# 2024年话务员一周工作总结简短

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2025-04-21

*20\_年话务员一周工作总结简短一不知不觉中一年又过去了，为了更好的促进工作，我现将一年来我们组的工作总结汇报如下：首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问...*

**20\_年话务员一周工作总结简短一**

不知不觉中一年又过去了，为了更好的促进工作，我现将一年来我们组的工作总结汇报如下：

首先我认为作为一名普通的话务员，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问，因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，要做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的.厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我们要组织各种服务知识培训，通过学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

一、 作为公司职员要遵守公司的规章制度。

俗话说：“没有规矩不成方圆”。毋庸置疑，我们在日常工作中，必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语，上个月我们的工作纪律、工作的积极心和工作心态有所调整，都比前都进步了很多，我相信我们还会做得更好。

二、 表情、语气愉悦。

话务员工作的一个基本特点就是与客户互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。上个月我们的行为规范有所提升，能够把行为规范的18条综合应用到外呼中，所以我们的总体成绩很不错，一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的诚信、愉悦所感染，使服务深入人心。

三、 要学会调解心态。

有时会因为数据不好打、业务推不出而产生负面情绪，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。

四、节省时间。

外呼时间上的控制，现在是商品经济时代，时间就是金钱，所以我们更应该为客户、为自己节省宝贵的时间。现在我们外呼时间就没有得到很好的控制，我们现在外呼成功率提高了，那投诉率也提高了，所以还没有达到我们所外呼的目的。

五、 团结就是力量。

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。

**20\_年话务员一周工作总结简短二**

总标准：作为一名合格的话务员，首先应该有饱满的工作热情和认真的工作态度，只有热爱这一门事业，才能全身心地投入进去，所以这是一个合格的话务员的一个先决条件；其次，应该有熟练的业务知识，不断努力学习，只有熟练掌握了各方面的业务知识，才能在工作中应付各种不同的客户的提问，做好客户的解释与回访工作，让客户在满意中得到更好的服务；再者，一名合格的话务员，她的主核心就是对客户的态度。在工作过程中，应保持热情诚恳的工作态度，在做好解释与回访工作的同时，要语气缓和，不骄不躁，如遇很难解释或很难处理的问题时，要保持耐心，悉心向客户说明原因，尽量博得客户们的谅解，直到客户满意为止，始终信守“把微笑溶入声音”，把真诚带给客户的诺言。

注意：

1.凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。这么简单的事情都不能做好，相信自己一定能行！

2.俗话说：没有规矩不成方圆。必须遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。要自己在实践中不断完善自我。迅速接听电话。时间就是金钱，时间就是效率。铺量很重要！表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与来电人互不相见，通过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。

一言一行，代表着公司的形象。一个优秀的话务员必须做到面带微笑，语气平和，语调轻松，用词规范、得当，给来电人愉悦的感受，让来电人被我们的轻松愉悦所感染，让工作更好的开展。

电话营销是通过电话来发掘客户.首先必须有很好的心态去对待你的工作.以热情的态度对待你的客户,把握好你的语气还有音量,语调.设计好你的开场白.主要还要多听客户的一些须求.客户要问到的问题要能及时的准确回答.保留一定的成交余地,多想一些强有力的问句(引导客户说“是“)再一个不要经易放弃.

选择好的时间进行电话销售，尽量避免在用餐时间和上下班时间对客户进行电话销售，那样容易影起客户的不满，事倍功半。其次，对自己销售的产品有百分百的了解。如果对客户的基本资料有大致了解，会有助于销售进行。

前期电话量很重要，打多了就知道了，这个东西其实是只可意会，不可言传的。

电话销售说到底其实是一个人与人交往的过程管理，要想一次性达成交易的概率很小，电话销售就是持续不断的追踪。一位优秀的电话销售人员首先是一个具有相当自信和耐心的人，因为在一个长达数月甚至一年的与客户接触的过程中，这位销售人员必须要对自己的产品有足够的自信以及对顾客提供服务的执着。长期的跟进，而不是一打电话就谈产品，更能让顾客感觉到“销售人员是为我着想的，而不是单纯地卖产品”。久而久之，一旦顾客对销售人员产生了信任，不仅能达成现有交易，而且还能发掘出潜在的消费。

其实电话礼仪最重要的就是控制声音和表情，并尽量杜绝无效沟通的发生。良好的声音可以使顾客心情愉悦，因此电话销售人员必须掌握与顾客电话交流时声音的运用，这是可以通过训练的方式做到的。

在电话销售中，一些用语相当重要，要尽量避免用一些否定的字眼去应付顾客的疑问。例如，有一些电话销售人员在接到顾客咨询电话的时候，会用“不知道”、“不明白”等字眼来搪塞，这些话不但会让顾客没有购买产品的欲望，还会损害公司的形象。电话销售人员在讲话的过程中要尽量注意停顿，以便及时地获取顾客的反馈信息。这既是尊重对方的一种表现，也能够更加了解客户的需求

“对不起，我很忙”、“谢谢！我们不需要”……也许您在电话销售中经常会遇到客户诸如此类的委婉拒绝，面对这些问题的时候，也许你首先要思考的是：“我是否已经充分了解了客户的需求，抓住了客户的心理。

只有真诚的人才能赢得信任。

让客户感受到我们是专业的。

请说给客户听，做给客户看。客户不但希望得到你的售前服务，更希望在购买了你的产品之后，能够得到良好的服务，持续不断的电话，节日的问候等等，都会给客户良好的感觉。如果答应客户的事千万不要找借口拖延或不办

人都是有从众心理的，业务人员在推荐产品时适时地告诉客户一些与他情况相类似或相同的企业或竞争对手购买的就是这款。这样不仅从心理上给他震撼，而且还增强了购买的欲望。

不要在客户问起产品时，就说我给你发一个报价，你看一下。除非是客户时间非常紧的情况下，你才会说发一份报价看看。那也应该在前面说，实在报歉，本来要给您介绍产品的，这次可能让你自己看了。让客户时时感觉你就在她身过，让她感受到奔放的感情，如流铁一样在感炙着她。如果时间充许的话，就是客户没有需求，或者没有需求的客户，我们也应该真诚、热情的去接待她们，谁知道她是什么职位，她是什么背景;她没有需求，怎么知道她老公没有需求;她没有需求，怎么知道她朋友中就没有一个高职称的人吗?这是我做“汇仁肾宝”的朋友告诉我的。

没错，我们应该有“广义客户论”------世人皆客户也。

有的客户对他希望购买的产品有明确的要求，注意倾听客户的要求，切合客户的需求将会使销售更加顺利。反之，一味地想推销自己的\'产品，无理地打断客户的话，在客户耳边喋喋不休，十有八九会失败。

销售技巧和话术的专家点拨

一般来说，客户并不是为了提高销售人员的业绩而购买产品，客户是因自身需要，为了解决当前所面临的问题而购买产品。销售人员当然要想尽办法卖出产品，但是客户若不能满足自己的需求，就不会购买。因此，推介产品前，销售人员必须搞清楚客户的需求。但搞清楚客户需求后也不要马上贸然地提出解决方案，必须先让客户自己对你敞开心扉，明确他的需求。运用这种技巧和策略你可以帮助客户通过深入有效的销售会谈满足自己的需求。

如何应对销售中的价格异议绝大多数顾客在购买商品时都希望得到更多的实惠，因此无论是真是假，也无论有没有支付能力，很多顾客都习惯和你讨价还价。他们往往会说“这也太贵了吧”、“我没带这么多钱”、“为什么比别的的东西贵这么多”、“打点折吧，我下次还会来”等等。

面对顾客这种异议，

采取积极有效的应对策略，才能让顾客最后下定决心购买产品。如果处理不当，即使你为顾客打了很低的折扣，交易依然难以达成。相反如果处理得好，根本不要为顾客打折扣，顾客还会乖乖地掏了腰包，甚至满心欢喜，连声道谢。下面我们分析几种常见的价格异议处理方法。

1、价格异议错误回答举例这样的价格还嫌贵？

面对顾客提出的价格异议，很多服务人员会随口而出：“这样的价格还嫌贵？”“这已经是很便宜的了”等等。这种回答是与顾客对抗的表现，它的潜台词就是“嫌贵了你就别买，我并不强迫你买。”，甚至如果服务人员本来就是带着情绪说出来的这句话，顾客还可能理解成“买得起就买，买不起就别在这里啰嗦了”。显然，无论怎样理解，这样的回答是不能令顾客满意的，并且这句话一出口也就意味着“价格谈判”已经走进了一个死胡同。

您是不是真的想要？——这句话是一些小商摊上听到最多的话，也是顾客最不想听到的。因为这句话正好验证了顾客的一种担心：这里的东西没有明码标价，不知道水分有多少？于是顾客心想：还是货比三家多问问行情为好，免得上当。结果在一番讨价还价之后，顾客最后说了一句“我再考虑考虑”便抽身走了。和这句话同样错误的说法还有：“多少钱你要？说个价！”

我们这里从不打折。

“我们这里从不打折”这个回答过于直接和死板，顾客本来想得到一些优惠，没想到话刚出口就“挨了一个耳光”，被对方打了回来，心理极不舒服。并且这句话还好像在暗示顾客，如果你要讨价还价就请走开，不要浪费时间，我们是正规商场，没有商谈的余地。这无异于赶顾客离开。

价格异议正确的回答举例您先别急着讨论价钱，先看看产品怎样再说，好吗……

这是一招“缓兵之计”。在顾客对产品还没有全面了解之前最好先别急于与顾客讨论价钱，而要引导顾客，全面向他介绍产品及其价值，让顾客先喜欢上你的产品，认识到它的优点和价值，这样才会占据有利的谈判位置。

不同的品牌当然有不同的价格，这件产品值不值这个价钱关键是要看产品的质量、服务和品牌，相信您一定很有经验，比方电器产品……

——这是“说理比较”的常见方式。它的目的是通过其他类型产品的价格状况说明不同品牌的价格不同，不可以随便比较一些没有可比性的产品。运用这种方法需要注意的是不要就事论事，说自己的品牌好，别人（便宜）的品牌不好，或者干脆说“你也不看看这是什么品牌？”。这样难以取得顾客的信任，说服顾客。你最举出一些不同类型产品的价格现状。如果你是卖的是服装，不如说“您看电器产品，松下的彩电与国产的彩电价格就是不同，没有一个人说是松下的贵了，牌子不同嘛。”相反，如果你是卖电器那么你不如说说服装。

3、价格不是万能的

无论是商家还是导购人员都要慎用折扣政策和促销活动。事实上很多时候顾客最担心你随随便便地为他降价和打折，在他们看来，商家永远都是追求利润的一个实体，决不会做赔本的生意。因此无论你如何强调促销和折扣的原因（如换季、开业等），但顾客永远相信你还有利润，否则就是你的产品有问题。最让人不解的是顾客往往还会因为你给了他折扣和实惠，反而怀疑起商品的实际价值和标价是否合理，是不是抬高了标价？如果折扣获得十分顺利，他们又会怀疑是不是可以获得更低的折扣？

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