种不符合的资源只会让我们浪费大量时间，并且还会没有任何结果，所以找到精准的客户资源非常重要，找到客户后就要分析客户，找到客户的需求点，为第二天的电话做准备，当然在这之前需要花费大量时间才能够找到，足够的资源。

二、多打电话

我作的是电话销售，靠的是电话与客户联系的，想要做好要多打电话，因为初来没有经验，需要靠打电话来积累经验，我们的话术也需要实战演练，对于一些客户用那些话术合适，怎样做合适，这些都要做好，认真分析，仔细考虑才行，通过打电话，练习胆量，通过打电话，练习熟练度，打的越多积累的经验也就越多，越能够学到东西，很多客户都需要通过电话进行筛选，需要电话进行沟通，找到合适的意向客户才是最关键的。

三、多学多问

来到公司有很多的东西都不懂，也不会这些都需要学习，公司举行的培训我都会认真学习，只有充分吸收到了足够的营养我们才能够不断的成长起来，学的多了才能够在接下来的工作中得心应手，而不是在工作的时候出现工作不行。在工作中也经常会遇到一些非常难以解决的客户，对于这些客户时自己解决不了，需要他人帮助，在这其中遇到的问题也需要解决。

不会就问，不管是谁只要他有时间就去问，只有不断的努力不断的学习，减少问题才能最快的提升自己的能力，没有时间可以浪费，因为每一份每一秒都宝贵，所有我都会利用下班时间去向其他同事请教。

四、牢记话术案例

划水是做电话销售非常关键的，很多话术都是非常经典的，适合各种环境下使用，但是对于我来说这些都是非常新颖的，需要去学习，如果光看一眼就会了那就不需要，而我们有这样的能力就需要自己不断的努力不断的完善，把话术记下来，在打电话的时候就不需要更多的时间进行反思，阿这行就可以让客户感到专业，会相信，如果自己都不流利其他人就算看到了，听到了也不要。

一些经典的案例都是经过了其他同事验证过的，都是得到检验的，这些我们只需要努力的牢记解决方法，遇到这些问题也能够解决。

在工作中我一直坚持学习，始终没有放弃学习话术，我的能力也慢慢提升了上来，对我的帮助非常大，今后还会继续努力。

**电话销售工作总结和计划四**

年终的到来似乎让整个电话销售团队的氛围都变得紧张不少，无论是对业绩的冲刺还是想要为今年留下美好的回忆都值得我们去奋斗，所幸的是年初制定的业绩目标在前段时间通过自身的努力已经全部完成，只不过当肩上的重担卸下以后难免会因为明年的销售任务感到有些迷惘，考虑到这点以后我对今年个人完成的电话销售任务进行了简单的工作总结。

销售话术的熟练程度与客户沟通的过程是自己需要慎重对待的，由于自己进入公司仅仅是一年多的时间导致在销售技巧方面不适很熟练，尤其是话术册的背诵方面只能在销售过程中较为生硬地使用出来，因此今年自己在销售过程中着重于强化这方面的不足并做出了大量的训练，除了与客户多聊天以外还利用工作之余的时间和同事进行模拟对话，而且在午休时间自己还会听取优秀员工的录音并学习对方在销售工作中的长处，长此以往终于在年终之际使得自身的销售知识得以融会贯通，实际上若不能做到这种程度的话想要在销售工作中完成业绩指标无疑是非常困难的。

销售过程中按照重要程度对现有客户信息进行分类是比较重要的，今年的销售工作中自己听从了销售经理的办法采取客户分级的方法来区别对待，确认客户是否为直接负责人对于销售工作效率的提升无疑起到了很大作用，通过这种方式快速甄别出有效客户并将其保存到自身资料库中便能为今后的签单奠定基础，实际上自己今年获得的销售业绩有很大一部分是从这种方式筛选出的客户中获得，只不过由于自身使用不熟练的缘故导致相对于其他销售员工来说略有差距。

在销售员工之间的互动中调整心态并增强团队凝聚力，今年自己在销售助理的安排下利用工作之余的时间参与了许多销售员工之间的互动，通过这种方式来排解工作之中的压力无疑对接下来的任务挑战起到了很大帮助，而且由于参与的销售员工有很多导致我们团队在助理的帮助下变得越来越团结，甚至于有些时候我能够感觉到这种员工之间的互动其实也为平时的销售工作增添了不少信心，活跃的表现若是能够融入到销售工作中无疑能够很好地打消客户的疑虑。

作为电话销售员还是需要通过不断的实践使自身能力获得较大的提升，至少今年自己在销售工作中通过同事们的帮助与自身的努力突破了瓶颈，实际上对于明年销售业绩中的挑战已经让此刻的我感到有些跃跃欲试，为了实现销售工作中的重大突破还是需要在业绩提升方面多花费些心思才行。

**电话销售工作总结和计划五**

做电话销售已经三个月了，在这段试用期间，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，现在就我试用期的工作做下总结。

一、工作上的学习

从我刚进公司做电话销售的时候，我虽然之前也是做过销售的工作，但更多的是跑业务的方式，而不是用电话去直接销售，虽然之前也是需要电话沟通的，但是还是和这个有一定的差别，为了做好这份电话销售的工作，我也是积极的参加公司组织的培训，让我自己能在上岗前就了解公司的产品，学习电话销售的一些技巧，到时候工作的时候也是能更好的去运用，去发挥，让自己的工作做好，从学习我们的产品知识，到我们模拟电话销售，我也渐渐的知道该如何去做了，真的到了岗位上，却发现还是自己没有彻底的掌握，但是打过几次电话之后，也渐渐懂得该如何去做了，同时在工作的时候，我也不断的学习，每天下班之后都会总结一天的工作，了解自己哪些是做得好的，哪些是需要再去改进的，只有不断的去复盘自己的销售工作，才能去找到自己的缺点，然后努力的去改进。

二、认真的做好工作

在工作中，我认真负责的打好每一个电话，在与客户做沟通的过程中，也是耐心的宣传我们的一个产品，让客户了解我们产品的优势，尽量的把产品销售出去，当然在电话销售的过程当中，也是有些客户听到我的电话就直接挂断的，有些是不喜欢推销的电话，有些是工作时间繁忙，所以无暇接听，我也是会在一天工作之后去了解那些情况，那些工作时间不接的，就在中午或者下班之后再打一次，尽量的珍惜每一个客户，避免错过了潜在的客户，同时对于一些购买过我们产品的客户，我也是会适时的进行回访，确认他们的使用情况，并且引导他们帮我们做口碑的宣传以及介绍新的客户，尽量抓住机会，做好自己的销售工作。

三个月的时间，并不长，但是我感觉过得很快，也过得很充实，在收获的同时我也发现自己有些不足的地方是需要改进的，像对老客户的回访还可以再细一点，不能完成任务那样打电话，有时候和客户拉拉家常，可能会有意想不到的效果，同时在学习方面，我也是还要继续的加强，特别是一些新的产品，必须尽快的熟悉和掌握，不能等产品都出来一段时间了才去学习，在今后的工作中我要改进我的不足，让自己的工作做得更好。

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