# 电话销售汇报本周工作总结(通用12篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-12-14

*电话销售汇报本周工作总结1本周在公司领导的带领和帮助下，加之部门同事的鼎力协助，自己立足本职工作，使得销售工作得及顺利进行。虽然销售情况不错，但是回款率不太乐观，原因在于集团总部结款不及时。我会尽量克服这方面的因素，及时与各子分公司解决回款...*

**电话销售汇报本周工作总结1**

本周在公司领导的带领和帮助下，加之部门同事的鼎力协助，自己立足本职工作，使得销售工作得及顺利进行。虽然销售情况不错，但是回款率不太乐观，原因在于集团总部结款不及时。我会尽量克服这方面的因素，及时与各子分公司解决回款问题。现将销售工作的内容和感受总结如下：

平时公司上门业务的处理，对产品销售过程中出现的问题进行处理，与各部门之前进行友好的沟通，与集团总部清理往年应付款情况，由于往年帐目不是我经手的，加上有些单据遗失及价格或等等问题，给现在的工作带来许多麻烦，对每一款新产品进行推广，与各经销商进行密切联系，并根据地区、行业、受众的不同进行分析，在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总结一周来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，XX年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

1、全年销售任务，平时积极搜集信息并及时汇总;

2、经理的销售工作，从产品的价格，数量，质量以及自身的服务态度方面，细心的与客户沟通;

3、确度、仔细审核;

4、货物的及时处理;

5、老客户的关系维系，并不断开发新的客户。

6、每一件事情，坚持再坚持!

最后，就让我总结一下工作存在的问题吧。

1、库存量不够。虽然库存表上标注了每款产品最低库存量，但是实际却不相符，有许多产品甚至已经断货。在库存不多的情况下，建议仓库及时与生产联系下单，或者与销售联系提醒下单，飞单的情况大多于库存量不足有关。

2、回货不及时。回货时间总会延迟，对于这种现象，采购人员的态度大多都是事不关已，很少会想着怎么去与供应商解决，而是希望销售人员与客户沟通延缓时间。这样会让客户对我们的信誉度降低。(这种现象非常严重)

3、对供应商退货的处理。很多不合格的产品，由于时间拖延，最后在逼不得已的情况下一挑再挑，并当成合格产品销售，这样对我们“追求高品质”的信念是非常不吻合的。经常有拿出去的东西因为质量问题让销售人员非常难堪。

4、应定期对销售却未回款的业务进行催款或者提醒。有许多已经回款的业务，财务在几个月之后才告诉销售人员，期间销售人员以为没回款一直都在催，给客户印象非常不好!

5、部门之间不协调。为了自己的工作方便，往往不会太关心他人，不会考虑给他人带来的麻烦。有时候因为一句话或者一点小事情就可以解决了，可是却让销售人员走了许多弯路。

6、派车问题。

7、品开发速度太慢。

值得一提的是这周同比已经有了很大的进步通过全体员工的共同努力，公司各项工作取得了全面胜利，各项经营指标均创历史新高。这是值得鼓舞的。可是我们还要做得更好更强大，今后我将更加努力做好自己份内的事情，并积极帮助他人。也希望公司存在的一些问题能够妥善解决，不断的开发新品，不断开发新的区域，相信公司一定会走得更远!

**电话销售汇报本周工作总结2**

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xx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。

**电话销售汇报本周工作总结3**

感谢这一年的尚不如意，这是下一年必须努力的理由。感谢这一年的辛苦，这是成长路上不可或缺的阅历。感谢接纳我工作的企业；感谢我的领导；感谢我的同事们；感谢我的朋友；感谢我的客户们……因为是他们的帮助、信任、认可、鼓励才能使我更加热爱我的工作、更加努力工作！

20xx年，愿所有的泪水与挫折，成为过往，让我们进入新的一年──20xx年，新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，出来工作已过了6个年头，家庭、生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习。在此，确定了工作目标，特订立了本年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

1、制定学习目标。

学习对于销售人员来说至关重要，因为它直接关系到一个销售人员来说至关重要，因为它直接关系到一个销售人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力，我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量、专业知识、综合能力等，都是我要掌握的内容。

2、增强责任感。

增强服务意识，增强团队意识，积极主动地把工作做到点上，落实到实处，我将尽我的能力减轻老板的压力。

3、坚持每天做好当日计划。

一周一小结，每月一大结。多了解客户状态和需求，做到忠诚对待每位客户。

4、与公司员工要有良好的沟通。

有团队意识，每天多交流，多探究才能不断增长业务技能。

5、要更加自信。

自信是非常重要的，要经常对自己说你是的！你是独一无二的！拥有健康和乐观积极向上的工作态度才能更好的完成每天的销售任务。

作为一名家具销售员，不论在工作安排还是处理问题时，都得慎重考虑，做到能独当一面，这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的销售人员：

首先，要对自己所销售的产品非常熟悉，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些客户群体……才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任，当然对竞争对手也不能忽视，要有针对性的了解对手产品的优势和劣势，在与客户介绍产品时尽量介绍自己产品的独特性，当然同行中存在的缺点与不足也不要恶意攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

其次，要进入角色，俗话说的好“做一行，爱一行”，做什么事情都要有状态，更要有状态，还要有一定的承受能力，一步一个脚印，注意细节问题，认真对待本职工作，上司交办的事一定要认真对待，及时处理。做到不拖延、不误事、不敷衍。

展望20xx年，我会更加努力，认真负责的对待每一笔业务，也力争赢得机会去寻求更多的客户，争取开更多的大单！20xx年，或许有些紧张，但我愿以百倍努力迎接你！20xx年。愿幸运与阳光洒满前程。

**电话销售汇报本周工作总结4**

电销工作总结范文20\_(一)

回忆起我20xx年x月xx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

**电话销售汇报本周工作总结5**

保险电销工作总结

篇1：保险电销工作总结范文

来中国人寿有一段日子了，有了一点微不足道的小成绩，发来不是为了博得众人同行的赞赏亦或是同情的目光，只为分享下经验，促进下业绩的提升。

首先，我觉得如果真想把保险做好、长久地做下去，让自己挣到钱、使自己和自己的家人的生活质量得到改善，就得有打持久战的决心和毅力！如果没有这种决心和毅力，遇到人家的拒绝就想打退堂鼓，那就干脆放弃保险，换个更适合自己的工作算了！一开始，做保险被拒绝那是常事，慢慢都习惯了，到现在我已经是无坚不摧了，哈哈，其实挫折多了，经验也就有了，方法也就有了，拒绝也就少了。另外也可以换位思考，我们有时候去逛街、买衣服，我们常常是转上好多家才决定在其中某一家购买，那剩余的不都是被我们拒绝的对象吗？我们几乎每天都在拒绝别人，别人照样过得好好的，别人拒绝我们又有什么大不了的呢？不要害怕拒绝，每天都要保持相当数量的客户拜访量，慢慢总是会有成绩出现的。

在这里，不得不提下，做任何事，方法很重要。如果感觉不对了，就该转换思维，换换其他方法了。比如，经过多年奋斗，曾经那些拒绝我、不甩的我的客户，现在大多数都和我成为了十分要好的朋友了。我也得力于他们的帮忙，荣升为公司的小主管了。管人可比挖掘客户难多了，同样是学问一门啊。一开始是混乱不堪的，不是客户资料遗失找不到了，就是客户资源被离职业务员带走了。整的我的焦头烂额啊！现在不都说什么信息时代？我便想找找看看是否有电话销售系统管理之类的软件，可以帮帮忙么？没想到还真被我在网上挖到了。正如我当初的做业务一样，我的团队的业绩也在此发生了转机。

其次，我觉得做保险是一种筛选工作，或者说我们做的是一种“沙里淘金”的工作，我们要大量地、快速地筛选我们的拜访对象，大量地排除那些沙子，尽可能快的找到我们的金粒！一个人要有财力，还要有参保的愿望，才有可能成为我们真正的客户。试想，如果一个家庭一年的毛收入只有万元，而且还有孩子，你怎么能指望他每年拿出近1万元来买保险呢？除非他是疯了！所以，我们在拜访客户时，对于财力不足、收入仅够维持日常生计的的客户，就不要多花费时间和精力了！这就要求我们非常善于观察和分析，争取用最短的时间内判断出对方是否有财力买保险；或者说，对方有财力买什么样的保险，这类保险对他有没有意义。如果有，就继续跟进，如果没有就赶紧放弃，换个目标，这就是筛选工作。我的团队现在已不像从前我那样做这样繁琐的工作了。我们会通过各种途径购买大量质优的客户资料，批量导入电话销售系统，销售人员只需要耳麦一戴，保持良好情绪，与客户沟通就好。现在的销售量及销售额是之前的好几番。这样我觉得有必要同大家分享的原因，好东西，咱也不掖着藏着。为了，我们伟大的保险事业做点贡献也是应该的。嘿嘿！见笑了，各位！再次，当然个人的职业素养也十分重要的。尽管现在电话销售系统，方便了我们的工作，提高了效率。但是勤奋依旧是我们要保持的姿态。想当年，我从早到晚，跑着跑那，风吹雨晒，一天跑十几家客户，被人拒绝n次的，也依旧精神饱满。去过的片区，去了又去。以至于很多人都认识了我这个卖保险的小子了。唉~岁月催人老，当年的小子现在也就是人到中年了，责任重重了。

电话销售尽管改变了以往我们保险行业的销售模式。事实上不能单纯的说改变了，应该说是优化了。但是我们当年的热情和勤奋的态度依旧不能降低，尽管现在人们的保险意识有所提高。客户光拜访 一次是很不足够了，还需要我们一而再，再而三的去跟进，去推敲他的需求。当然，方法对于我们来说也是十分重要的，上面也已经强调过了。不能整天整天的追着客户买保险，这样会遭人投诉的。要将我们的销售概念模糊化，不有人就提出来么做销售，就得像跟客户在“谈恋爱”一样，慢慢地把对方的需求挖掘出来。比如，时常关心关心客户，让他能想起你，想起你是个卖保险的。当他有需求的时候，就会第一时间找到你就足够了。另外，先进的工作方式和工作工具也是很有必要的。篇2：

二○xx年初，我加入到了国寿\*\*支公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其他老师傅的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够独立从事和开展保险营销业务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司员工一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

一、努力提高政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象;能够坚持正确的政治方向，认真学习\_理论和“三个代表”重要思想等，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买\_等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与最优秀的员工比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。篇3：

一年来在县委、县政府的领导下，在市医疗保障部门的正确指导与帮助下，在局领导班子的高度重视与大力支持下，全所同志紧紧围绕我局年初制定的继续实施”八四四工程”和具体工作目标的要求，以”学、转、促”活动为契机，以服务于广大的参保患者为宗旨，团结协作共同努力，我县的医疗保险工作健康平稳的运行，现就一年来的工作总结如下： 一、转变工作作风、树立服务观念

医疗保险工作的宗旨就是服务于广大的参保患者，”为广大的参保人员服务”，不应成为一句空洞的口号，在具体工作中需要有一支敬业、奉献、廉洁、高效、乐于为参保患者服务，热爱医疗保险事业的工作人员，因此，根据县委要求，按照我局开展”学、转、促”活动的实施方案精神，全所同志积极参加每次局里安排的集体学习活动，通过学习，结合医疗保险工作的实际，在思想观念，工作作风，工作方法上力争实现三个转变，树立三个观念，即转变思想观念，树立大局观念，识大体、顾大局，紧跟时代步伐。医疗保险工作的目的就是要切实让广大的参保患者有病及时得到治疗，发生的医疗费用按照政策规定及时的得到报销，通过工作人员的辛勤工作，让广大参保人员满意，促进我县社会稳定;转变工作作风，树立服务观念。医疗保险工作的宗旨是：服务于广大的参保患者，因此，我们以为参保患者服务为中心，把如何为参保患者提供优质服务贯穿于工作的始终，工作中坚持公平、公正、公开的原则，客观公正，耐心细致，经常加班加点是很平常的事了，有时为了工作加班到深夜两、三点钟;转变工作方法，树立责任观念，医疗保险改革是一项全新的工作，没有成功的经验可直接借鉴，而且直接关系到广大参保患者的切身利益，因此，我们在认真学习政策理论的同时，努力学习业务知识以便能熟练掌握医疗保险工作的有关政策，提高业务水平，以对事业对参保人员负责的精神，本着既救人治病又让参保患者的利益”最大化”，同时，又不浪费医疗保险基金，节省医疗费用开支，努力使医疗保险基金的风险损失降为零。二、突出”经营”意识，认真做好医疗保险基金的收缴和管理工作 在基金收缴工作中，我们坚持应收尽收，减少流失的原则。征缴工作确定工资基数是关键，征缴医疗保险费是难点。因此，我们首先把参保单位上报的参保人员基本情况，特别是月工资基数进行认真核对，要求参保单位把本人签字的工资表报上来，经我们审核确定后，参保单位再按政策规定比例缴纳医疗保险费，有的单位为了少缴纳费用，借口找出各种理由不如实上报工资基数，但我们很耐心，他们跟我们磨，我们不厌其烦地讲政策，讲原则，我们认为，既然领导和同志们信任我们，让我们从事医疗保险工作，我们就应尽职尽责，克服各种困难，如果造成基金损失是我们的责任。由于参保单位特别是非县财政拨款的企事业单位，经济实力参差不齐，有的单位缴纳一个月或一个季度以后，迟迟不再续缴，针对这种情况，我们一是不怕丢面子，不怕磨破嘴，积极追缴直到单位缴纳了费用为止;二是不定期召开催缴医疗保险费会议，要求欠费单位主要负责人和会计参加，组织他们一起学习《社会保险费征缴暂行条例》并以事实说明医疗保险改革给单位和参保职工带来的诸多益处，通过我们耐心细致的工作，经济效益较差的单位也能克服困难，想办法缴纳了应缴的医疗保险费。到年底，参保单位158个，占应参保单位的92%，参保职工7066人，占应参保人数的%，其中在职5833人，退休1233人，超额完成覆盖人数7000人的目标。共收缴基本医疗保险金421万元，其中单位缴费万元，个人缴费万元，共收缴大病统筹基金万元，其中单位缴纳万元，个人缴纳万元。三、稳步扩面，解决困难企业的医疗保障问题

让广大职工都能参加医疗保险，使他们能够病有所医，享受医疗保险待遇，是医疗保险工作十分重要的任务，是最为实在有效的为广大职工办实事，办好事。为此，自去年以来，我们狠抓扩面工作，参保单位从年初的130家扩展到158家，参保人员由5027人扩大到7066人，覆盖单位和人数均达到应覆盖的90%以上。在工作中我们本着处理好医疗保险扩面工作中当前利益与长远利益，局部利益与全局利益，职工利益与企业利益的关系，首先把经济利益好有能力缴费的单位收进来，这样可以增加基金规模，提高医疗保险基金抵御风险的能力。其次，在扩面工作中，为了解决有些经济效益差的企业，难以解决单位职工医疗费用的困难，主动深入到企业，倾听企业及职工有什么苦处，有什么想法，有什么疑问，对他们提出的问题详细解答，欢迎他们参加医疗保险。如县社系统共有职工504人，其中在职人员297人，退休人员207人，退休人员与在职职工的比例为1：，并且职工工资基数很低，一半以上人员工资在我县平均工资的60%以下，并且县社企业经济形势逐年走下坡路，在职参保人员逐年减少，而退休人员逐年增加，面对这种情况，为解决县社系统在职、退休人员的基本医疗需求，保持我县的社会稳定，满足这些企业和职工的要求，将县社系统全部职工吸收进来，使县社企业难以解决职工医疗费用，造成领导工作压力大，职工有意见的老大难问题得以妥善的解决，受到了县社企业领导职工的普遍欢迎和赞誉，这充分体现了城镇职工基本医疗保险社会统筹互助共济的优越性。

四、规范管理程序，加强两定点管理，严格监督审查，确保基金收支平衡

医疗保险工作成功与否，一看是否能保障参保患者的基本医疗需求;二看是否能确保基本医疗保险基金收支平衡。因此，我们紧紧围绕管理抓预防，为了加强对定点医疗机构和定点药店的管理，我们制定出台了定点医疗机构和定点药店管理暂行办法，并与他们签定了协议，明确责任，严格执行。在工作中严把两个关口，第一关是把住参保患者住院审核巡查关，实行证、卡、人三核对，医疗部门在认真负责的为参保患者治疗的基础上积极协调医疗保险所审核参保患者住院病历登记、各种检查、治疗及医药费用开支等情况，医疗保险所对每个申请住院的参保患者到医院进行核实，核实参保患者的疾病是否属于基本医疗保险规定的范畴，有没有挂名住院，杜绝冒名顶替，张冠李戴，开人情方，堵塞漏洞，随时掌握参保患者住院动态，不定期到医院进行巡查，及时掌握住院患者和医疗提供单位的医疗服务情况，抓住行使管理监督的主动权，发现问题及时解决。据统计年申请住院的参保患者386人，其中县内住院330人，转诊转院56人，一年来，我们到县内定点医院审核住院患者2052人次，到北京、天津、廊坊、顺义等地县外医院审核转院患者152人次，做到了证与人、人与病、病与药、药与量、量与钱五相符。第二是把住参保患者住院费用审核结算关，对每一位出院患者的住院费用、清单、处方等进行认真细致的审核，看有没有不按处方剂量开药，所用药品是否为疾病所需用药，所用药品哪些是基本医疗保险药品目录规定的甲类、乙类，哪些是自费药品。这些工作做的如果不够细致，就会造成医疗保险基金的错误流失，所造成的损失无法挽回，因此，我们感到自己的责任重大，不敢有丝毫的懈怠。一年来疾病发生率5%，大病发生人数占参保人员的3‰，大病占疾病发生率的5%;住院医疗费用发生额为265万元，报销金额为179万元，其中基本医疗保险统筹基金报销122万元，基金支出占基金收入的%，大病统筹基金报销57万元，支出占大病统筹基金收入的%。经过一年的努力工作，做到了既能保障参保人员的基本医疗需求，使他们患病得到了及时的治疗，发生的医疗费用能够报销，既赢得了广大参保人员的拥护，满意，又实现了基本医疗保险基金的收支平衡，略有节余的目标。

五、周密安排，圆满完成门诊特殊疾病申报鉴定工作

根据我县《门诊特殊疾病管理暂行办法》的通知精神，开展了对门诊特殊疾病患者进行申报的通知，并分系统分部门召开了4次专题会议，认真细致地安排了此项工作，对享受门诊特殊疾病待遇人员的申报范围、条件、申报标准进行了详尽的说明，要求各单位把精神传达给每个参保人员，特别是给退休的老同志讲清楚，讲明白。在申报鉴定过程中我们坚持标准，严格筛选，层层把关。一是对569名申报人员的病种、病历、诊断证明等材料进行认真的初审，确定了符合申报条件的人员548名，不符合申报条件人员21人(其中不符合十种慢性疾病种类10人，无诊断证明或其他材料的11人)。二是组织专家监定组对符合申报坚定的人员进行检查鉴定，专家组由县医院2名副主任医师，1名主治医师和北京友谊医院2名心内科专家组成。鉴定分二步进行：第一步专家鉴定组对申报人员的病历、检查资料齐全，完全符合门诊特殊疾病标准的人员进行直接确定，经审核有160名患者直接确定为门诊特殊疾病的患者。第二步，对其他资料病历不齐全的不能直接确定患有门诊特殊疾病人员，在11月3日-11月4日，利用两天时间在县医院进行医学检查、鉴定，通过专家组门诊检查鉴定，270被确定为门诊特殊疾病患者，不符合门诊特殊疾病患者标准的有118人(其中检查不合格者42人，未参加检查者76人)。经检查鉴定确定为门诊特殊疾病患者的共430人，核发了门诊特殊疾病专用证及医疗手册，从年一月起享受有关待遇。

**电话销售汇报本周工作总结6**

周总结

对于一周工作做出以下总结：

一、问题所在：

1、电销最大的困难就是短时间让客户产生兴趣。

2、话术也是我需要提高的问题，3、有在开始时争取别人给予时间的意识，结果中途导致别人不愿意继续听下去。

4、电话一开始就喜欢暴露我的目的，一上来就是介绍公司及个人、结果屡遭拒绝。

5、如何把自己调节到最佳的状态也是我当下需要做的地方。

二、总结：今日事、今日毕，是我这一周工作的体会。感觉最重要的还是工作的一个态度问题，要不断的归零调整心态。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！

**电话销售汇报本周工作总结7**

现在进入公司已经将近有一年的时间，这半年的学习过程对我来说是至关重要，在这段时间里我学到了很多新的东西，比如业务上的谈判，产品知识的实际运用以及新环境下同事之间的和睦相处等等，现就20xx年的一些工作心得与体会写一下：

一、首先要确定产品的使用目标

在和客户沟通之前，要充分的了解客户，因为我自己认为不能为了打电话而打电话，是为了成单而打电话。针对不同的客户侧重讲不同的内容，正如每个人的心态不同，与我同年这一辈多是自傲的人，他们的虚荣心不允许他们在别人面前承认自己某方面缺陷，因此他们对xx产品十分排斥，或者他们本身十分健康，根本不需要xx产品。此刻作为的消费人群，我们要换个角度，从父母下手与他们交谈，百善孝为先，可以以情动人。

一、要有正确的决策者

在工作中能找到一个真正的决策者也是需要下一番工夫的，在没有确定接电话的人是否是决策者时轻意不要暴露自己的身份，可以从旁去询问出哪些人有决策权，要出电话与姓名，这时需要的我的说话艺术，对大数的人来说，他们在不是很忙的情况下会很热心的告诉你一些情况，如果在工作烦忙时会很暴，这时就不易过多的谈话，并表示出你的感谢马上挂电话。

三、要有积极地心态和正确的话术

虽然平时会受到许多质疑甚至侮辱，但我明白，自己必须承受压力和调节好个人情绪的变化，每天工作时都要保持一个很热情很积极的心态，用你的热情去打动对方。

四、对于意向客户

对于意向客户要时时及时的跟踪，坚持不懈的跟踪。目前我的客户中自己感觉有意向的，有xx个。我认为自己目前所做的是了解这些人，获悉他们徘徊的缘由，从根本下手，争取一举拿下。

五、要做到取舍果断

对于钉子户，要敢于放弃，也许一个人的时间可以换来二个客户。同时不能气馁，心态摆正，卖不出，不一定永远卖不出。

六、未来工作计划

接下来的时间，每天还要继续的保持电话量。在即将到来的最后一周我的计划是期望自己有新的突破，能够锻炼好自己的口才，向前人学习经验。争取能够全额完成目标。

**电话销售汇报本周工作总结8**

篇一：保险电销工作总结范文

来中国人寿有一段日子了，有了一点微不足道的小成绩，发来不是为了博得众人同行的赞赏亦或是同情的目光，只为分享下经验，促进下业绩的提升。

首先，我觉得如果真想把保险做好、长久地做下去，让自己挣到钱、使自己和自己的家人的生活质量得到改善，就得有打持久战的决心和毅力！如果没有这种决心和毅力，遇到人家的拒绝就想打退堂鼓，那就干脆放弃保险，换个更适合自己的工作算了！一开始，做保险被拒绝那是常事，慢慢都习惯了，到现在我已经是无坚不摧了，哈哈，其实挫折多了，经验也就有了，方法也就有了，拒绝也就少了。另外也可以换位思考，我们有时候去逛街、买衣服，我们常常是转上好多家才决定在其中某一家购买，那剩余的不都是被我们拒绝的对象吗？我们几乎每天都在拒绝别人，别人照样过得好好的，别人拒绝我们又有什么大不了的呢？不要害怕拒绝，每天都要保持相当数量的客户拜访量，慢慢总是会有成绩出现的。

在这里，不得不提下，做任何事，方法很重要。如果感觉不对了，就该转换思维，换换其他方法了。比如，经过多年奋斗，曾经那些拒绝我、不甩的我的客户，现在大多数都和我成为了十分要好的朋友了。我也得力于他们的帮忙，荣升为公司的小主管了。管人可比挖掘客户难多了，同样是学问一门啊。一开始是混乱不堪的，不是客户资料遗失找不到了，就是客户资源被离职业务员带走了。整的我的焦头烂额啊！现在不都说什么信息时代？我便想找找看看是否有电话销售系统管理之类的软件，可以帮帮忙么？没想到还真被我在网上挖到了。正如我当初的做业务一样，我的团队的业绩也在此发生了转机。

其次，我觉得做保险是一种筛选工作，或者说我们做的是一种沙里淘金的工作，我们要大量地、快速地筛选我们的拜访对象，大量地排除那些沙子，尽可能快的找到我们的金粒！一个人要有财力，还要有参保的愿望，才有可能成为我们真正的客户。试想，如果一个家庭一年的毛收入只有万元，而且还有孩子，你怎么能指望他每年拿出近1万元来买保险呢？除非他是疯了！所以，我们在拜访客户时，对于财力不足、收入仅够维持日常生计的的客户，就不要多花费时间和精力了！这就要求我们非常善于观察和分析，争取用最短的时间内判断出对方是否有财力买保险；或者说，对方有财力买什么样的保险，这类保险对他有没有意义。如果有，就继续跟进，如果没有就赶紧放弃，换个目标，这就是筛选工作。我的团队现在已不像从前我那样做这样繁琐的工作了。我们会通过各种途径购买大量质优的客户资料，批量导入电话销售系统，销售人员只需要耳麦一戴，保持良好情绪，与客户沟通就好。现在的销售量及销售额是之前的好几番。这样我觉得有必要同大家分享的原因，好东西，咱也不掖着藏着。为了，我们伟大的保险事业做点贡献也是应该的。嘿嘿！见笑了，各位！

再次，当然个人的职业素养也十分重要的。尽管现在电话销售系统，方便了我们的工作，提高了效率。但是勤奋依旧是我们要保持的姿态。想当年，我从早到晚，跑着跑那，风吹雨晒，一天跑十几家客户，被人拒绝n次的，也依旧精神饱满。去过的片区，去了又去。以至于很多人都认识了我这个卖保险的小子了。唉~岁月催人老，当年的小子现在也就是人到中年了，责任重重了。

电话销售尽管改变了以往我们保险行业的销售模式。事实上不能单纯的说改变了，应该说是优化了。但是我们当年的热情和勤奋的态度依旧不能降低，尽管现在人们的保险意识有所提高。客户光拜访 一次是很不足够了，还需要我们一而再，再而三的去跟进，去推敲他的需求。当然，方法对于我们来说也是十分重要的，上面也已经强调过了。不能整天整天的追着客户买保险，这样会遭人投诉的。要将我们的销售概念模糊化，不有人就提出来么做销售，就得像跟客户在谈恋爱一样，慢慢地把对方的需求挖掘出来。比如，时常关心关心客户，让他能想起你，想起你是个卖保险的。当他有需求的时候，就会第一时间找到你就足够了。另外，先进的工作方式和工作工具也是很有必要的。

篇二：

二○xx年初，我加入到了国寿\*\*支公司，从事我不曾熟悉的人寿保险工作。一年来，在公司领导的亲切关怀和其他老师傅的热情帮助下，自己从一个保险门外汉到能够独立从事和开展保险营销业务，在自己的业务岗位上，做到了无违规行为，和全司员工一起共同努力，较好地完成了领导和上级布置的各项工作任务。以下是本人一年来的工作情况汇报。

一、努力提高政治素养和思想道德水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象;能够坚持正确的政治方向，认真学习\_理论和三个代表重要思想等，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

二、努力提高业务素质和服务水平

积极参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用文明用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买\_等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一直做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，积极完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够积极主支动关心本部门的各项营销工作和任务，积极营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。

一年来，本人凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了一定的成绩，也取得领导和同志们的好评。回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与最优秀的员工比还存在一定的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

篇三：

一年来在县委、县政府的领导下，在市医疗保障部门的正确指导与帮助下，在局领导班子的高度重视与大力支持下，全所同志紧紧围绕我局年初制定的继续实施八四四工程和具体工作目标的要求，以学、转、促活动为契机，以服务于广大的参保患者为宗旨，团结协作共同努力，我县的医疗保险工作健康平稳的运行，现就一年来的工作总结如下：

一、转变工作作风、树立服务观念

医疗保险工作的宗旨就是服务于广大的参保患者，为广大的参保人员服务，不应成为一句空洞的口号，在具体工作中需要有一支敬业、奉献、廉洁、高效、乐于为参保患者服务，热爱医疗保险事业的工作人员，因此，根据县委要求，按照我局开展学、转、促活动的实施方案精神，全所同志积极参加每次局里安排的集体学习活动，通过学习，结合医疗保险工作的实际，在思想观念，工作作风，工作方法上力争实现三个转变，树立三个观念，即转变思想观念，树立大局观念，识大体、顾大局，紧跟时代步伐。医疗保险工作的目的就是要切实让广大的参保患者有病及时得到治疗，发生的医疗费用按照政策规定及时的得到报销，通过工作人员的辛勤工作，让广大参保人员满意，促进我县社会稳定;转变工作作风，树立服务观念。医疗保险工作的宗旨是：服务于广大的参保患者，因此，我们以为参保患者服务为中心，把如何为参保患者提供优质服务贯穿于工作的始终，工作中坚持公平、公正、公开的原则，客观公正，耐心细致，经常加班加点是很平常的事了，有时为了工作加班到深夜两、三点钟;转变工作方法，树立责任观念，医疗保险改革是一项全新的工作，没有成功的经验可直接借鉴，而且直接关系到广大参保患者的切身利益，因此，我们在认真学习政策理论的同时，努力学习业务知识以便能熟练掌握医疗保险工作的有关政策，提高业务水平，以对事业对参保人员负责的精神，本着既救人治病又让参保患者的利益最大化，同时，又不浪费医疗保险基金，节省医疗费用开支，努力使医疗保险基金的风险损失降为零。

二、突出经营意识，认真做好医疗保险基金的收缴和管理工作

在基金收缴工作中，我们坚持应收尽收，减少流失的原则。征缴工作确定工资基数是关键，征缴医疗保险费是难点。因此，我们首先把参保单位上报的参保人员基本情况，特别是月工资基数进行认真核对，要求参保单位把本人签字的工资表报上来，经我们审核确定后，参保单位再按政策规定比例缴纳医疗保险费，有的单位为了少缴纳费用，借口找出各种理由不如实上报工资基数，但我们很耐心，他们跟我们磨，我们不厌其烦地讲政策，讲原则，我们认为，既然领导和同志们信任我们，让我们从事医疗保险工作，我们就应尽职尽责，克服各种困难，如果造成基金损失是我们的责任。由于参保单位特别是非县财政拨款的企事业单位，经济实力参差不齐，有的单位缴纳一个月或一个季度以后，迟迟不再续缴，针对这种情况，我们一是不怕丢面子，不怕磨破嘴，积极追缴直到单位缴纳了费用为止;二是不定期召开催缴医疗保险费会议，要求欠费单位主要负责人和会计参加，组织他们一起学习《社会保险费征缴暂行条例》并以事实说明医疗保险改革给单位和参保职工带来的诸多益处，通过我们耐心细致的工作，经济效益较差的单位也能克服困难，想办法缴纳了应缴的医疗保险费。到年底，参保单位158个，占应参保单位的92%，参保职工7066人，占应参保人数的，其中在职5833人，退休1233人，超额完成覆盖人数7000人的目标。共收缴基本医疗保险金421万元，其中单位缴费万元，个人缴费万元，共收缴大病统筹基金万元，其中单位缴纳万元，个人缴纳万元。

三、稳步扩面，解决困难企业的医疗保障问题

让广大职工都能参加医疗保险，使他们能够病有所医，享受医疗保险待遇，是医疗保险工作十分重要的任务，是最为实在有效的为广大职工办实事，办好事。为此，自去年以来，我们狠抓扩面工作，参保单位从年初的130家扩展到158家，参保人员由5027人扩大到7066人，覆盖单位和人数均达到应覆盖的90%以上。在工作中我们本着处理好医疗保险扩面工作中当前利益与长远利益，局部利益与全局利益，职工利益与企业利益的关系，首先把经济利益好有能力缴费的单位收进来，这样可以增加基金规模，提高医疗保险基金抵御风险的能力。其次，在扩面工作中，为了解决有些经济效益差的企业，难以解决单位职工医疗费用的困难，主动深入到企业，倾听企业及职工有什么苦处，有什么想法，有什么疑问，对他们提出的问题详细解答，欢迎他们参加医疗保险。如县社系统共有职工504人，其中在职人员297人，退休人员207人，退休人员与在职职工的比例为1：，并且职工工资基数很低，一半以上人员工资在我县平均工资的60%以下，并且县社企业经济形势逐年走下坡路，在职参保人员逐年减少，而退休人员逐年增加，面对这种情况，为解决县社系统在职、退休人员的基本医疗需求，保持我县的社会稳定，满足这些企业和职工的要求，将县社系统全部职工吸收进来，使县社企业难以解决职工医疗费用，造成领导工作压力大，职工有意见的老大难问题得以妥善的解决，受到了县社企业领导职工的普遍欢迎和赞誉，这充分体现了城镇职工基本医疗保险社会统筹互助共济的优越性。

四、规范管理程序，加强两定点管理，严格监督审查，确保基金收支平衡

医疗保险工作成功与否，一看是否能保障参保患者的基本医疗需求;二看是否能确保基本医疗保险基金收支平衡。因此，我们紧紧围绕管理抓预防，为了加强对定点医疗机构和定点药店的管理，我们制定出台了定点医疗机构和定点药店管理暂行办法，并与他们签定了协议，明确责任，严格执行。在工作中严把两个关口，第一关是把住参保患者住院审核巡查关，实行证、卡、人三核对，医疗部门在认真负责的为参保患者治疗的基础上积极协调医疗保险所审核参保患者住院病历登记、各种检查、治疗及医药费用开支等情况，医疗保险所对每个申请住院的参保患者到医院进行核实，核实参保患者的疾病是否属于基本医疗保险规定的范畴，有没有挂名住院，杜绝冒名顶替，张冠李戴，开人情方，堵塞漏洞，随时掌握参保患者住院动态，不定期到医院进行巡查，及时掌握住院患者和医疗提供单位的医疗服务情况，抓住行使管理监督的主动权，发现问题及时解决。据统计年申请住院的参保患者386人，

**电话销售汇报本周工作总结9**

1.克服自我的心理恐惧

我想可能绝大多数进入电话销售这个行业的人，都经历过这个过程。如何做好电话销售？刚开始，有人会觉得每天就是打电话，这有什么好恐惧的，打一百个两百个电话你可能没啥感觉，要是这一百个两百个都拒绝你呢？要是让你天天都打一百两百个多数会拒绝你的电话呢？那到时候我们就会害怕看见电话了，会盯着电话号码发呆，而不敢把这个号码拨出去，即使鼓足勇气号码拨出去了，心里也在暗暗期盼对方千万不要接听。等这一系列反应过后，我们就会开始恐惧了，会害怕、会疑惑，为什么这个行业这么难做，为什么客户都不接受我？

其实不光你个人会有这种想法，人人都有，但是我们必须知道二八法则、知道大数法则。只要你坚持打下去，成交的就可能是下一个。有的人可能会觉得这是自我安慰，但其实这是前人总结的经验，换句话说，如果打电话没有收益，那公司还招我们来打电话干嘛呢？公司招我们来不是为了折磨我们的，而是因为他们能赚到钱，他能赚到钱，你不就能赚到钱吗？ 2.提高电话销售技巧和话术

如果你已经克服了自己的心理恐惧，那恭喜你，你已经比60%的电话营销员优秀了，因为很多电话营销员不能克服自己的心理恐惧，在这个时候已经辞职了。或者由于一直没起色被公司劝退了。

那我们这40%的电话营销员留下了，下面就是要提高自己的电话销售技巧和话术了。这个时候，即使我们打电话没有像以前那种胆怯的心理了，但是由于业务不熟练，经常会被客户的各种各样的问题给问倒。

其实也没关系，这很正常，如果你待的公司是正规的电话销售公司，公司会主动积极的组织这批员工进行话术培训和技巧训练的，你需要做的，就是在每次培训时用点心，把讲师布置的作业都给完成，那基本问题就不大了。如果你待的公司没有类似的专业培训，那也没关系，我们可以找前辈讨教经验，整理他们的客户疑异处理话术，自己熟记于心，那多实战几次这些话术就是你的了，时间一长，自己的打电话技巧也是会提高很多的。

一定要记得的是，只有在实践中你进步的才是最快的，不要怕把你的客户给说跑了，客户有的是，而你的能力现在不提高，而又更待何时呢？ 3.和客户面对面交流

电话只是一个工具，如果你觉得你和你的客户发展的不错了，那完全可以面谈，即使你能在电话里把客户搞定，让其下单了，那你总要去给客户送发票送合同吧？这个时候就需要我们能很好的和客户面对面沟通了。

可是很多销售员到了客户面前就和电话里判若两人了。客户问什么，他就答什么，完全变为了一个解说员，客户没问题了，他也就不知道该说什么了。这个时候我们还是要多练，当然了，如果你的客户快成交了，或者已经成交了，那你就尽量别拿这样的客户练手了，毕竟成交一单不容易。前辈如果要拜访客户的时候，我们可以跟在后面，假装当个帮手，实则是去学习经验的，这样就好多了。我以前最喜欢跟着老员工后面去和客户见面了，当“小二”有什么不好的呢？ 4.客户成交

这个阶段其它地方还好，有一个问题要说下，很多业务员和客户关系发展好了，也是时候让客户签单了，这时候他们却犹豫了，不好意思开口了。这种情况经常发生，特别是新手，其实我们要知道，我们费这么大劲是干什么的？如果你卖的东西确实对你的客户有益，那就完全无需苦恼了，你这是在帮助他，而且交易归交易，感情归感情，不搭嘎的，客户也很聪明，他既然决定在你这儿买了，肯定也是深思熟虑过的，所以这个时候就无需瞻前顾后了，果断促单吧。5.维护客户

东西卖好了，不是说就没事了，经常打打电话拜访一下，问问对方东西用的怎么样？隔的时间稍微一长，可以再登门拜访一下，经常维护感情，为客户转介绍再做好铺垫。当然了，如果你和这个客户已经成为好朋友了。

**电话销售汇报本周工作总结10**

一、我认为今年业绩没有完成的原因是以下三点：

1.市场力度不够强，以至于现在唐山大企业中好多客户都还没接触过，没有合同产生！没有达到预期效果！

2.个人做事风格不够勤奋.不能做到坚持到最后，特别是最近今年四至八月份，拜访量特别不理想！

3.在工作和生活中，与人沟通时，说话的方式、方法有待进一步改进。

二、总界工作计划：

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。业绩代表过去，并不是代表过去就没事了。要以过去的不足和问题来鞭策自己，让自己在新的时间里有更好的突破！

为了明年的工作能上升一个层次，给自己制定计划如下：

三个大部分：

1.对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

2.在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

3.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。

九小类：

1.每月要增加5个以上的新客户，还要有到3个潜在客户。

2.一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3.见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4.对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一致的。

5.要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6.对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下四。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7.客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8.自信是非常重要的，要自己给自己树立自信心，要经常对自己说“我是最棒的！我是独一无二的！”。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9.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。

三、明年的个人目标：

一个好的销售人员应该具备：好的团队、好的人际关系、好的沟通技巧、好的销售策略、好的专业知识、还有一条始终贯穿其中的对销售工作的极度热情！个人认为对销售工作的热情相当重要，但是对工作的热情如何培养！怎么延续？把工作当成一种手段而不是负担~工作也是有乐趣的，寻找乐趣！

通过XX年的工作和学习，我已经了解和认识到了一些，我们有好的团队，我们工作热情，我们可以做到也一定能做到！我明年的个人目标是400万，明年的现在能拥有一辆属于自己的车（4万~7万）！一定要买车，自己还要有5万元的资金！我相信自己能够成功，为自己的目标而奋斗！加油！

**电话销售汇报本周工作总结11**

电销个人周工作总结

篇1：电销保险员工个人月度工作总结

电销保险工作实习报告

一、实习说明

（1）实习时间：20\_年2月17日至20\_年5月31日

（2）实习地点：广东深圳阳光保险电销公司

（3）实习性质：毕业实习

二、实习单位简介阳光保险集团股份有限公司是国内七大保险集团之一，由中国石油化工集团公司、中国

南方航空集团公司、中国铝业公司、中国对外贸易运输（集团）总公司、广东电力发展股份

有限公司等国有大型企业集团为主发起组建，注册资本金为亿元人民币。公司股东实力

强大，涉及行业广泛，股权结构合理，符合现代企业制度。阳光保险集团股份有限公司拥有

阳光财产保险股份有限公司和阳光人寿保险股份有限公司等多家专业子公司。阳光保险的发展历程是以20\_年7月28日阳光财产保险股份有限公司成立为标志；20\_

年6月27日，阳光保险控股股份有限公司成立；20\_年12月17日，阳光人寿保险股份有

限公司成立；20\_年1月23日经中国\_、国家工商总局批准，阳光保险控股股份有限

公司正式更名为阳光保险集团股份有限公司。由于经营管理的良好表现和优秀的企业文化建设，阳光保险先后获得百佳“中华儒商”、五十强“人民信赖品牌”、十强“保险行业竞争力品牌”、“亚洲500最具价值品牌”、“亚洲十

大最具影响力品牌”和20\_中国最佳商业模式等大奖，公司的品牌形象不断提升。阳光保险秉承“打造最具品质和实力的保险公司”的公司愿景，以“共同成长”为使命，把“诚信、关爱”、“创造价值”作为核心价值观，坚持“工作激情与管理理性”、“创新与执

行”、“团队合作与发挥个人作用”等三个方面高度统一，发扬“战胜自我”的企业精神，以

崇高的道德水准、高效健全的管理和高素质、高境界、高度职业化的员工队伍，为客户提供

优质稳定的服务，成为高成长性的公司，成为客户首选的公司，成为优秀人才向往的公司。

三、实习环境 在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十几个人，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话术，主要写了如何与客户沟通交流的对话示例，如：我们先说，“先生.小姐，你好.我这里是阳光

保险电话中心的，我姓\*\*\*，工号\*\*\*\*。今天打电话给你是我们阳光公司周年庆，有个短期的活动由我负责通知到你，是不需要你作任何消费的，你听听做个参考就可以了”。对方有可

能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份话术上都做了说明，让我们这些新人进行参考。

四、实习过程

一、了解过程 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。我所在的公司主要做的是人身寿险，这家公司规模比较大，有四百多人，应该算是一家

中型以上的公司了，公司主要由三个部门组成，电话营销部：大约有三百人了，主要进行销

售工作。技术部：负责发送名单数据，处理电话技术方面工作。后勤部：负责人员管理和公

司日常管理。一般的工作流程是，我们通过电话方式，拨打电话联系陌生人，向他推销我们的的产品，如果顾客满意的话，就登记顾客资料，再提交审核，最后出文本合同送到顾客那

签字刷卡.保单的额度2000-18000之间。

二、具体工作情况每天我们的工作都是，按照技术部给的电话单，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保险产品，希望客户能参加进来，然后就登记

资料，再出合同。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，技术部虽然每个星期都给我们发了三百个电话，但是只是个电话号码而已，其他

资料什么都没有。在这三百个当中，有的电话是打不通的，或者是空号，或者没有人接听.这种情况占了30%。其次，就是对方接电话，可能她们经常接这样的电话吧，有的听完公司

介绍后，一听是推销保险的就直接挂掉电话。这种情况占了60%.剩下的10%呢就是听完产品

介绍的，有的有兴趣会继续听下去，没有兴趣的就直接挂机了，这时候我们就要想进办法跟

顾客聊下去，如给他们下风险意识，重复我们产品的优势，或者不聊保险，聊其他生活内容

等等，唯一目的就是不要让他们挂机。刚开始打电话的那两天因为是新人，对话术和说话技巧不熟悉，挂机率超级高，比如一

周的三百个数据，两天就打光了，一天100多个电话，通时才一个小时多一点点，不能按期

完成要打的电话目标话，数据打完了就重复拨打，有些电话被我重复打了四遍，搞得我都不

好意思再打电话过去了。还有就是，有时连续打了好十几个电话，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，所有同事都碰到过。首先呢，他们要求我们这些新人去听优秀销售人员的录音，然后还原，再模仿他们的话术去跟顾客交

流。这样两个个星期后，挂机率没有那么高了，基本都能和顾客聊上了，每天的通时也在2

个小时以上了.第二周星期五，我一生可能都不会忘记这个时间，幸运之神降临在我身上，我终于出单咯，而且是个8000的大单，那时候兴奋的输入顾客资料时手都是颤抖的。合同是

我和小组一个老人陪我亲自送上门的，顾客也顺利签字刷卡了，有了这张单，这个月考核目

标也顺利完成了。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，并且给你签字刷卡，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。面对拒绝率高达95%的电话销售保险行业，第一个月是非常难熬的，有时候电话打得真的超级郁闷，被连续拒绝几十次之后再加上被顾客骂过之后，心情已经滑落到了最低点，再

也不想继续打下去了，有几次甚至连放弃的念头都有。做电话销售最主要的就是心态问题，所以我把电脑的屏幕弄成了个跳动的大笑脸，每次郁闷时就看看那个笑脸，心情也会受其感

染起来。另外一点呢，就是要忽视顾客的拒绝，把它当放屁，但是现在我还不能达到这个境

界，被有些顾客拒绝后还是会忍不住骂回几句，当然不是在电话上，而是挂机后?

五、实习期工作总结和收获

电话销售对于如何抓住顾客和找到有利顾客都取决于一分钟的开头语。而且针对不同的顾客又要用不同的开头语每次与客户之间的沟通都是不同的，不能只按文稿上面的文字去沟

通，这就要针对不同的人采用不同的方法，一套方针是不能很好地营销。还有针对女性与男

性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说：

“我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗?”这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采

用这种方法。所以就要求我们在每一次的对话中积累经验，总结话术这样才能做的更好。另

外最重要的一个因素就是普通话和礼貌，没有礼貌别人也不会尊敬你。普通话不标准别人也

听不懂。特别是对于一个话务销售员来说标准的普通话和甜美的声音是很重要的！在真正走

进电话营销职场期间，我深有体会。当学到“顾客就是上帝，顾客是我们的衣食父母，顾客

永远是对的！”等顾客理念，让我们体会到要主动关怀顾客，了解顾客，沟通顾客，主动为顾

客着想；当学到以“诚信为本，有诺必践，恪尽职守，率先垂范！”的工作信条时，体会到我们电话营销中心应该坚持的工作准则和行为风范；当然我所接触的最多的就是电话、电脑。电话是现代商人越来越常用的一种交流工具，因此，做电话营销人员了解一下打电话的一般要求是很有用的。打电话的基本原则是简明扼

要，切忌罗嗦，既突出不了问题，又占用别人时间，从而引起别人反感作为一名话务销售，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如

何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率!另外在实习其实也是在不断的学习。不但要学习产品知识，而且要学会如何做人做事，怎样待人接物。在公司实习这段时间我学会了很多学校中学不到的知识，不断的充实了自己。

自己已经不一个学生了，每天8点起床，然后象个真正的上班族一样上班。回想起自己的这

2个半月的工作经历，虽然有眼泪也有辛酸，但最多的还是历练与收获。实习过程中遵守公

司的各项制度，虚心向有经验的同事学习，两个半月的实习使我懂得了很多以前不知道的东

西。也收获了很多朋友，同时也学到了很多东西，电话营销能力和业务知识有了很大的提高，但同时也看到了我一些不足：有时还不能时刻保持自己的微笑、说话的频率有时过快、说话的声音有时过高、给顾客考虑的时间有时太短等等，我将不断地改正自己的缺点，修正自己的不足，补缺补漏。实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，他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，为我们以后进一步走向社

会打下坚实的基础，实习是我们把学到的理论知识应用在实践中的一次尝试。因为任何知识

源于实践，归于实践。所以要付诸实践来检验所学。在以后的工作中我一定践守诺言；“诚信

为本，有诺必践，恪尽职守，率先垂范！”的工作格言，我将引以为范！这次的实践我相信是

我以后人生的一大起点，我会沿着学校这条港湾向社会这片大海航行，风雨无阻?

六、致谢感谢广东深圳阳光保险电销中心给了我这样一个实习的机会，能让我到社会上接触学校

书本知识外的东西，也让我增长了见识开拓眼界。同时感谢我们小组组长、各个小组成员，你们帮助我解决处理相关问题，包容我的错误，让我不断进步。此外，我还要感谢我的实习

指导老朱曼婷老师，在实习期间指导我在实习过程中需要注意的相关事项。我感谢在我有困

难时给予我帮助的所有人。文 章

来源 莲山 课件 w w

?下一篇文章： 外文网络信息资源检索实习莲山课件原文地址：/article/zjbgsxbg/篇2：电销人员年度总结报告 年度总结报告

一、20\_年工作总结很高兴在今年8月份加入了这个年轻有活力的团队，与公司一同成长。作为一名初次接

触金融行业的电销人员，我从最初千篇1律、生硬的向客户推销产品，渐渐地到能够与客户

分析时事，讨论利弊或是对在售产品作出专业解答，我可以很骄傲的说，我真的是与公司在一起进步。

在公司提供的良好工作环境下，我在不断学习行业资讯的同时，也在一步步积累自己的工作技巧和经验教训。通过各部门同事及领导的悉心教诲和指导，我渐渐能够熟练完成电销的日常工作，并对自己的工作通过各项记录和表格进行有效的反思和归纳总结，这些成长对

于我来说都意义非凡。同时很感谢公司为我们提供各种专业培训，更时常在周例会上传授经

验，分析热点和形势，这些都是弥足珍贵并值得我们反复思量的。但是自己在之前的工作中，并没有很好地消化及运用，还是有很多不足，缺少客户的积

累，以至于没有做出成绩，特此作出深刻反思及改善计划：一；对于老客户和潜在客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，便于稳定与客户的关系。

二；在拥有有限的客户资源的同时还要不断从各种渠道获得更多客户信息。三；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

相结合，真正做到活学活用。四；对所有客户的工作态度都要一样认真负责，但不能太低声下气，要给客户留下好的印象，为公司树立更好的形象。五；客户遇到问题，一定要尽全力帮助他们解决，自己力所不及的要积极寻求同事们的帮助。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。二、20\_年工作规划回望过去，展望未来，在新的一年里我对自己做出了如下规划，并将在自身的努力和同

事们的监督下，严格要求自己： 1：每周要增加5个以上的新客户，还要有10到20个潜在客户。2：一周一回望小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正，避免下次再犯。3：抓住每次与客户交流的机会，要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作，才有可

能不会丢失这个客户。

4：对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户，明确在某些问题上和客户要保持

一致。

5：要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6：自信是非常重要的。要经常适时调整心态，拥有健康、乐观、积极向上的工作态度才

能更好的完成任务。

7：和公司同事要有良好的沟通，加强团队意识、集体荣誉感，多交流，多探讨，才能不

断增长业务技能。

以上就是我在20\_年的工作计划，对于工作中难免会遇到的各种各样的困难，我会积极

向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。与此同时，我也会牢记着紧盯工作重点，明确工

作目标，做出业绩，证明自己，为公司的蓬勃发展添砖加瓦！篇3：保险电销渠道先进交流

抓外呼建二促

力推电销战略转型取得新突破xxxx分公司“积极推进二促的建设，探索电销二促运营模式，搭建分公司二促队伍，形成空地结合体系，提高陌生呼出成功率”是罗总在年初工作报告中提出的重要要求，也是推进公司电销

战略转型、破解发展瓶颈的重要步骤。xxxx分公司按照总公司的二促发展要求，坚持“五个

统一”的二促发展思路，以“思想、素质、培训、激励、配套”五方面的建设为抓手，创新

工作思路，明确工作目标，在5个月时间内，二促业务得到了较快发展。此次，利用二促现

场会议的机会，向各兄弟分公司汇报xxxx二促工作情况，不妥之处敬请批评指正。

一、发展的基本情况

xxxx分公司于20\_年5月21日正式启动电销“二促”项目。目前全辖完成入职手续的“二促”坐席共30人，其中已上线坐席20人，正在培训的坐席10人。自6月25日起，分

公司下辖各中支公司逐步开始启动外呼，截止9月30日，xxxx二促实现总保费118万元，且签单保费呈逐月上升态势，9月当月签单保费69万，环比增加109%，月人均产能万

元；10月1日至10月27日，当月实现“二促”业务签单保费\*\*\*万元，月底有望突破\*\*\*万元。

二、开展的主要工作

自动“二促”项目以来，xxxx分公司以“思想、素质、培训、激励、配套”五方面为抓

手，不断摸索、积极思考，为“二促”工作的顺利开展打下了基础，主要措施如下：

（一）抓思想建设，打造“好环境”xxxx分公司总经理室对二促工作高度重视，将其列为下半年重点工作内容之一，要求将

“二促”业务打造成渠道专属化的示范，分公司“二促”直属团队更应成为各中支“二促”

业务发展的模板，起到带头作用。为此，分管总多次亲赴一线现场宣导“二促”工作的重要

意义，传达总分公司加快二促建设的精神，明确二促发展目标，统一发展思想。为打开各机构负责人的发展思路，坚定机构发展“二促”的决心，分公司一把手亲自带

队，组织各中支负责人到四川德阳现场观摩，通过实地了解、交流，有效拓宽了大家的发展

思路，增强了大家做好二促的信心。

（二）抓素质建设，打造“好队伍”为保证二促队伍的高素质，坚持严格选人标准、把好入口关。“二促”工作对坐席的经验

和能力要求较高，第一批“种子”坐席的素质对今后业务发展影响较大。因此在招聘第一批

坐席时，xxxx分公司要求一半以上的人员必须有相关工作经验，并要求最低学历不能低于大

专。以合肥地区“二促”队伍来看，有本科学历的坐席超过了40%。这批坐席人员具有学习能力强、悟性高、自律性好、渴望获得认可等特点，在保证收入稳定的情况下，留存率很高。本科学历坐席的存在，可以对学历相对较低的坐席形成激励氛围，促进坐席间良性工作竞争。

（三）抓培训建设，打造“好氛围”一是制定灵活的培训流程，提高培训效率。为提高效率，xxxx分公司对新入职“二促”

坐席采取了“二次培训”的培训模式。各分支机构先在当地对新学员进行基础知识培训，待

结束后，再安排到分公司进行系统操作和话术方面的集中培训。整个培训流程下来，坐席一

般两周左右即可上线。二是保持培训连续性，注重经验交流。新学员上线后，一般会安排与

电销经验丰富的坐席组成学习小组，以保证坐席培训的常态化。组长每日下班后筛选新学员的录音，在次日晨会后单独进行点评辅导，边工作边学习，不断提升工作技能。机构“二促”

团队人员相对较少，培训力量薄弱，团队氛围难以持续。为解决这个问题，我们会定期安排

机构二促坐席到分公司直属团队中感受氛围，安排优秀坐席进行辖内交流，分享成功经验。

（四）抓激励建设，打造“好机制”一是拿出专项费用，推进业务竞赛。xxxx分公司根据总公司“百团大战”竞赛内容制定

了激励方案，以各项工作最后完成时点作为入围条件，并拿出专项费用直接奖励给中支一把手，提高了各机构对二

篇2：电销人员年度总结报告

年度总结报告

一、20\_年工作总结

很高兴在今年8月份加入了这个年轻有活力的团队，与公司一同成长。作为一名初次接触金融行业的电销人员，我从最初千篇1律、生硬的向客户推销产品，渐渐地到能够与客户分析时事，讨论利弊或是对在售产品作出专业解答，我可以很骄傲的说，我真的是与公司在一起进步。

在公司提供的良好工作环境下，我在不断学习行业资讯的同时，也在一步步积累自己的工作技巧和经验教训。通过各部门同事及领导的悉心教诲和指导，我渐渐能够熟练完成电销的日常工作，并对自己的工作通过各项记录和表格进行有效的反思和归纳总结，这些成长对于我来说都意义非凡。同时很感谢公司为我们提供各种专业培训，更时常在周例会上传授经验，分析热点和形势，这些都是弥足珍贵并值得我们反复思量的。

但是自己在之前的工作中，并没有很好地消化及运用，还是有很多不足，缺少客户的积累，以至于没有做出成绩，特此作出深刻反思及改善计划：一；对于老客户和潜在客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，便于稳定与客户的关系。

二；在拥有有限的客户资源的同时还要不断从各种渠道获得更多客户信息。三；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相结合，真正做到活学活用。

四；对所有客户的工作态度都要一样认真负责，但不能太低声下气，要给客户留下好的印象，为公司树立更好的形象。

五；客户遇到问题，一定要尽全力帮助他们解决，自己力所不及的要积极寻求同事们的帮助。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

二、20\_年工作规划

回望过去，展望未来，在新的一年里我对自己做出了如下规划，并将在自身的努力和同事们的监督下，严格要求自己：

1：每周要增加5个以上的新客户，还要有10到20个潜在客户。

2：一周一回望小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正，避免下次再犯。

3：抓住每次与客户交流的机会，要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作，才有可能不会丢失这个客户。

4：对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户，明确在某些问题上和客户要保持一致。

5：要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6：自信是非常重要的。要经常适时调整心态，拥有健康、乐观、积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

7：和公司同事要有良好的沟通，加强团队意识、集体荣誉感，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

以上就是我在20\_年的工作计划，对于工作中难免会遇到的各种各样的困难，我会积极向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。与此同时，我也会牢记着紧盯工作重点，明确工作目标，做出业绩，证明自己，为公司的蓬勃发展添砖加瓦！

篇3：电销主管工作总结

电销主管工作总结

光阴似箭，日月如梭，两个月的光阴又已悄然而逝。在这六十多个日子里，由于各位领导和同事的帮助，我顺利地完成了自已的本职工作。回想起这两个月的工作，期间有很多感动，有很多值得我记忆和收藏的东西。在此我非常感谢公司给我这次机会锻炼自己。也是为了在以后的时间里面，更好地完成工作，不辜负领导和同事对我的厚望，为以后的工作做更好的铺垫，坚持认真专业，规避失误。我将近两个月的工作情况总结如下：

走上电销主管已经有两个月的时间了，在这段时间里面学到了很多，也让我明白了，做一个合格并且优秀的主管最重要的就是需要具备专业的业务技能和项目把控以及宏观统筹能力。

作为主管接触的项目目前主要是邓白氏的相关项目，但是角色不一样了，因此面对的事情和责任就不一样了。从7月份开始接触邓白氏的项目以来，已经不记得多少次凌晨的下班，面对着客户的怀疑，面对着重重考验，无疑对我们来说是一个巨大的挑战。但是我们没有放弃，我们坚持着，走到今天回忆起来那不是痛苦的经历，那确是我人生一笔最大的财富。因为我学到很多之前学不到的东西，我接受了高标准的挑战，后期的项目我将会有很多经验去实践。因此带邓白氏hp项目来说，我自己经历两个阶段，督导到主管的过渡，从最初的10人团队到后期的90人团队，从最初的个体人员把控到后来的团队进度把控，我实现了角色的转换，也经历了很多次的考验。最终以项目总收入四十七万的成绩顺利完成项目！

随之而来的即是邓白氏其他的小项目，时间很短，但是难度在一步步加大，而且在一步一步的像例子挖掘转变，不再是单一的数据清洗，对我们坐席也好，督导也好，包括主管也好，迎来了又一个挑战，转型！首先从oxford、infor、kcc以及到后来的医疗器械，我们在一步一步的转变，从最初的数据清洗技能，我们要开始锻炼坐席的话术技巧。而对我[本文来自.]而言，除了对项目的进度和时间管理之外，还要分析数据的分布，将资源利用最大化。从oxfor和infor进入，虽然我们最终圆满的完成客户的要求，但是我们自己的产能提升还没有达到目标。但是我们从这些小项目中，总结出来了项目的把控还需要注意数据的分析，和不断的与客户沟通，一起协作将项目做好，从而迎来了kcc和医疗器械项目的成功，最终以项目总收入----完成了项目任务。在做项目的把控能力上，从邓白氏的项目中，我自己积累和沉淀了很多经验。要带领一个高效具有作战能力的团队，首先我们自己需要严格要求自己具有时间观念，从而好的管理团队的时间。将目标明确并且细化到每一个小时和每一分钟，将团队时间管理好，这样我们最后的目标就可以完成。其次就是数据分析，准确的分析数据，和把控数据将数据利用最大化是项目成功的关键，及时的关注数据的分布是我们做好项目人员安排的方向盘。再次就是我们人员技能的提升，我们需要对目前现有人员的技能熟悉，每个人的特点和分析，将合适的人放到合适的项目上，从而创造出最大的价值。

在做邓白氏项目的同时，我接手了一个百瑞利欣的项目，由于客户之前和我们合作的一个项目不是很愉快。因此接手这个项目的同时，我告诉自己一定要将这个项目做好，将客户对我们评价有所改观，提高我们客户感知度，赢得后期的长期合作。从项目初期需要完成几千的数据量，到最后我们需要完成的三万六的数据量，对我而言无疑又是一个考验，期间电信系统还频繁故障为我们项目的进度形成了层层堡垒。面对此，和it部门的协调以及其他主管的协调，及时有效地调配人员，安排加班，最后我们以顺利完成了客户需要的三万六的数据量。从这个项目，让我明白了良好的协作和沟通能力也是作为一个主管把控项目必须具备的！

在面对做熟悉数据清洗项目，我们又迎来又一个挑战即华晨汽车满意度问卷，这个项目和我们之前的项目相比，不是难度有多大，而在于考验我们现有访员的耐力和项目管理人员的统筹能力。一个问卷下来需要半个小时的时间和之前一个成功5分钟来比，必须实现这个转变。我们通过不断的培训和分析将人员得技能提升，同时也开创了一种新的业绩薪金方案来更好的激励团队的出单激情。同时，考验我们还有就是第一次涉及的配额控制，面对复杂的配额控制，系统能够控制前端的，却支持不了后端的，因此我们需要随时关注配额的进度，将配额已满数据抽出，来提高大家的拨打效率。最后，我们通过前端的

**电话销售汇报本周工作总结12**

一、品德素质修养及职业道德

通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售珠宝信心的源泉。

二、工作质量成绩，效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使自己的工作业绩有了长足的提高。

三、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面；

1、认真的接待顾客，做到三米问好，一米询问，微笑服务是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。

2、充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解越多购买后的满足感越强烈，常言道；“满意！”是顾客的广告。

3、促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。

4、熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。

5、售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。

四、工作中的不足和努力方向

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得的，消极思想是销售的敌人。

对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠宝首饰？等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放能量。互相学习，互相进步。

总之，在这一年里我工作并快乐着！

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