# 2024年电话营销实训心得体会(四篇)

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2024-09-02

*体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。电话营销实训心得体会篇一在出校...*

体会是指将学习的东西运用到实践中去，通过实践反思学习内容并记录下来的文字，近似于经验总结。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**电话营销实训心得体会篇一**

在出校门的那刻起，我就已经想好要做什么，对房地产销售很感兴趣，所以我来到为了家控股集团进行实习工作。现在实习已经结束，回头总结我的实习报告，感到十分的欣慰。它使我在实践中了解了社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野、增长了见识，为我即将走向社会打下坚实的基础。基本上达到了学校要求的实习目的。为了表达我收获的喜悦，我将主要以房产销售工作来谈我的实习体会。初看，我觉得房地产行业与我所学专业并不相干，其实不然，从事房子买卖、可以接触到各色各样的人群，学到许多在课堂上没有的知识。在日常生活里的为人处事，以及自己的人生态度都有一定的改变和认识。

一、实习说明

(1)实习时间：20\_年7月26到20\_年8月25号

(2)实习地点：为了家控股集团

(3)实习性质：暑期实习

(4)实习职位：电话销售、客服

二、实习单位简介

为了家地产是国内最具发展潜力之一的房地产企业，前身为杭州大众房屋置换有限公司，成立于2024年5月，是浙江地区最早从事房屋买卖代理的大型房地产服务机构之一。于2024年10月正式成立地产运营机构，取名为：为了家地产运营机构，经过多年发展，公司拥有坚实的市场基础和稳定的客户群体，已经成长为浙江地区举足轻重的全程式房地产服务企业，集房地产项目：整体收购、项目评估、营销策划、市场推广、销售代理、商业运营于一体。业务范围覆盖浙江全省，并扩展到上海、江苏、安徽、山东等地。目前在职员工有三千余人。 公司秉承“专注、高效、共赢”的经验理念;遵循“低调、内敛、务实”的工作原则和有所为者有其位的用人标准;倡导以诚待客、用心感人的服务理念，坚持以客户的利益为中心，不断提供专业化、市场化、创新化的服务，为社会、为客户、为员工创造价值;凭借“专业成就未来 服务提升价值”的核心理念，为为了家人提供“利益共享、责任同担”的家人式创业平台。

三、实习目的

通过房地产实习了解房地产行业和售楼的流程和操作，在这个基础上把所学的营销专业理论知识与实践紧密结合起来，培养实际工作能力与分析能力，以达到学以致用的目的。锻炼自己的交际能力，提炼自己的语言表达能力。

四、实习过程

初期由于我们销售人员对产品不熟悉、对竞争楼盘不了解。解决的办法是：楼盘公开销售以前的销售讲习，要认真学习，确实了解及熟读所有资料。进入销售场时，应针对周围环境，对具体产品再做详细了解。多讲多练，不断修正自己

的措辞。随时请教老员工和部门主管。端正销售观念，明确让客户认可自己应有尺度，房屋买卖才是最终目的。

对工作的环境了解后，开始有些紧张的心慢慢平静下来，工作的期间每天按时到公司上班，通过几天的观察和揣摩，现在和客户交谈，基本上是没有问题了，最大的问题就是：房源地址还不是那么清楚，有一次带客户看房子，地址没找对，找了好半天才找到。所以，我们还是要多去熟悉房源，熟悉地址。

四、实习期工作总结和收获

在实习期间，我对房地产的销售过程和房子的户型等都有一个较完整的了解和熟悉。虽然实习的工作和所学的专业没有很大的关系，但实习过程中，我拓宽了自己的知识面，学习了很多学校以外的知识。此次的暑期实习，我学会了运用所学知识解决处理简单问题的方法与技巧。学会了与员工同事相处沟通的有效方法途径。积累了处理有关人际关系问题的经验方法。同时我深刻的感受到社会工作中的艰苦性。

我确确实实的学到了很多在学校及书本上不曾有过的东西，尽管以前也有很多的社会实践经历，但是这次感觉与前几次有很大的不同以前都是去做促销，而且感觉比以前收获更多。比如在人际交往方面，书本上只是很简单的告诉你要如何做，而社会上人际交往非常复杂，这是在学校不能有如此深刻的感受的。社会上有各种人群，每一个人都有自己的思想和自己的个性，要跟他她们处理好关系还真得需要许多技巧。而这种技巧通常是来自社会阅历与经验的。在行动中，其中有关心你的人，有对你不所谓的人，有看不惯你的人，看你如何把握了。交际中要求你在不能改变一件东西的时候，你只能学着去适应它，如果还不行，那就改变一下再去适应时的方法。我觉得我以前很浮躁，对待一些人和事的态度有问题，太过于片面的去评判一个人和一件事的对与错，其实这就是不够成熟的表现。学了马克思主义哲学，就应该用辨证的方法去分析问题，用发展的眼光去看待社会，站在不同的角度去理解事物。作为一名知识分子，为人民大众服务是宗旨是始终不能忘的，否则我就得怀疑我们的动机是否纯正。

实习，是一次我们可以直接面对和接触现实社会的机会。这个机会很难得，它会让我们一直习惯于书本的眼睛和大脑发生一些细微的变化，也许应接不暇的“怪现象”会扑面而来，充斥我们的眼睛和大脑，但是我们必须经受这样的冲击。从某种角度上讲，可以说我们现在还是被保护的还没有经过社会洗涤的知识分子，我们每一个人，没有哪一个是天生注定要被洗涤掉的，但是如果有些人怕受伤而逃避社会的竞争，那么被淘汰的标签就会被打在他们的背上。不要等到已经变成“不合格产品”的时候才开始后悔，世界上根本没有后悔药卖的。在这期间使我养成了不管遇到什么困难都不能被它吓倒，从不轻言放弃的品格。人要想实现自身的价值一定要顽强坚持的性格，勤奋努力的生活作风，而且还需要随时都有一个积极向上的心态。这样你就可以做到不管遇到什么挫折，什么困难，你都可以克服，即使遇到失败那也是短暂的，你完全可以吸收经验教训，再次站起来。

实习是每一个大学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识,也打开了视野，长了见识，是一次非常有益的人生体验。[\_TAG\_h3]电话营销实训心得体会篇二

我叫\_x，从学校毕业不久后，就来到了北京\_x科技开发有限公司做电话销售工作，电话销售是现在主流的一种销售方式，因为大部分公司都不喜欢在上班时间，有上门销售的人进来，所以电话销售得到了普及，而且越来越广，从我做为一个刚毕业的大学生来说，找工作不是很容易，所以社会上那些电话销售、保险就成了我们的首要选择，刚开始，我以为这份工作应该很容易，只是打打电话而已，可是当我真正从事这份工作时，我才了解到其中的不易和艰辛。

一、工作介绍

公司主要做的是农产品资讯信息服务的，记得刚来这家公司时，发现它与别处的不同之处在于，公司规模大，有一百多人，办公区域的面积也大，应该算是一家中型以上的公司了，公司主要由两个部门组织，一个是电话营销部，就是我所在的这个部门，大约有快一百人了，另一个是技术部，主要做的是信息，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。

而我们主要负责的是，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、棉花等农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农产品企业，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、电话销售工作内容

刚开始工作时，我们这些新来的员工，会被分批集中到会议试开会，主要由人事部经理给我们讲解公司的一些制度，和奖处罚决定，因为刚来这家公司，所以我们都要先进行一个星期的试用，如果合格的话，公司会与员工签署一份一年期的劳动合同。会议结束后，我们被安排到各个小组，就这样，我正式开始了自己的电话销售工作。

当我进入到小组以后，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\_公司吗”。对方回答是的话，我们会介绍自己：“您好，我们是北京\_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。而第一天的工作就是，拿着这份用来参考的对话单，把电话表上的电话全打完，我精略看了一下，电话表上有大约100多个电话呢。而我的办公桌上只有一部电话，我只好先把对话单看了个明白，然后，拿起电话表打出了第一个电话。电话接通时，难免有些紧张，嘴巴有些发抖，说话接接巴巴的，但好在我及时控制住了，把要说的话都和对方讲了，但是和我预料的一样，对方说他们公司目前不需要，很有礼貌的谢绝了我。

打完了第一个电话，我绝的有了些底气，于是又照着电话表打了下去，这其中有的电话打不通，或者是空号，这种情况很多，或者就是电话号是别的公司的，估计是以前的公司不干了，网上的信息又没有更新，这种情况也很多的，还有的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。还有的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。

我们组长何伟伟对我说，每天要尽可能的多打电话，这样潜在的客户就能发掘出来，就会有收益了，她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，所以我们每天都要打超过100个电话，工作强度非常大。

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。

**电话营销实训心得体会篇三**

20\_年5月17日，我们郑州航院经贸学院的47名同学在实习指导老师的带领下，从郑州出发北上，前往中国人寿北京电话营销中心，展开为期三个月的专业实习。5月18日抵京，公司派人以及车在北京西站接到了我们，之后带我们参观了公司，虽然很陌生，但是公司环境很好，团队氛围很强，当时就有一种强烈的感触。然后送我们到住宿的地方，住宿的条件也还是很不错的，基本上都是四人间，能够做饭，有卫生间，可以洗澡。我们按照事先的安排，安置好床铺，基本上就算是安定下来了。等待我们的将是未知的电话营销。

5月21至6月1日，正式进入公司，进行岗前培训，即为“新兵训练”阶段。该阶段主要进行电销认知、电销特点、电销流程、电销保险产品了解、电销话术培训、电话系统的操作、电脑系统的操作等等一些具体的理论以及实务操作，大家都很努力，表现的也很优秀。在培训的最后一天，进行电话营销模拟演练，即为通关考试，很高兴的是大家全部通过，意味着很快就可以正式上线，进行保险销售了。培训期间，大家也都实际上线进行了电销的具体操作，以及电话的外拨。两周的培训中，大家在快速的成长，认识和了解了电销，没有怨言，都很努力，我们的出色表现也得到了公司的认可。

6月4日，大家开始进行分组，分配到了公司的四大团队，之后就由各自团队展开独立的培训和辅导，也等于是大家正式的上线了。一方面接受培训另一方面也就开始融入到各个团队的班组里面，进行保险电销，就这样，正式的上线了，正式的开始工作了。

周一至周五每天上午九点上班，下午六点下班，开始了在中国人寿北京电话营销中心的正式实习工作。

不知不觉中，电销实习工作已经两个月了，47名同学，都有了各自的巨大成长和飞跃，都更加清醒的认识到了自己的优势与不足，不管是在保险的理论与实务上还是与人的沟通交流中，都有了很大的进步，同时，我们也做出了骄人的业绩。在两个月来的工作中，47名同学中，共有苗果果、轩妍妍、王琳、吴振五、李贝贝、王艳、朱小华、余元静、杨宜煜、翟曼曼、付冰飞、王晓寒、郝庆娜等13名同学已经出单，并且总共实收保单近20余单、保费13万多，其中以苗果果为先，实收2单，保费54000多元，轩妍妍和余元静各实收3单，各有保费近20000元等等。在2024年上半年，电销中心的近540多名员工中，只有288名伙伴有实收保单，我们占据了13名，而且还是在不到两个月的时间里，所以我们郑州航院的同学确实表现的非常优秀，这一点得到了中国人寿电销中心管理层的高度赞扬。

这两个月的实习感受，同学们普遍认为：“酸甜苦辣，五味俱全”。下面是几个同学的实习感受，比较有代表性：

一、保险专业的同学：

苗果果：她认为保险是世界上最难卖的东西，并且又是通过电话销售更是难上加难，但是她很有自信，首先告诉自己不怕难，要勇于面对一切困难，要习惯于客户的速拒和挂断，摆正心态，因为电销保险就是大数法则，没有100%的客户会听你电话，会听你说保险，电话拨的多了，肯定会有你的成交客户。电销是个年轻的团队，在团队中要依靠组长、班长的训练和辅导一步一步成长，唯一要做的就是听话，紧跟节奏，每天都要调整好自己的心态，她认为要想在靠业绩生存的团队中，表现出色和优秀，就必须要好战喜功，做出最好的自己。人最强大的莫过于一如既往的像当初那样为了自己去坚持，如果可以做到，就一定会成功。

李安强：这是一个性格有点内向的同学，但就是在北京电销，他有了很大的进步与提高：在近两个月的工作经历中，他拨打了近10000个电话，很努力，很认真，他学会了如何与团队的其他伙伴相处，怎样与客户交流、对自己的综合能力和素质有了较大的提升与进步，不管有没有业绩，不管出不出单，只要坚持过、努力过，就不会留有遗憾，他说：“不管以后做什么，有了这次的经历就没有什么可怕的了，这次实习将是我一生的财富，如果让我从新选择一次，我依然会来中国人寿北京电话营销中心。”

杨宜煜：班组长对我们都很好，很用心的辅导和培养我们，每天都帮助我们解决线上问题以及出现的心理问题，经常与我们谈心。在电销中心，我们要有良好的心态，面对其他伙伴的出单，我们要冷静，不可急躁，即使有客户拒绝，也不要烦，要有耐心，保持乐观的心情，相信下一个电话可能就是你的成交客户。同时，你还得学会勤奋和努力，要知道没有“不劳而获”的事情，在这里，我的口才和语言组织能力都得到了提高，对专业的知识也有了进一步的了解，为以后的工作各方面都积累了有用的经验。

郝庆娜：电销工作极具挑战性，不仅考验一个人的耐力、抗挫力，更加考验一个人的学习与反应能力。打了一个多月的电话，在6月29日出了第一张保单，终于感受到“付出肯定会有回报”的说法，之后又出了两张线上，不过都没有收回来，这样才认识到客户也是有自己的想法，要想成为一名专业的电销人，不仅要推销好产品，更重要的是推销好自己，凭什么客户要把个人的基本资料告诉一个根本不认识的人?所以通过电话，要与客户建立良好的信任关系，让客户满意产品，满意公司，更重要的是满意服务。要每天怀有一颗积极乐观向上的心态，告诉自己：我是最棒的。

**电话营销实训心得体会篇四**

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。

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。

一、电话销售工作介绍

我所在的公司主要做的是农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、棉花等农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农产品企业，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，您这是公司吗”。对方回答是的话，我们会介绍自己：“您好，我们是北京科技有限公司的，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。

三、工作中出现的问题

在进行一段时间的电话销售工作后，我发现自

己遇到了一些小问题，比如，打电话的效率不高，不能按期完成要打的电话目标，还有就是，有时连续打了好几个电话，对方不是空号，就是直接拒绝你，要是碰上一个态度比较恶劣的人，可能还没说上一句话，就被对方给骂回来了，那个时候我的心情会是非常糟糕的，情绪也很低落，这样的情况，很多同事都碰到过。

后来，我想出了解决问题的办法，每

天在打电话前，会先列出一个计划表，比如，今天打多少电话，上午打多少，下午打多少，都详细的列出来，这样在心里很清楚今天要干多少活了，其次，每打十个电话后，我都要停下来，调整一下自己的心情，如果碰上情绪低落的时候，会尽量激励自己，这样才能继续以激昂的心情进行工作。

四、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。

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