# 电话销售年终总结感想10篇

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-05-03

*电话销售年终总结感想范文10篇工作中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。下面小编给大家带来关于电话销售年终总结感想，希望...*

电话销售年终总结感想范文10篇

工作中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。下面小编给大家带来关于电话销售年终总结感想，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**电话销售年终总结感想篇1**

光阴似箭，自从本人20\_\_年加入珠宝以来也有一年的时间了。在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守商场的规章制度，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。我深知工作中的进步与大家的帮助是分不开的，而且得到了商场领导的高度认可，在20\_\_年的x月让我担任主管一职，这是对我工作的肯定。回首自己一年经历的风雨路程，我做出如下工作总结：

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！

**电话销售年终总结感想篇2**

20\_\_年已经逐渐远去了，总结一下这一年的药品销售情况，能更好的为明年的工作做好准备。

一、加强学习，不断提高思想业务素质

“学海无涯，学无止境”，只有不断充电，才能维持业务发展。所以，一直以来我都积极学习。一年来公司组织了有关电脑的培训和医药知识理论及各类学习讲座，我都认真参加。通过学习知识让自己树立先进的工作理念，也明确了今后工作努力的方向。随着社会的发展，知识的更新，也催促着我不断学习。通过这些学习活动，不断充实了自己、丰富了自己的知识和见识、为自己更好的工作实践作好了预备。

二、求实创新，认真开展药品招商工作

药品销售工作是招商部的首要任务工作。20\_\_年的销售工作虽无突飞猛进的发展，但我们还是在现实中谋得小小的创新。我们公司的代理商比较零散，大部分是做终端销售的客户，这样治理起来也很麻烦，价格也会很乱，影响到业务经理的销售，因此我们就将部分散户转给当地的业务经理来治理，相应的减少了很多浪费和不足；选择部分产品让业务经理在当地进行招商，业务经理对代理商的情况很了解，既可以招到满足的代理商，又可以更广泛的扩展销售工作，提高公司的总体销量。

三、任劳任怨，完成公司交给的工作

本年度药品销售工作虽没有较大的起伏，但是其中之工作也是很为烦琐，其中包括了客户资料的邮寄，客户售前售后的电话回访，代理商的调研，以及客户日常的琐事，如查货、传真资料、市场销售协调工作等等一系列的工作，都需要工作人员认真的完成。对于公司交待下来的每一项任务，我都以我的热情把它完成好，基本上能够做到“任劳任怨、优质高效”。

四、加强反思，及时总结工作得失

反思本年来的工作，在喜看成绩的同时，也在思量着自己在工作中的不足。不足有以下几点：

1、对于药品销售工作的学习还不够深入，在招商的实践中思考得还不够多，不能及时将一些药品招商想法和问题记录下来，进行反思。

2、药品销售工作方面本年加大了招商工作学习的力度，认真研读了一些有关药品招商方面的理论书籍，但在工作实践中的应用还不到位，研究做得不够细和实，没达到自己心中的目标。

3、销售工作中没有自己的理念，今后还要努力找出一些药品销售的路子，为开创公司药品招商的新天地做出微薄之力。

4、工作观念陈旧，没有先进的工作思想，对工作的积极性不高，达不到百分百的投入，融入不到紧张无松弛的工作中。“转变观念”做的很不到位，工作拘泥习惯，平日的不良的工作习惯、作风难以改掉。在21世纪的今天，作为公司新的补充力量，“转变观念”对于我们来说也是重中之首。

总结20\_\_年，总体工作有所提高，其他的有些工作也有待于精益求精，以后工作应更加兢兢业业，完满的完成公司交给的任务。

**电话销售年终总结感想篇3**

钟表，可以回到起点，却已不是昨天。日历，撕下一页简单，把握一天却很难。转眼间，20\_\_年只有不到一个月的时间了！

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！

20\_\_年，愿所有的泪水与挫折，成为过往，让我们进入新的一年──20\_\_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20\_\_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！20\_\_年，或许有些紧张，但我愿以百倍努力迎接你！20\_\_年。愿幸运与阳光洒满前程。

**电话销售年终总结感想篇4**

转眼20\_\_年过去了，回首这一年来的工作，尽管我为公司的贡献微薄，也算为公司发展销售市场增添砖瓦起到一个铺垫作用吧！通过工作学习和其他员工的相互沟通、帮助，我和公司的其他员工已经互相离不开成为一个集体，我已经深深的感受到公司发展了才有我个人的发展。通过市场对客户的走访，进一步的促进了我的业务能力。同时我现在的工作能力是和公司领导关怀支持帮助是密不可分的。我在做好本职工作的同时，也在反思自己工作上的不足和问题是今后应该时刻注意和逐步改进的。

一、回顾20\_\_年工作是一虚心学习过程

1、工作表现：20\_\_年，我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身的业务综合素质上下功夫，正确认识自身的工作，正确处理与客户之间的关系，把工作重点放在发展新客户维护老客户上，来提高我对工作本身的认知程度。细心学习同业人员的长处，改掉自身存在的不足，虚心向刘总、宋经理请教，主动接受同事的意见，不断改进工作方法，充分发挥岗位职能，在不断学习和探索中完成公司下达的各项工作任务及工作计划。

2、今后的努力方向：加强学习，勇于实践，坚持工作热情。在不断的总结中成长，提高自我的素质和业务水平，以适应新的形式的需要，积极与公司人员沟通，以学习他人之长，才能更好的促进自我能力，满足客户需求和开拓市场空间。

二、白酒旺季营销策略：随着冬季的进入和圣诞、元旦、春节等节日的临近，白酒已全面进入了“旺季”。

对于旺季的营销，关键在于快速反馈、在于创新、在于抢占终端，因为渠道为王，终端制胜，需要的是对市场的精耕细作，对渠道的充分挖掘和培育。那么，白酒应如何赢销“旺季”呢？以我看来所谓“旺季”是相对于淡季而言的，是指目标消费群体由于受消费习惯影响随季节变化而产生的需求变化。在冬季，一方面消费者对白酒的需求量增大，另一方面相应的节庆、婚庆等活动比较多，“淡季做市场，旺季做销量”；“淡季抓酒店，旺季抓批发、商超”等已成为业内惯例。

1、创新促销，抢占终端

首先，在产品促销对象的选择上，公司应在旺季出台更优惠、力度更大的销售政策，先对重点市场、渠道成员和重点客户加大促销力度，迅速抢占市场终端，提升市场占有率，塑造影响力，从而逐步推进、拓展和延伸市场。其次，旺季要巧促销，降价、打折、买赠类促销方式，在旺季里就很难有吸引力和影响力，很难产生促销效果。要想提升促销效率和取得理想效果，必须在促销上细分，科学策划，巧造热点，如果转换一下思路，在促销方面可以适时转换促销受益对象，如家长喝酒让孩子成为促销的受益者，往往能获得更大的经济效益。既销售了产品，又扩大了宣传影响；总之，在旺季做促销，需要的是策划创新，如在概念上造势、在活动中借势，不仅吸引消费者的注意，还让其产生认知和信任，最终促使其产生购买行为。对于旺季促销，不仅要力度大，还要巧，要做到“润物细无声”，力求扎实到位，有一个完整的策划方案和执行方案。

2、创新渠道，深度分销

由于渠道在白酒的营销过程中发挥了重要的作用，在旺季的\'营销活动开展过程中应对渠道进行创新，优化和拓展公司的营销渠道，同时精耕市场，深度分销，要抓住宴请活动。在这些场合，白酒均是主要的招待用酒，婚宴、生日宴、节日聚餐、年会等宴请市场是白酒在旺季销售的一大重要市场。同时，由于相关的宴请场合一般人流量大，通过宴请市场可进行口碑宣传，起到一般广告宣传难以达到的效果。合适的产品、针对性的促销策划、一定的广告宣传能够有效抓住各种宴请活动。

3、创新产品

在旺季，应通过产品创新来引导和吸引消费需求。产品创新指针对季节变化，根据新的需要，进行产品研制创新，开发出适销对路的产品，从而塑造市场热点来吸引消费者的注意力。如开发一些具有保健、养生功能的白酒、开发一些低度的女性白酒、针对不同行业的人士开发白酒、为某些庆典活动开发纪念性产品等。提升了整体市场占有率和覆盖率，有效地占领了终端市场。

4、内部营销

在旺季，各白酒企业都将集中精力搞促销活动，但并非所有的活动都能真正产生营销效果和有效率，其关键原因在于员工，因此，为了赢销旺季，白酒企业应积极实施内部营销，为旺季营销活动的开展奠定基础。其内部营销主要体现在：

营销人员培训。根据营销计划的需要调整营销人员队伍，并对所有的业务人员进行各种层次的培训，培训应该分两个方面：一方面是针对员工的思想动态、提高战斗力和凝聚力；另一方面是针对员工的专业技能，提升营销水平，全面加强营销人员的工作能力。使培训和企业业务直接相关，结合过去的活动和经验，帮助业务人员更好地总结以往的工作，使业务人员提高在旺季中开展营销活动所需要的能力。

总之，白酒企业要“赢销”旺季，关键在于创新，从产品、促销、渠道和公司内部等方面去进行创新，精耕市场，深度分销，优化渠道，抢占终端，通过活动策划和终端促销不断提升影响力，从而有效把握旺季市场。

**电话销售年终总结感想篇5**

转眼即逝，20\_\_年还有不到三个小时的时间，就挥手离去了，迎来了20\_\_年的钟声，对我今年的工作做个总结。回首，看看今年的一年，我都不知道自己做了什么，居然今年的营业额没有完成，还差70多万，心里真是不好受，对自己做个检讨，对今年的所有事情，做个归纳。

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\_\_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！

**电话销售年终总结感想篇6**

一年的工作结束了，作为电话销售，这一年来的业绩也是让我感慨，虽然完成了领导布置的业绩任务，可是我明白这付出的辛苦真的很多，同时我也在工作中学习，提高了很多，此刻就我个人的一个销售工作做下总结。

一、服务态度

作为电话销售，服务态度是十分重要的一个部分。虽然我们是销售的电话人员，而不是售后的一个客服，可是同样也是要有一个好的销售服务态度，让客户觉得我们销售在电话里的语气，态度都是十分友好的，而不是语气不好，或者觉得他必须要买我们的东西，或者只要电话接通了，就一向不停的去说，完全都不研究客户的态度或者他的想法，这样的话，也是做不好电话销售的。在和客户去沟通的过程中，也是要去让客户多说自我的想法，也去了解客户的想法，同时经过一些电话销售的技巧让客户是对我们的产品是感兴趣的，从通话中去感受客户的态度，然后再进行销售，那么成功的几率也是大很多。

二、工作情景

在一年的工作当中，通话中，总是会遇到很多不一样的客户，有些客户听到我们是销售的，就直接挂断了，有些讲着讲着，也会因各种原因而中止，这些都是需要我们有一个好的心态去工作的，不然一天电话下来，可能成交的都没有，那么也是很打击我们的自信心的，在这一年的工作中，我也是经过不断的被客户挂断，不接听，也锻炼了自我的抗压本事，让自我不受前一个客户的影响，一向拨打下去，用饱满的热情，去做好销售的工作，去把业绩完成。

工作中，困难我都觉得是暂时的，只要自我心态够好，能承受住压力，其实要做好电话销售的这个工作，也就变得不是那么的难了，当然也是需要我们去学很多，才能做得更好。

三、不足之处

在这一年当中，我也是发现自我的电话销售是很容易陷入同一个方式，很多时候不愿意去做改变，总是想着用一种方法解决问题，这也导致虽然我业绩完成了，可是却没有超标，也没有更上一步的原因，在今后的工作当中，我必须要走出这个舒适区，去尝试其他的方式技巧，让自我的销售本事得到提高，而不是一种用一种办法，那样也是很容易被淘汰的。

在明年的工作当中，我要继续的学习，继续的努力做好电话销售的工作，让自我变得更加自信，更加的能作出好的业绩。

**电话销售年终总结感想篇7**

这个月已经快要结束了，做好工作的分析总结这个月的收获，为下个月的奋战做好准备工作，不打无准备的仗。以下是这个月月底的工作总结。

一、每天规定电话量

这个月工作中，我给自己制定了每天要打\_\_个有效电话，制定这个目的的原因很简单，让自己知道一点到底做了点什么，因为一天要打的电话非常多，但是很多电话都是都是无效的，无效的电话只会让我们白忙，规定有效电话也是让自己有个奋斗的目标，让一天过的充实没有有效电话，就不能够提高业绩，就不能够取得好成绩，我们每个月都要给自己制定业绩目标因此有效电话的多少关乎到我们一个月的业绩，把业绩分摊开来，分到每一天这样就可以让我们工作的时候轻松，打电话的效率变高，能够完成自己定下的目标，也正是定了每天的有效数量，让我在工作的时候抓紧每一天的工作，从不懈怠，努力的去拼搏，努力的去完成自己的目标。

二、每天总结

我们每天都有很多电话，打完电话如果不进行总结，只会重复工作，没有任何的意义，比如在打电话的时候有的人愿意接自己的电话，有的直接挂断，连沟通的机会都没有，这会浪费自己的时间，把一天的问题总结出来可以让我们少走弯路，能够快速成长，能够在公司站稳脚跟。总结客户的类型，总结与什么类型的客户说什么内容都能够提高工作的效率，提高成功的机会，让潜在客户变为意向客户最后与我们合作，只有把这些都总结出来再第二天的时候遇到这些问题我们就可以适当的进行改变，进行调整。

三、学会沟通

我们电话销售说白了就是与客户沟通，学会沟通非常重要，只有掌握好沟通的方式和技巧才能够抓住客户的所需，才能够勾起客户的兴趣，才能够了解客户，我们都知道打仗需要做准备，当我们这些都准备好了就会迎来第二次沟通。在我们沟通的时候第一通电话非常重要，因为第一通电话的你怎么说让客户听你的这就需要技巧，重复，烦躁的沟通方式只会让客会感到厌烦，只会让客户挂断电话，比如在与客户说第一句花的时候不能够勾起客户的兴趣，而我们又不是熟人，这会让客户非常戒备，也没有耐心，因为客户并没有太多的时间。沟通时还要注意时间，有的时候客户在上班并不适合接电话，我们打过去往往都是挂断，或者不接听，因此我会找一个时间客户空闲的时候在次给他们打过去，保证他们适合沟通这样沟通也比较有效果。

四、不足之处

我在电话销售这行工作的时间不长，电销的经验有所不足，很多问题处理不当，我也没有足够的耐心，我经常会直奔主题，使得客户失去兴趣，我的话术还不成熟，我经常是对照话术来念的不符合沟通的场景，这些都是我的问题。

当然问题再多也都要解决，我在这个月已经开始着手改正，在下个月把这些问题减少，或者完全解决，提升自己的能力。

**电话销售年终总结感想篇8**

回顾走过的一年，所有的经历都化作一段美好的回忆，结合自身工作岗位，一年来取得了部分成绩，但也还存在一定的不足。在我行进行网点转型，提升服务质量，加强网点营销。我们支行从人员配置进行了部分调整，安排了低柜销售人员，个人理财业务得到初步的发展，开始尝试向中高端客户提供专业化个人投资理财综合服务。我也从低柜调整到理财室从事个人理财业务。虽然在工作中遇到诸多的困难和问题。

一、20\_\_年具体工作总结

客户维系、挖掘、管理、个人产品销售工作：

1、抓基础工作，做好销售工作计划，挖掘理财客户群;通过前台柜台输送，运用\_\_系统，重点发展vip客户，新增vip贵宾客户。

2、进一步收集完善客户基础资料，运用\_\_系统将客户关系管理，资金管理，投资组合管理融合在一起，建立了部分客户信息、在了解客户基本信息对客户进行分类维系的同时，进行各种产品销售，积极营销取得了一些成效。

3、加强了宣传，通过报社、移动短信，展版张贴，led横幅等方式传递信息，起到一些效果。

4、结合市场客户投资理财需求，按照上级行工作部署进一步推进新产品上市，如人民币周末理财、安稳回报系列、x银进取搏弈理财等、以及贵金属的销售。

自身培训与学习情况：

在省分行的高度重视下，今年x月份通过全省对个人客户经理经过选拔和内部考核后，脱产参加接受afp资格正规课程培训。在自身的努力学习下，今年通过了全国组织的\_\_资格认证考试，并取得资格证书，通过\_\_系统规范培训，经过本阶段的学习后，提升了自己素质。

在工作中，作为银行的职员，在为客户做投资理财方案时，根据不同的客户，适当地配置各种金融产品，把为客户创造的投资回报作为自己的工作目标。能将所学知识转化为服务客户的能力，结合我行实际情况参加it蓝图培训，不断提高自己业务能力。

二、存在的不足

尽管我行理财业务已得到初步发展，但由于理财业务开展起步较晚，起点较低，使得理财业务发展存在规模较小，与同业比较存在较大差距，存在人员不足、素质不高、管理未配套等问题。目前，我行为扩大中间业务收入，仅仅在发展代理保险，代售基金是远远不够的，产品有待更丰富，理财渠道有待拓展，我行的特色产品等许多特色理财品种还没完全推广开(受营销人员，业务素质等方面的制约)缺少专业性理财。

不足处：

1、基础理财客户群(中、高端客户)较少，对客户信息资料了解不全(地址、号码、兴趣爱好)缺少对客户的维护。

2、营销力度薄弱，需要团队协作加强营销，没有充分发挥个人能力。

3、业务流程有待梳理整合，优化服务提高服务质量，多渠道从前台向理财室输送客户信息。

三、来年工作打算

1、在巩固已取得的成绩基础上，了解掌握个人理财业务市场，应对同业竞争，进快迅速发展我行的理财业务。

2、不断加强素质培养，作好自学及参加培训;进一步提高业务水平。

3、加大营销力度推进各项目标工作，有效的重点放在客户量的增长。

4、结合我行工作实际加强学习，做好\_\_新系统上线工作，做好个人工作计划。

**电话销售年终总结感想篇9**

现在进入公司已经将近有半年的时间，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，现就本周的一些心得与体会写一下。

总结：

截至目前出了六单的成绩，完成了自己的初步任务目标，在这里我要感谢\_\_，\_\_的帮忙。没有她们的帮助这个单子是不会这么顺利拿下来的。

经过半年的电话销售，自己也总结了一下小小的心得经验：

1、首先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，因此他们对保健品十分排斥，或者他们本身十分健康，根本不需要这些。此刻作为的消费人群，我们要换个角度，从父母下手，百善孝为先，可以以情动人。

2、其次要有正确的决策者。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（她）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。

3、再者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。

4、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30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。

5、但经过长期的训练，本人认为要做到取舍。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。

**电话销售年终总结感想篇10**

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。

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，每一个电话都是一个希望!

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