# 装修公司电话销售工作总结

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-07-15

*每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《装修公司电话销售工作总结》是为大家准备的，希望对大家有帮助。>【篇一】装修公司电话销售工作总结　　进入x公司已有3年的时间，回首往事，几多紧张、几多无奈，几多的欢...*

每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《装修公司电话销售工作总结》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

>【篇一】装修公司电话销售工作总结

　　进入x公司已有3年的时间，回首往事，几多紧张、几多无奈，几多的欢乐。在尚格公司我经历了从业务代表到办公室到业务部经理的转变，感谢公司对我的培养和信任。现将工作中出现的情况及明年的工作打算总结如下，以期能有指导日后工作推进之意义。

　　一、总结过去这一年来工作中的不足

　　1、个人工作方面

　　（1）在20XX年8月我被任命为业务部经理，在个人工作方面由于事务性工作和与部门之间协调性工作量的加大，日常下小区的次数有所下降，对小区的实际真实情况没有认真了解，对小区的情况反馈没有掌握真实性，导致回传信息失真。

　　（2）另外一个体现就是在一些具体的个人业务养成方面，对新接待客户的回访深度剖析和老客户的维护上面做得不够精细。对竞争对手的产品分析不够深入，对市场情况的了解不够主动不够认真。

　　2、业务部内部管理上的疏漏

　　（1）业务部人员专业培训和课外知识不到位。虽然在前期，对到岗的业务代表进行了系统的培训，但在后续的专业培训跟进方面没有做到位，导致业务代表你说什么他都知道（因为培训过），你说什么他又不知道（因为他忘了），所以持续的、不间断的学习和培训将是后期工作的一大重点。加大力度搭建专业人才培训、考核。

　　（2）业务信息渠道狭窄，市场拓展能力不足。我们的业务量没有大的发展，体现我们业务拓展的不足：信息范围局限，渠道单一狭窄，缺乏规范管理；信息甄别随意，跟踪手段简单，缺乏系统策划；市场拓展思路不宽广、手段不丰富，单兵作战能力不强，综合技能有待提升。

　　（3）工作细节控制不足，导致综合效益不高。通过十多年的品牌沉淀，企业治理日益完善，企业文化不断积累。但是今天的尚格人，还没有专业操守和责任心，没有工作热情和拼搏精神，虽然到处都是他们忙碌的身影，也拉来了客户，但是由于我们的工作精细度不够高，细节控制尚有不足，导致综合效益不理想。比如：拉来业务单子，但是前期品牌导入意识和脱节的现场配合；交了定金等出图，但是图纸的理念和方案又打动不了客户；等等。

　　3、客服中心

　　（1）前台接待对客户不够认真，导致客户第一印象不深入。前台礼仪接待不够专业，没有对公司企业文化进行深入理解，对客户的前期引导不到位，导致客户对公司品牌不够了解，没有品牌信任度和品牌附加值。比如：对公司的成立时间、公司所获得的荣誉、公司的实力、公司在目前市场的认知度及竞争品牌的不了解、不熟知等等。

　　（2）老客户维护工作滞后，导致老客户推介率下降。培养一个老客户的忠诚度，是一个企业长久发展的法宝，开发一个新客户的难度和成本大于维护老客户的反复购买力和推介率。而往往我们疏忽了这一点，而导致客户的推介率大大的降低。施工过程中严把着质量关，售后维修要积极妥善。日常对老客户要做好维护，比如：日常的祝福短信、天气提醒、节日的祝福贺卡等等一些细节营销，维系老客户与公司关系，也可以得到老客户样板房的提供。

　　4、我自身的缺陷。

　　（1）不细心。考虑问题太少不够精细，该考虑的问题没考虑到，不该考虑到的问题多考虑了。遇事没有系统的分析，而盲目的来下定论。这种性格会对个人威信的自我树立相当不利，亟待改之！

　　（2）脾气太急躁不够沉稳。个人心理承受能力不是很好，对某些事情个人感观较浓，说话的尺度有所欠缺，语言语气不够平和。办事的分寸掌握的不够完美。这中性格会造成本部门和其他部门的同事造成误解，甚至导致激化个人矛盾和部门之间矛盾，亟待改之！

　　二、20XX年的工作计划

　　在20XX年岁末x总提出了x战略598套餐和298套餐，并通过和专业老师的学习，这个决策在整个市场第一家推出，应该在市场上按照x总的总体思路是可行的，在20XX年应该全力以赴来做好这个套餐方案。具体工作业务部计划如下：

　　1、注重企业人才建设，增强企业竞争力。业务部拟建立健全绩效考核体系，拟编制完善《业务部员工手册》，初步形成业务部激励机制，努力形成公平公正、广纳群贤、人尽其才、能上能下、充满活力的用人机制。x年公司共吸引各类人才数余名，初步实现吸引人才、留住人才的人才战略，逐步增加企业竞争力。业务部人员需采用大浪淘沙制度，金子都留下来为我所用制定完善的公司品牌文化说辞，加强前台接待和业务部全体人员的学习，使公司品牌价值充分体现在日常的接待中。首先培养员工对企业的忠诚度，再用他们的激情和对公司的热爱来培养客户的忠诚度。

　　2、合理利用经营资源，加强经营配套服务意识。为了更好地服务客户，提高客户签单率，客服中心拟制定《客户管理制度》，针对新老客户的实际情况和工程的特点，和设计部从不同风格设计师安排、设计方案、项目经理安排等方面给予专业的建议和相应的服务，做好每一个细节使客户充分满意。

　　3、以经营为核心，整合资源，推行全面营销模式。根据公司及x总x战略的定位，我们应采取更加灵活有效、更加务实的措施、更科学的运营管理、更优质的服务，转换经营机制，优化工作流程，强化服务意识，拓宽视野，使双套餐产品在市场上能够打响。

　　4、落实教育培训工作。在补充建章立制后，利用早班会、培训课等各种方式狠抓教育培训工作通过教育培训，使员工按制度办事、遵纪守法的观念要有质的提高。从而实现了全体员工接到任务后都能满腔热忱、任劳任怨的努力完成。

　　回顾20XX年的一年，我们做的不好，但是也使我们认识到了市场不公平的竞争激烈性，我们在20\_\_年有一点失败，也是我深切认识到我工作的不足。在新的一年里我会严格执行公司的工作标准，配合好x总、郭总及所有部门领导的工作，认真做好业务部和客服中心的工作制度制定和完善，并认真督促和完成。全力以赴在新的一年里完成公司的目标任务。

>【篇二】装修公司电话销售工作总结

　　本人加入公司已有半年时间，首先感谢上级领导对我工作的指导和帮助。为了更快更好地融入公司这个团队，尽快投入到这份工作中去，我深入学习和了解公司的各项要求及规章制度，尽快融入到公司的企业文化中。通过了解和熟悉，我为能够进入公司这个团队感到无比的自豪，同时也感到自身的压力。本人20XX年度虽然在公司的工作时间较短，但也取得了可喜的进步。较好地完成了20XX年年度工作目标。现将有关20XX年度个人工作情况作如下总结：

　　一、年度工作情况

　　1、认真学习上级下发文件，积极参加公司安排的各项培训工作。熟悉公司的企业文化，以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，工作中在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

　　2、在工作期间，本人主要协助负责跟进星河湾七期室内装修工程的现场管理工作。七期项目共计九栋，分别进行室内精装修，其中1栋、2栋、3栋、6栋、7栋、8栋室内场地已经移交70%让装修公司施工，以上各栋样板间已经开始施工。天花和墙面的底层结构已经基本完成施工，工程进度节点基本满足计划要求，质量与安全的控制满足施工组织及计划要求。

　　3、在该工程施工前的准备阶段，完成了图纸与样板房、图纸与现场的勘察与校对工作，也完成了主要饰面材料（墙纸、地钻、插座、灯具、洁具、开关、插座等）的核算，并协助与组织了各装修施工单位进行图纸会审及对样板房的实地勘察（包括结构、饰面、材料等），协助并跟进上述工程的材料的报单及采购协调会。

　　4、在上级强而有力的领导下，完成了对装修施工单位提交的施工组织、材料计划、进度计划等跟进工作，严格要求各施工单位按我司的要求执行。

　　5、施工期间组织了相关的移交工作，如在组织跟进上述工程的室内场地移交时，及时督促与跟进场地移交前的整改工作。现场已进入装修结构阶段的施工，严格按图纸及规范控制好质量与结构的安全至关重要，尤其控制对木质材料的防潮、防腐、防火；对金属材料的防腐、防锈；对管井、卫生间、厨房建筑面的防水、防漏等工作。

　　6、作为一名现场工程师，我必须要有很强的责任感。严格按公司及职业道德来认真工作是对自己最起码的要求，把肩上的压力变成工作的动力这是应具有的激情。所以在日常的工作中对工程承包单位及施工现场严格把关，严格按图纸及规范要求控制好工程质量，认真仔细对进场材料进行抽检，落实执行隐蔽验收工作，杜绝隐蔽前存在的安全隐患。

　　7、面对现场施工的承包单位较多、场地验收移交复杂、作业交叉、工序穿插等问题，本着严格按图纸及规范的要求及轻重缓急的原则开展工作，取得明显的成效。

　　8、对现场无法推动及进展困难的工作，也在领导的协助和指导下，得到很好的解决。

　　二、存在的不足

　　1、半年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是思想解放程度不够，多学习其他同事的工作优点。

　　2、工程现场管理协调工作多样复杂，需要在时间上的相互学习、沟通。

　　3、在工作中发挥的潜能、不断的努力；在学习过程中改变工作方法，不断创新完善。在今后工作中认真总结经验，克服不足，努力把工作做的更好。

　　三、明年工作计划

　　1、认真学习，努力提高自身素质及工作能力，尽职、尽责、尽快地完成各项工作。

　　2、作为现场工程师，继续认真负责做好本职工作，对施工现场出现问题或要求处理的问题，及时提出合理化建议和解决办法，服从领导安排，并努力配合各部门完成公司下达的任务。

　　3、全力以赴完成明年本人所负责的项目工程，以确保工程进度、质量与安全管理为目标。

>【篇三】装修公司电话销售工作总结

　　随着工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。回顾整个九月，我学会了很多：在遇见困难时，我学会了从容不迫地去面对;在遇到挫折的时候,我学会了去坚强地抬头;在重复而又单调的工作背后，我学会了思考和总结;在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流(但还是不够全面)，在被客户拒绝厚的时候，我学会这么去冲刺。以上是我在工作方面取得略微突破的地方，但这种突破并不意味着我就能够做好工作，在接下来的工作中我会继续完善自己，在失败中不断总结经验和吸取教训并在工作中加强语气语调的锻炼;在工作过程中学习其他先进的工作方法和理念;在沟通和交流过程中学会谅解他人。

　　一、工作方面

　　1、做好基本资料的整理，及时调查反映客户的情况。

　　2、了解产品的信息;对知识点的掌握。

　　3、安排工作流程，确保工作量的提高并要求及时安排新的销售计划。

　　4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。

　　二、工作中存在的问题

　　1、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

　　2、产品价格问题在销售方面是很难避免的，但是所有人都希望降低价格问题的发生率。从而对产品市场价格问题也有一定的困扰。

　　3、各方面没有一定的水品从而无法说服客户。但这是不可避免的但拿出我的诚意寻找并承认自己的过失之处，这才是首先要做的事情。

　　4、语言组织能力有点存在无头绪的问题。

　　三、自我剖析

　　在心态方面，我存在两个问题：一是心态不平衡、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被消极后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。

　　四、下月规划

　　1、维护老客户

　　2、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

　　3、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。

　　4、坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

　　以上是我XX月份工作总结，不足之处还请领导多多指点。

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