# 电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短(十二篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-07-22

*电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短一一直以来，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...*

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短一**

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xx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xx支行的银行渠道，另外xx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：x行xx路支行、x行xx支行、x行上xx行和x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、吃饭、看电影和等等，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，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，这才是一个的营销团队，xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，xx年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在xx年初达到了，在xx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，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xx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。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短二**

又过了一年了，不知不觉做电话销售三年了，三年前在入这个行业时，信誓旦旦的想混出个样子来，在这三年里，有成功的喜悦，当然，还有失败的泪水。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20xx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，xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，xx年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在xx年初达到了，在20xx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xx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20xx，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

20xx年即将过去了，20xx年也要到来了，在新的一年里，我要让自己在这条路上走得更久更坚定。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短三**

参加这份工作也有段时间了，虽然成绩和能力都在稳步的提升，可在工作上没有什么突破性的进展和成绩也着实让人感到焦急。在稳定了心情之后，我决定对自己的工作做一下总结，希望能从过去的经验和经历中找出突破的方法或是前进的道路。

在7月份的工作中，我作为xxx的一名电话销售，依旧在不断的朝着业绩榜的第一努力奋斗。但是在月底的成绩上依旧进步不多，针对7月，我做出如下的工作总结：

作为xxx公司的电话销售，我们的工作就是通过电话的方式来寻找那些潜藏的客户，虽然自我觉得是一件非常没有效率的方法，但是在庞大的人口基数下，确实能淘出不少潜藏在人群中的客户。

在慢慢的了解后，也让我对自己的职业有了些改观，开始对自己的工作更加的上心努力。

本来我是作为一名电销部的新人，才来x个月不久，但是在公司许多次的招新之后，我这名新人也开始朝着老员工的方向快速突进。可是我的在工作上的经验却没能和自己在工作中的辈分一样快速前进。

在平时的工作中，能找到潜藏客户也是非常少的情况，毕竟是在和淘金一样的工作，大大小小的客户是不少，能将这些顾客找出来，并签到手才是困难的地方。一遍一遍的拨通电话，我的经验虽然不断的积累，但是比起那些排行榜上靠前的同志们还是差太多太多。

在7月份的工作中，我的成绩是达成了xxx的成交额！虽然单独听起来挺多，但是放在榜单里就找不着了。

在工作中，我总是将周围的几个优秀同事做为竞争的对手，虽然现在的自己还没有这个实力就是了。但是我也在不断的向着他们的进度去赶超，希望能尽早的追上他们。

经过在工作中的观察和学习，我发现他们的工作都有许多共同的小技巧，这是我在工作中不太注意的情况，而且在工作过后，他们也总是在学习着一些资料，这让我在直到后总是感到很惭愧。也是应了那句，“最可怕的不是别人比你好，而是比你好的人还比你努力”！在了解之后，我也决定要在工作中更加的努力才行！

经过回想自己7月和之前的工作情况，我对自己有许多需要改正的工作情况作了总结如下：

1、工作前调整好自己

作为电话销售，一天要面对的潜在客户实在是太多了，为了让自己能不在工作中犯下什么错误，我必须要多检查、多调整自己的状态，这是做好工作的基本。

2、工作要会分析情况

因为是通过电话销售，我们能了解客户的唯一途径就是“声音”，虽然只有声音，但是也好在是声音。通过声音我们可以分析出很多的情况，最主要的是根据客户的声音。因为很多情况下，我们的电话都会在顾客工作或是其他时候打进来，要是这个时候顾客的声音表现出不满、暴躁、不耐烦……我因该要尽快确定情况，并主动道歉挂断电话。毕竟给人留下坏印象和坏心情，不如主动放弃，也能让自己有个台阶下。

总的来说，我在语气上、细节上，都有许多需要加强的地方，也许我真的难以超越那些天分十足的同事，但是我也不能让自己比他们差！我相信，努力一定会有所回报！

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短四**

销售工作总结范文关于销售的工作房产评估工作总结服装销售工作总结汽车销售工作总结电话销售工作总结销售工作总结与计划销售年度工作总结销售工作总结怎么写销售月工作总结销售经理工作总结销售经理月工作总结电话销售周工作总结

工作总结按时间划分，有周总结，月份总结、季度总结、半年总结、年度总结、一年以上的时期总结等。今天小编给大家分享电话销售的周工作总结给大家参考，让大家了解如何写周工作总结。

通过一周的培训，让我感受最深的是职业素养、电话销售、陌生拜访、时间调度，下面是自己个人心得：

1、衣着言行

西装、领带可以说是基本的，不仅是对自己个人修养的体现，更是尊重他人的桥梁。

2、 服务的心态

从细节着手，把自己的办公地点收拾干净，每天简单的事情重复做，归零的心态。

3、 学习的能力

这些天，一直在看《一分钟销售》，将书中所讲与自己的实际经历相结合，感觉获益很多，销售的目的、沟通的方式、销售前中后所应注意的问题，都让我受益匪浅。

1、约客户见面才是打电话的目的。

2、电话销售最大的困难就是短时间让客户产生兴趣。

3、 话术，也是我要解决的一个问题。

4、 如何把相关事情不经意的联系到电话目的上来。

总结我这段时间电话销售中出现的问题，主要集中在：

1、有在开始时争取别人给予时间的意识，结果在中途导致别人不愿意继续听下去。

2、电话一开始就喜欢暴露我打电话的目的，一上来就是直接介绍公司和个人，结果屡遭拒绝。

3、 兴奋点的调节。前期总是没有找到打电话的兴奋感，直到最后一天才稍微有些感觉，如何把自己调节到最佳状态也是我下一个要提高的地方。

问题调查：前期准备工作不足以及经验的缺乏。

1、准备工作不足，表现在对我们海点自身的认识上没有到达一个高度，导致客户提问时不能很快根据情形及时准确作答，同时，还表现在对客户反映的一种估计不足，出发前没有作出详尽的预计。还有，就是对路线的考虑不周，导致中间出现了很多的差错，结果延误了与客户见面的时间。

2、 经验的缺乏，主要表现在一些礼仪的考虑不周上，如忘记同别人交换名片，敲门的高度上等。

主要是对我在工作与生活以及学习上的一种时间安排，如何平衡，如何让自己在工作时达到一种最佳状态，同时又能保持生活的愉快以及学习的动力。这个目前还在不断的.学习与思考中。

总结：“今日事，今日毕”，是我这一周工作在时间方面最大的体会。感觉最重要的还是一种“工作的态度”。要不断的自己“归零”，调整心态，愿意从细微之事不断成长，以及保持一种学习的心态，不断总结、归纳、成长!

主要写一下工作内容，取得的成绩，以及不足，最后提出合理化的建议或者新的努力方向总结，就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，分析成绩、不足、经验等。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以计划为依据，制定计划总是在个人总结经验的基础上进行的。总结的基本要求总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的;缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。/&3.经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短五**

我负责电话销售展台的设计，工作也有一个多月了，这个月的努力工作也让我收获很多，下面谈谈这段时间对及经验。

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。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，不说出自己是哪个单位的，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，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最好呢?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!

20xx年即将悄然离去，xxxx年走进了我们的视野，回顾20xx年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我20xx年x月x日进的公司一直到现在，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业有了更加全面的了解，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：

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。

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xx总和xx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。

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。

。

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。

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xx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xx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。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短六**

我加入电话营销行业已有近两个月的时间，总的来说，在领导的关心和同事的帮忙下，工作有了显著的提高。虽然跟自我的目标和领导的`要求还有必须差距，但前景是好的，心态是正的，信心是饱满的!当然问题也是突出的：

1.技能可是硬，话术还有问题。发此刻跟客户交流的时候，方法不够灵活，心急的时候会有点口吃。

2.工作状态不稳定，比如前两天状态不错的时候跟客户聊得十分好，包括打新单时接通率都会高些。但礼拜三时状态就很差，拿起电话不明白说些什么。脑子一片浆糊。

3.销售意识不强，往往是聊了很长时间的客户都不清楚我到底是要跟他推销什么。只是从我那里听消息。

4.过分在乎成败，急躁，把握不好分寸，常常在不恰当的时候推销产品或者啰嗦过多，让客户有所反感。

5.自我要求不强，平时业余时间没有充分利用来学习提高自我，总体本事素质不够强。

对于这些问题，以下是我做出的下个月电话销售工作计划：在年度销售工作计划里我主要将客户信息划分为四大类：

1.对于老客户，和固定客户，要经常坚持联系，稳定与客户关系。

2.此刻正在尝试各种工作方法，试图找出一种适合自我，使用起来得心应手的方式。

3.控制自我的情绪与状态，尽量坚持状态稳定，坚持良好的状态。

4：加强销售意识，加强目的性，有计划，有步骤的去和客户交流，戒急戒躁，从容应对挑战。

5.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向结合。

6.和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

7.自我多总结工作，看看有哪些工作上的失误，及时改正。以上就是我的工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自我最大的贡献。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短七**

20xx年悄悄离开，20xx年进入视野，回顾20xx年的工作流程。总的来说，有喜怒哀乐。回想一下，我从今年整个工作状态走上了正轨，对自己工作的行业有了更全面的了解。与客户的成功合作也是日积月累的。同时，与一个客户的每一次成功合作都是对我工作的认可，也反映了我在这个岗位上工作的价值。但总的来说，我还有很多需要提高的地方。以下是我今年总结工作的不足之处：

第一，缺乏沟通能力。

我每天都接触不同的客户，但是和他们交流的时候，我的发言不够简洁，而且我的发言相当繁琐。语言组织的表达能力需要加强和提高。

二是对已经合作的客户后续服务不到位。

看着成功的客户越来越多，虽然大客户很少，但我还是在用心维护每一个客户，实现从有心客户到真客户的目标。虽然客户已经签字了，但是感觉之前一切都很好。事实上，这个想法非常不成熟。后来，经过几个月的工作，戴总和胡经理都和我们聊起了老客户保养的好坏。我真的觉得开发一个新客户很难，但对于合作成功的客户来说，其实是比较简单的`。比如我有20个老客户，只要维护得好，我以后在翻单的过程中一定会第一时间想到共赢防伪的周晓。那么这不仅会继续为公司创造利润，也是对自己工作的一种认可。所以这一点我要从长计议。

第三，客户报告组织得不好。

对于我们这个行业来说，有旺季也有淡季。在淡季或临近假期问候客户应该是一个很好的报告总结，但我在这方面做得不够好。的确，报表是每天辛勤工作的种子，需要用心管理，否则，怎么能结出胜利的果实？领导只有通过明确的汇报，才能知道我今天的工作状态和收获，进而给予针对性的纠正和指导。而且我每天也会做一个完整详细的报告，也可以每天给自己做一个清晰有指导意义的工作总结和未来的工作计划，让我的工作更有针对性和目的性。那就更像如鱼得水了。

第四，新客户数量少。

今年我合作的成功客户主要是通过电话销售和线上客服找到客户，但是真正找到的客户很少，值得我自己仔细考虑。部分原因是我没有错过任何有强烈意向主动联系我司的客户，所以大部分时间都花在联系电话销售客户上，忽略了我联系的意向客户。但是今年新开的客户不多，明年要好好改善，明年要制定计划，合理分配时间。达到两者兼顾的效果。

第五：遇到不懂的专业或业务知识，不善于主动咨询领导，当天没有把不懂的吸收到自己的知识中。

综上所述，以上几点是我在今年工作中的不足，我会在以后的工作中加以改进。有句话说：聪明人不会在同一个地方摔倒两次。当然，每个人都愿意做一个聪明的人，所以我不会再犯同样的错误，并努力让它变得更好。希望公司领导和同事一起监督我。一个人不怕错误，因为他怕不知道如何改正，但我知道自己的错误后就会改正，把自己的缺点变成自己的优点。

今年全年变化不大，主要工作职责是电话营销，顾名思义就是电话销售。这一年，我在公司主要通过互联网和电话与客户沟通。在工作中，听起来就像每天坐在办公室里，打几个电话或者通过qq和客服联系客户。这样一来，

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。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短八**

这是我第一次出社会工作。以前在象牙塔的生活是我总把外面的世界想象得很精彩，很完美。我用暑假放假时间去了成都，成为了一名玉制品销售员。很荣幸，我做了我人生来的第一份工作——销售

刚来的时候，我怕与顾客讲话，我很担心与顾客如何交流，可是熟能生巧，我努力向老员工学习，提高神速。

我刚开始做的时候，业绩做得很差劲，我却跟自我解释说：“我不会，因为.，我的计划没完成，因为”我总是在找借口，在抱怨。但我从未意识到给自已找借口的同时，我已经变得相当的消极了。其时祸根就是自已了。说起我的转变也很有意思，我无意中听到的一句歌词给了我很大的启发“要让人生更加漂亮，要努力才能有运”。从此“要努力才能有运”深深的刻入我的脑海中。每当我失败低落的时候，我都会暗暗给自已鼓劲，我坚信一点，只要有付出，就必须会有回报的。我开始以很进取的心态来对待客户，肯学着动脑去想方法跟进客人，事实证明一种结果，我比以前成功了许多。

心得一：顾客第一，合理安排时间，做有价值客户的生意做为一个销售人员，我们的时间有限的，所有来店的客户都是有期望成交的，而在一天的时间里个个不放过，从而浪费了很多的时间在那些因客观原因非要置后合作的客户身上。首要的事是对客户进行分类，从而在最短时间内找到一些重中之重的\'客户。

心得二：知彼解已，先理解客户，再让客户来理解我们

在进行完与客户和第一次亲密接触后，我们必须会碰到许多难缠的客人，误解也会产生储多问题。当遇到这样的一些障碍时，我们不能先去抱怨客户，他不够理解我们。事实上我们是有可能挽回这些客户的，虽然达不到百分之百

的成功率，但我们经过一些方式的努力后，我们将大多数的客户，争取回来了。如何先理解客户呢那我们必须先要进行区分对待，对于新接触而抗拒的客人来说，关键在于别太在意他说什么，甚至能够认为他们这只是一种托辞罢了(别忘了，客户他的思想也会随时在变的，永远没有一成不变的客户)。我们只需记得我们得将我们产品的优点亮点告诉他。你会很惊奇的发现客人的态度慢慢转变，这样，机会来了!

心得三：用进取的情绪来感染顾客

在实际工作中销售人员决不可能把不好的情绪带给顾客。因为这样做的结果只会有：一使销售流产;二给顾客一个不好的印象。所以每一天上班就要坚持良好愉悦的心境，记得微笑服务彩妆上岗。给每位到店的顾客留下完美深刻的印象

心得四：不断更新，不断超越，不断成长，蓄势待发

锯用久了会变钝，仅有重新磨后，才会锋利再现。我们做为一个销售人员，如果不懂得随时提升自已，有一天我们也将从旧日所谓的辉煌中跌入低谷。对于我们来说及时的汲取新知识原素相当重要，除了书本外，我认为在工作中，用心去学是相当重要的。我相信一点，一个人的本事总是有限的。我们同事之间互相交流各自所拥有的丰富经验优为重要。下次我能够用在相类似的客户身上，我们就有更多成功的把握了。我们也能够从同行那边学到知识，那样才能“知彼知己，百战不殆”，在竟争中，让自已处在一个有利的位置。我们要不断的超越自已，紧记一句话，不要与你的同事去比较长短，那样只会令你利欲熏心，而让自已精力焕散。与自已比赛吧，你在不断超越自已的同时，很可能你已经超越他人，而你是没在任何恶性压力下，简便到达一个顶峰。

虽然仅有一个月的时间，我真的成长了许多，也收获了许多，对社会、对人生又有了新的认识。我会在以后的人生道路上，不断学习，不断努力的。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短九**

1、衣着言行西装、领带可以说是基本的，不仅是对自己个人修养的体现，更是尊重他人的桥梁。

2、服务的心态从细节着手，把自己的办公地点收拾干净，每天简单的事情重复做，归零的心态。

3、学习的能力这些天，一直在看《一分钟销售》，将书中所讲与自己的实际经历相结合，感觉获益很多，销售的目的、沟通的方式、销售前中后所应注意的问题，都让我受益匪浅。

1、约客户见面才是打电话的目的。

2、电话销售最大的困难就是短时间让客户产生兴趣。

3、话术，也是我要解决的一个问题。

4、如何把相关事情不经意的联系到电话目的上来。

总结我这段时间电话销售中出现的问题，主要集中在：

1）有在开始时争取别人给予时间的意识，结果在中途导致别人不愿意继续听下去。

2）电话一开始就喜欢暴露我打电话的目的，一上来就是直接介绍公司和个人，结果屡遭拒绝。

3）兴奋点的调节。前期总是没有找到打电话的兴奋感，直到最后一天才稍微有些感觉，如何把自己调节到最佳状态也是我下一个要提高的地方。

问题调查：前期准备工作不足以及经验的缺乏。

1、准备工作不足，表现在对我们海点自身的认识上没有到达一个高度，导致客户提问时不能很快根据情形及时准确作答，同时，还表现在对客户反映的一种估计不足，出发前没有作出详尽的.预计。还有，就是对路线的考虑不周，导致中间出现了很多的差错，结果延误了与客户见面的时间。

2、经验的缺乏，主要表现在一些礼仪的考虑不周上，如忘记同别人交换名片，敲门的高度上等。

主要是对我在工作与生活以及学习上的一种时间安排，如何平衡，如何让自己在工作时达到一种最佳状态，同时又能保持生活的愉快以及学习的动力。这个目前还在不断的学习与思考中。 总结：“今日事，今日毕”，是我这一周工作在时间方面最大的体会。感觉最重要的还是一种“工作的态度”。要不断的自己“归零”，调整心态，愿意从细微之事不断成长，以及保持一种学习的心态，不断总结、归纳、成长！电话销售周工作总结怎么写

主要写一下工作内容，取得的成绩，以及不足，最后提出合理化的建议或者新的努力方向，就是把一个时间段的情况进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、

总研究，分析成绩、不足、经验等。总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以计划为依据，制定计划总是在个人总结经验的基础上进行的总结的基本要求。总结必须有情况的概述和叙述，有的比较简单，有的比较详细。这部分内容主要是对工作的主客观条件、有利和不利条件以及工作的环境和基础等进行分析成绩和缺点。这是总结的中心。总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚经验和教训。做过一件事，总会有经验和教训。为便于今后的工作，须对以往工作的经验和教训进行分析、研究、概括、集中，并上升到理论的高度来认识。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短篇十**

过去的20xx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20xx是拼搏的一年，20xx是勤奋的一年，20xx是转型的一年，那我的20xx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，xx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xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在xx年初达到了，在xx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20xx，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

20xx，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。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短篇十一**

天天接触不同客户而我跟他玫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。

看着自己成功客户量渐渐多起来，固然的客户少之又少，但是自己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，之前感觉万事吉了，实在这类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题目。确切感觉到一个新客户开辟比较难，但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想到xx防伪的小周。那末这样不但继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把眼光放长远。

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，需要自己专心的往经营，否则怎样结出成功的果实呢。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。而我自己也天天做好完全而又具体的报表也能够天天给自己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。

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沉思一下，有一些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，因此部份的时间花在了联系电话销售客户上，而疏忽了自己联系上的意向客户。而自己今年开辟的新客户量未几，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公道。到达两不误的效果。

综合以上几点是我在今年的工作中不足的地方表现，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。固然谁都愿意做一个聪明的人，所以一样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。看公司领导和同事共同监视我。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。

**电话销售工作总结和计划 电话销售工作总结简短篇十二**

这是我第一次做电话销售，初次接触感觉很新鲜，戴着听筒，听着对方人的声音，感觉既神秘又好奇，总是会给人以无限的想象，由声音便会不由自主的猜想着这个人长什么样，脾气是很好的还是很暴躁的，是善良单纯的还是小心谨慎的，总之，对着话筒总是有太多的迷让人琢磨不透。也是因为如此，用电话来做销售也被披上了一层神秘的面纱，带给我的是无限的好奇和探索。

我来到这个公司给别人打电话已经有四五天了，没想到前几通电话就卖出去了740元的药，坐在旁边比我年纪稍大的大姐对我是刮目相看，我当时也是很不敢相信自己，从此这通好运的电话给我后来的销售增加了很大的信心，第二天又卖出了14

80元，到第三天，也许是打得疲软了，效果不是很好，一单也没有。直到今天，我才看到了什么才是真正的电话销售人员，她就是我们组的组长谢丽娜，一个长得身材很结实的姐姐，年龄跟我们差不多，走路说话气场却很强大，有一次，我看到她直言不讳的对帖总说拿一个电话来给新人打，我当时就想这个人胆子好大啊，要拿也是她自己拿啊，她怎么敢要老总拿。平时也是大大咧咧的，也些像男孩子。

到今天，我对她的了解更深了一步，今天公司很多人休假，她主动要求我跟她坐在了一块，我想我们坐在一起应该可以互相学习吧，反正她能力比我强。我没打电话的时候就会听她打，后来越来越喜欢听她说话，因为她说话的感觉有种熟悉的味道，好像在听我妈妈对着电话说话一样，都是用很有气势的声音很对方进行一场很游刃有余的沟通，不管对方说什么，她总是有自己强有力的辩词让对方在无形中相信自己，并且在不知不觉中改变着别人的想法，对方说的任何药物、症状、药物和症状之间的联系她都很得心应手，并且也不放过任何微小的细节，她真的做的很好，专业，自信，细心，体贴，雄辩，机智这些无一不体现在她身上，几乎每一个咨询单没有一个不成功的，内心里对她是佩服的五体投体，很想向她学习，达到像她现在的水平。

我想我现在要做的还有很多，要学习的也很多，电话销售不是一件很容易的事情，每天需要打三十通以上的电话，在重复的动作中创造一两单销量，这不是任何人都能承受的起得，这需要我们每天要保持一个很好的心态，不惧怕被拒绝，树立自信，巩固好自己的专业知识，机智的去应对任何可能的变化，让我们的目标逐渐达成。

过去的xx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xx是拼搏的一年，xx是勤奋的一年，xx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，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，xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，xx年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在xx年初达到了，在xx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xx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。

20xx，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，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。

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