# 2025年电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结(十篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-07-23

*电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结一一、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...*

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结一**

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。

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结二**

20\_\_年已和我们挥手离别，20\_\_年步进了我们的视野，回顾20\_\_工作历程。整体来讲有酸甜苦辣。回忆起我x年6月24日进的公司一向到此刻，已工作有了1年多。今年整个的工作状态步进进了正轨，并且对我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。可是整体来讲我自我还是有很多需要改善。以下是我20\_\_年工作情景总结：

第一：沟通技能不具有。天天接触不一样客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达本事是需要加强改善。

第二：针对已合作的客户的后续服务不到位。看着自我成功客户量渐渐多起来，固然大的客户少之又少，可是自我还是在尽心尽力的维护每位意向比较好的客户，并且到达从意向客户到真正客户为目的。客户固然已签下来了，之前感觉万事大吉了，实在这类想法是十分的不成熟，之后经过几个月的工作，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题目。确切感觉到一个新客户开辟比较难，可是对已成功合作的客户实际上是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单进程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那末这样不但继续给公司创造利润，也是对自我一个工作上的认可。所以这点我得把眼光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理。对我们这个行业来讲有旺季和淡季，对淡季或邻近放假的时候问候客户这些应当做一个很好的报表回纳，而我这方面做的不够好。确切报表就是天天辛劳劳作的种子，日积月累，需要自我专心的往经营，否则怎样结出成功的果实呢。领导仅有经过明了的报表才能够明白我今日的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自我也天天做好完全而又具体的报表也能够天天给自我订一个清楚而又有指导性的工作总结和来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那末也更加如鱼得水。

第四：开辟新客户量少。今年我合作成功的客户主要是经过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自我真正找的客户很少，这点值得自我好好的沉思一下，有一些大部份缘由是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，所以大部份的时间花在了联系电话销售客户上，而疏忽了自我联系上的意向客户。而自我今年开辟的新客户量未几，这点在明年要很好的改善，并且明年订好一个计划，让自我的时间分配的公道。到达两不误的效果。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是经过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司经过网络、电话来取得跟客户的沟通，工作上听上往天天坐在办公室里，打几个电话或qq、客服等联系到客户，这样很简单，可是实际上工作量还是有的，天天要跟不一样的客户打交道，并且第一时间经过本身的语言来留给客户一个十分好的印象

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结三**

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。下面是今年电话销售工作的总结。

一、充分准备，事半功倍

在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是销售成功的关键，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!”

二、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。

三、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。

四、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。

五、以客为尊，巧对抱怨

在电话销售过程中，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，电话销售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销售的价值，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。

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结四**

与客户初次接触，归入关注类客户。首次接触到客户是有一次她前来营业厅办理一年期的定期存款，是我接待了她。初次了解到客户是很少与我行有业务往来，而且当时客户不愿意留下联系方式，主要是她对我行的服务或者产品都比较缺乏信心。当时我还是把该客户归入我值得关注类的客户群里，记录了下来。

抓住一切能有效和客户建立友好关系的机会。偶然机会找到熟络客户的突破口。在偶然一次机会，得知她跟我辖管下的另一名大客户是好朋友，有了这首桥梁关系，我多次约她们出来聊天，慢慢她开始信任我，还得知客户原本是农业银行的大客户\_\_\_\_\_\_x

逐渐在客户心中建立值得信息的形象。后来了解到她家庭状况，自己经营一间杂货店，店里都是有儿子和老公管理，她只负责一些财务，帮我介绍新的客户，一共把他行的50万存款转到我行，购买过理财产品、基金、保险，在上一年开门红时曾经投保过十万元，

在这一过程中，我感受最深的是，在充分理解产品的同时，还应该充分了解大众心理，在与客户沟通当中，营造轻松，惬意的谈话氛围外，尽量以提问的方式迅速了解客户的需求、客户的担忧，提问的问题尽量与产品有关，充分了解他们想要得到什么?可以怎样得到?以及得到之后所能给他们带来的好处，及时耐心回答客户疑问，从而把适合的产品推荐给合适的目标客户。尽量的站在客户的角度去

营销，不要夸大其词，要用事实说话，用自己的情绪去感染客户 ，增强客户对自己的信任，才能达到说服的效果，这样做也使得销售的成功率会大大增高。

及时了解到客户资动态，推荐适合的产品给客户。\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_了解到她不意愿让家人知道她有这笔存款，目的是为了五年后夫妻俩去旅游的费用，抓住机遇，及时成功推荐了我行正在热锁的金满仓五年期分红型保险

在本次的成功保险销售及一直以来在营销方面的积极探索中总结出了具有自身特色的保险营销方式，以下是个人在保险营销方面的一些心得和体会：

一是主动发掘客户。作为\_\_银行的理财经理，我一直认为：在种类齐全的银行金融产品中，总有一款适合客户，有时你多问候一句，多了解客户，就多一个机会;二是充分了解客户，把合适的产品及时推荐给客户。与客户开展充分的面对面的交流。在这一过程中，我感受最深的是，在充分理解产品的同时，还应该充分了解大众心理，在与客户沟通当中，营造轻松，惬意的谈话氛围外，尽量以提问的方式迅速了解客户的需求、客户的担忧，提问的问题尽量与产品有关，充分了解他们想要得到什么?可以怎样得到?以及得到之后所能给他们带来的好处，及时耐心回答客户疑问，从而把适合的产品推荐给合适的目标客户;四是做好售后服务。对日常所销售产品的功能应当为客户详细予以说明，必要的话做好演示，提高客户对我行产品的信任度和使用度，为今后给客户推荐其他相关产品打下一个良好的基础;

五是保持积极的工作心态。作为银行从业人员，我们每天都要与不同的客户群打交道，因此一些细节性的东西，往往会影响到与客户的交流，甚至会导致客户降低对我行业已建立起来的忠诚度，对于客户的拒绝应当用积极的心态去看待，切记不要因此而影响到自己销售的积极性，并对客户拒绝的原因加以分析，以便今后纠正改进。

<

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结五**

回忆起我20\_年\_月\_日进的公司一直到现在，已经工作有了半年多。工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有很多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

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。

而自己开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且下半年订好一个计划，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。

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结六**

我通过视频面试成为了公司正式的销售人员，在进入岗位前，我就知道自己是做电话销售工作的，虽然没有做过，心中充满了豪情，想要挑战一番，看看自己的深浅。

走到工作中才发现原来工作并不容易，想要做好工作，不只是要能够拨打电话更要会说话。这个所花是有技巧的，不是按照我们平时说话那么说，而要简短精炼，能够在最短的时间表达清楚自己是做什么的能够为客户提供什么帮助，要吸引客户，能够把要传达的信心传达到客户耳中。

这需要考验一个专业能力的强弱，还要考院一个人的工作能力，应变能力，沟通交流，还有理解能力，可以锁简单的交流沟通，却蕴含着丰富的哲理知识，只有融会贯通才能够做好基本的工作任务，保证自己在工作中更近一步。我来到岗位上一直想要做出好成绩，尽快转正，反而没有完成多少业绩，可以说是越忙越乱，更本达不到基本的工作要求，让我非常的烦闷，受了很大的压力。

在岗位上面我们部门与部门之间也存在这竞争，我的师傅能力很强，教导了我很多做销售的方法和技巧很多的沟通能力还给我整理了一份他的沟通话术，让我在最短的时间里面学到了很多的知识，各种学习技巧，各种应对措施什么的通过我近三个月的工作和实践我慢慢成长起来学会了沟通也学会了表达。

实践才能够最快的让人成长，在我们进入公司的那一段时间，我们参加了一个星期的培训，每天学了很多，感觉自己学的不错但是到了岗位上，到了实操阶段才发现原来自己有这么大的缺陷和漏洞需要自己慢慢弥补和填充，这让我明白了在岗位上永远不要自满，很多时候我们都还是半桶水，并不值得高兴因为我们取得的成就不够好，强中自有强中手，任何时候都不要忘记后面还有很多的追赶者，有很多人还在成长。

在做销售的过程中知道要做好销售，我必须要学会找资料，因为很多时候如果没有好的资料我们更本不可能取得多大的进展，发展不起来，没有多道的成就和进步，不符合基本的工作要求，有时候我们拨打的电话并不是我们心目中的客户，可能打错人，或者资料录错了需要靠自己寻找，这需要靠自己的经验。

好的资料需要寻找，但是很多普通的资料需要会沟通，千篇一律的沟通只会让我们不断的下沉信心，没有任何的可行之处，必须要保证我们做的必须要正确好用，才行，我找资料这一块比不行，我就喜欢与人合作我但电话另一个人找资料，然后我们按照工作的比列来分配，这样共同进步。现在转正了我会继续努力。

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结七**

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。

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结八**

从20\_年\_月进入工作至今，我已经在公司工作了\_个月的时间了。如今在迎来了年末的到来。我也要好好在这里总结以下这段时间的所学所闻，以此好好的提高自己的能力。

在这大半年的工作中，我从掌握了基本的工作能力开始，就在不断的总结和思考，通过自己的学习和参考同事们的经验，学会了很多的知识，同时也在工作中有了不小的提升。但是现在看来，因为自己在学习的时候无计划、无规律，反而导致在工作中浪费了很多的时间!

为了能更好的掌握现在的知识，也为了让自己在今后的学习中有更清晰的了解，我在这里将今年的工作总结如下：

一、个人发展进程

在刚进入公司的时候，我确实是个什么销售经验都没有的应届毕业生，平时就没做过什么推销的工作，就更别说在电话中推销这样的活了。但是，电话销售的基础其实很简单，经过了一周的培训后，我们基本都已经开始上手。

之后，我们一直在重复的工作着，但是每天都没能取得多少的业绩，导致很多同学都失望而归。但是，我却认为没能达标可能是我们自己的问题!在之后，我主动去和经验丰富的前辈们请教，同时也去向主管讨教销售的经验。在了解到了自己的问题和不足之后，我更加坚信是自己的不足导致的现在的情况!于是在之后的时间里，我更加努力的工作和学习，不断的在工作中锻炼自己，让自己的交流能力，应变能力，以及对公司产品的了解都有了大大的提升。

二、工作情况

在一开始，我们的业绩基本都是为零，现在回想起来，新手的我们做起推销来就像机器一样不懂变通，导致很多机会都被白白的浪费。

但是再看现在的自己，其实也有很多没能做好的地方，没有活用公司的资源，导致推销失败。这些问题都值得我去反思和考量。

三、不足的地方

虽然自己工作中可圈可点的地方很少，但是说起改改正的地方，却有一大堆。

首先是我在工作中的紧张感。虽然现在这么久的工作过去了，但是我其实还是没能完全改掉自己的紧张问题，在遇上不熟悉的问题的时候我就很容易犯错，导致本应该顺利的聊天开始变得死板，变得套路化。

其次是我在对公司产品的了解上。公司的产品有很多依旧是我们不够明白的地方，即使是明白，也要不断的深入学习。不然在遇上客户问题的时候就会变得很尴尬。我们是代表公司去向顾客推销产品，要是自己的产品都不了解，又咋那么能卖出去呢?

四、总结

自己的错误和问题，其实我自己是最了解的，不需要别人提醒，我在明年的工作中，要更加努力的去提升自己的能力，让自己成为一名合格的销售人员。

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结九**

我负责电话销售展台的设计，工作也有一个多星期了，这几天的努力工作也让我收获很多，下面谈谈这段时间对电话销售工作总结及经验。

一：总台工作人员等我们说清楚的本公司的单位及主要的业务，电话一般情况下不转接进主要负责人，这种情况一般会出现以下这几种：

1、你们搭建公司的，我们不需要，直接挂电话。

2、喔，我们今年不参加会展，然后挂电话。

3、我们主要负责人员出差去了，要一个月以后回来。别的一切不方便告知。挂电话。

4、你们是搭建公司，你们要不发一份材料过来吧或者发一份邮件过来。我们看看。

前面的二种情况，常出现，碰到这类的电话，一般的电话销售人员，心里都不舒服，客人一个再见都不会说，差点就说出你们以后不要打电话之类的话题，自己挂下电话也会骂人起来，没办法，没有人是脾气好成这样，发泄吧，下一个电话还是有希望的。后面二种情况，对于我们电话销售来说，是个希望，但这是表面上的，希望不可能有，一个月以后，会展都开完了，传真或邮件发过去，都会被他们当垃圾处理。

但此类的问题经常出现，本人发现几个比较有效的办法，针对总台，碰到第1个问题，首先，不说出自己是那个单位的，直接到展台负责人，在此之前，要了解客户参加过什么会展，进期客户单位有什么好的事情，总知，了解越详细越好。总台一定要知道本公司是什么单位，你可以说出是主办方，了解最近的贵单位的展台落实情况，交流一些重要的事情。话说到这里，电话一般接的进去，如果前台就是负责展台的人，或者他也了解，那可以跟他说说，他们对去年的会展情况满不满意，今年参加的情况现在到那里了，然后问一下他们展台是标准展台，还是大型展台，进一步的了解后，在做详细后的准备。要知道大型展台才是我们主要客户。如果前台将电话转进去，那一定要在前台转电话前，问清楚会展负责人的名字，那个部门的，这个很重要，没问到，也不用但心，转进去就一切都好起来了。

第2个问题，一般在客户电话准确性不高时，这是常出现的问题，如果打的连续超过五个电话都是这样的，那自己放下电话调整5分种，看看资料或站起来走动走动，调整一下。在这个问题上面，自己还是把握住客户的资料，跟同事交流，他们是否参加展会，有些同事的经念比自己足点，多虚心学习，对自己有好处的。客人说不参加展会不要立刻挂电话，脸皮厚点，再厚点，问几个客人问题，问去年参加过了什么展会?今年参加那个地方的参会比较多?明年有没有展会计划?大概什么时候会出来参展的信息?但切记，如果不是主要人员，就不要聊下去了，简单的沟通后，礼貌的挂电话，是大客户的那在通过别的渠道沟通，找到主要负责人，就是有希望的。

第3个问题，这类的总台，真的好绝，不拒绝你，但一直挂着你，其实大部份的电话销售都不会一个月后在打过去了，因为会展结束或者跟本没有时间帮客户设计好展台。他们大不了，在一个月后跟你说，我们的经理现在出门了，也不知道什么时候回来，累吧，还要打电话吗?很多人都会问自己。打，打下去也是被经理草草的去处理。不打，那连希望都没有了。想起曹操说起的“鸡肋”，打吧，现在社会的竟争可比曹操时代恐怖多了。但打用什么方法效果呢?各位，自己用自己的经念去处理，不同的问题有不同的答案，但只有一个是不变的，在电话销售里面，每一个电话都是一次希望!

**电话销售员工作总结 电话销售经理工作总结篇十**

新年过后，我再次经历了社会实习的生活，即将踏入社会的我，经过第一次网络实习的经验后，这次我找到了一间电子商务公司任网络客服一职，我知道从现在开始，我进入了独立自主，追求梦想的时候了，我要走的还路很长，我知道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，但是我相信我能走好这条路的。而我找到的第一份工作就是在\_\_广告有限公司做的电话销售工作，这是我第一次正式地找工作，我不会忘记这个过程和这个经历的。因为这份经历给了我宝贵的人生财富。

\_\_广告有限公司是一间注册资金50万的电子商务公司，其销售的产品包括丰胸美容、健康保健品、成人用品等。因为它是一间新成立的电子商务公司，其所营销的产品与营销的方式都很吸引我，所以我选择了它。要知道，在当今的时代，互联网已经如此普及，要做好电子商务工作营销工作，电话营销也是其中的一个很重要的渠道。现在几乎每个工作中的人士都有一台甚至多台手机，它不仅仅作为一种快捷、方便、经济的通讯工具，而且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

我所在的公司主要销售的产品包括丰胸美容、健康保健品、成人用品等，这家公司规模不算大，有一百多人，应该算是一家中型以上的公司了，公司有两个办公点，五羊新村的是公司总部，主要部门包括：电话营销部：大约有一百人了，主要进行销售工作。运营部：主要做互联网工作，如：网站建设、网站推广、平面设计、文案制作等等。还有一个行政部、财务部。而我所在的是电话营销部，连系客户，让他办理我们网站的会员，一年费用是200元，我们需要致电给公司提供的电话号，说服客户成为我们的会员。一般的工作流程是，公司每天给我们提供一百五十个电话号码，然后我们拨打电话，向他推销我们的会员优惠，告诉对方我们公司网站平台的优惠产品及优惠项目。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，每个组有六个人，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5%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，这份电话表是由主管提供给我们的，然后，在培训课上，培训主任给我们一份对话单，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\_\_\_\_先生/小姐吗?”对方回答是的话，我们会介绍自己：“您好，我们是广州\_\_\_\_广告有限公司的健康顾问，现在致电给您是想告诉您我们公司新推出的一个优惠活动……”。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，或者挂机。

每天我们的工作都是，按照主管提供的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有150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，并让客户登陆我们的网站上浏览产品，如果客户满意并需要的话，则进行下一步的会员办理业务。

虽然听起来似乎不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。首先，主管每天给我们提供150个客户电话号码，但这其中，有部分是有号码没名字的客户，有的是有名字没号码的，对于这个问题要考验我们的是我们是否能够通过自己的话术让接电话的客户对我们产生信任，从而听我们完整地说完相关活动优惠。而在致电的过程中，我们还遇到很多电话号码是打不通的，或者是空号，这种情况很多。其次，就是对方接到电话后知道这是一个推销电话后态度比较恶劣，直接就挂了我们的电话，我想，自己平时也有接这样的销售电话，可从没那样恶劣地挂机啊，觉得对方特不礼貌，还好这种情况并不是很多。在这么多的客户中，还有一种可是相对拒绝得比较委婉，他们会比较友好的拒绝你，或者说先让我提供一下网址，等她登录了觉得感兴趣之后就给我致电详细咨询。接到这样的电话的时候，心里虽然知道对方不一定会办理会员卡，但总比那些直接地被拒绝的感觉好多了。

小组长经常对我说：“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150个电话，有时候会觉得好打击，因为被拒绝得太多了，就没什么动力去继续努力了。但是我知道，消极的情绪只会破坏你工作的效率，只有积极地去面对，那么才能够走向成功。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，为自己日后的前程积累经验，

通过一段时期的电话销售工作，我不再像以往一样不敢对陌生人说话了，我的口才能力得到了极大锻炼，和陌生人聊天的时候不会感到害怕了，而且能够想话题来吸引对方并让对方和我聊下去，这份工作让我和人沟通上的能力得到了极大提高，我会好好努力下去的。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找