# 电话销售工作总结通用范文

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2023-12-13

*电话销售工作总结通用范文5篇总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才不会千篇一律呢?下面是小编精心整理的电话销售工作总结通用范文5...*

电话销售工作总结通用范文5篇

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才不会千篇一律呢?下面是小编精心整理的电话销售工作总结通用范文5篇，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

总结一年来的工作，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，20\_\_ 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：

(一) 、依据 20\_\_年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在中重点 类客户群。

(二) 、针对购买力不足的客户群中，寻找有实力客户，以扩大销售渠道。

(三) 、为积极配合其他销售人员和工作人员，做好销售的宣传的造势。

(四) 、自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力 资源基础。

(五) 、加强自己思想建设，增强全局意识、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、落到实处。我将尽我最大的能力减 轻领导的压力。

(六) 制订学习计划。 、 做房地产市场中介是需要根据市场不停的变化局面， 不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到 一个业务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。工业知识、营销知识、部门管理等相关厂房的知识 都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆(在这方面还希望公司给与我们 业务人员支持) 。

(七) 、为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总， 力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有额。 今后我将进一步加强学习、踏实工作，充分发挥个人所长，扬长补短，做一名合 格的销售人员，能够在日益激烈的市场竞争中占有一席之地，为公司再创佳绩做 出应有的贡献!! !

**电话销售工作总结通用范文2**

电话是目前最方便的一种沟通方法，具备省时，省力，快速沟通的优点，在目前全国3亿电话用户的时代，电话销售已经越来越显现出起重要性来。

电话沟通究竟要如何才华做的更好呢?

在电话销售的前期必须要做好以下几个方面的准备，否则你的电话销售工作就是一个失败的过程。

一：准备

心理筹备，在你拨打每一通电话之前，都必需有这样一种意识，那就是你所拨打的这通电话很可能就是你这毕生的转折点或者是你的现状的转折点。有了这种主张之后你才可能看待你所拨打的每一通电话有一个当真.负责.跟坚持的立场，才使你的心态有一种必定成功的踊跃能源。

内容预备，在拨打电话之前，要先把你所要表白的内容准备好，最好是先列出多少条在你手边的纸张上，免得对方接电话后，自己由于弛缓或者是愉快而忘了本人的讲话内容。另外跟电话另一端的对方沟通时要抒发意思的每一句话该如何说，都应该有所准备必要的话，提前演练到最佳。

在电话沟通时，注意两点：

1.留心语气变革，态度诚挚。

2.语言要富有条理性，不可语无伦次前后反复，让对方产生反感或罗嗦。

二：机遇

打电话时一定要把持一定的机会，要避免在吃饭的时间里与顾客联系，如果把电话打从前了，也要礼貌的征询顾客是否有时间或方便接听。如“您好，王经理，我是\_\_\_公司的\_\_\_，这个时候达打电话给你，不打搅你吧?”如果对方有约会凑巧要外出，或刚好有客人在的时候，应该很有礼貌的与其说清再次通话的时间，而后再挂上电话。

如果老板或要找之人不在的话，需向接电话人索要联系措施“请问\_\_\_先生/小姐的手机是多少?他/她上次打电话/来公司时只留了这个电话，谢谢你的帮助”。

三：接通电话

拨打业务电话，在电话接通后，业务人员要先问好，并自报家门，确认对方的身份后，再谈正事。例如：“您好，我是\_\_\_公司，请问\_\_老板/经理在吗?\_\_老板/经理，您好，我是\_\_\_公司的\_\_\_，对......

讲话时要简洁明了

因为电话存在收费，容易占线等特点，因此，无论是打出电话或是接听电话，交谈都要长话短说，简而言之，除了必要的寒暄也客套之外，一定要少说与业务无关的话题，杜绝电话长时间占线的气象存在。

挂断前的礼貌

打完电话之后，业务人员一定要记住想顾客致谢，”感谢您用这么长时间听我介绍，渴望能给你带来满意，谢谢，再见。”另外，一定要顾客先挂断电话，业务职员才能微微挂下电话。以示对顾客的尊重。

挂断后

挂断顾客的电话后，有良多的业务人员会即时从嘴里跳出多少个对顾客不雅的词汇，来放松自己的压力，切实，这是最要不得的一个坏习惯。作为一个专业的电话销售人员来讲，这是绝对不允许的。

二：接听电话的艺术

有时一些顾客图省力，便利，用电话也业务局部直接接洽，有的定货，有的是理解公司或产品，或者是电话投诉，电话接听者在接听时一定要留神，相对不能一问三不知，或草草了事推委顾客，更不能用不耐烦的口气态度来对待每一位打过电话的顾客。

1、电话接通后，接电话者要自报家门如：“您好这里是全程管理公司业务部”或“您好我是很高兴为你服务”绝对禁止抓起话就问“喂，喂你找谁呀;你是谁呀?”这样不仅浪费时间还很不礼貌，让公司的形象在顾客心中大打折扣接听电话前个别要让电话响一到二个长音，切忌不可让电话始终响而缓慢的接听。

2、记载电话内容

在电话机旁最好摆放一些纸和笔这样能够一边听电话一边顺手将重点记载下来，电话结束后，接听电话应当对记载下来的重点妥善处置或上报认真对待。

3、重点重复

当顾客打来电话订货时，他一定会说产品名称或编号、什么么时光要或取。这时不仅要记录下来，还应该得利向对方复述一遍，以判断无误。

4、让顾客等待的处理方式

假如通话过程中，需要对方等待，接听者必须说：“对不起，请你稍等一下”之后要说出让他等候的理由，省得因等候而焦急。再次接听电话时必须向对方道歉：“对不起让您久等了。”如果让对方等候时间较长接听人应告示知理由，并请他先挂掉电话待处理完后再拨电话从前。

5、电话对方声音小时的处理方法

如果对方语音太小，接听者可直接说：“对不起请您声音大一点好吗?”我听不太清楚您讲话。绝不能大声喊：“喂喂大声点”;要大声的是对方，不是你。

6、电话找人时的处理办法

苦遇找人的电话，应迅速把电话转给被找者，如果被找者不在应答对方说：“对不起当初出去了，我是\_\_，如果方便的话，可不可以让我帮你转达呢?”也可以请对方留下电话号码，等被找人回来，立即告知他给对方回电话。

无论是拨打电话，还是接听电话，都可能反映出一个人或公司的形象。电话是公司对外交流的一个窗口。一个好的拨打电、接听电话进程，传递给对方的是一个好的印象，反之亦然，因而在电话方面无论是拨打或接听，都应该特别注意你的言词与语气，一个电话可能可以改变你目前境况甚至是一个人的终生。

**电话销售工作总结通用范文3**

你会面临的另一个难题会是如何找到决策者--拿主意的人。知道谁是最后能决定购买的人是非常重要的。你当然不希望在打了若干个电话，作了多次完整的产品或服务介绍后，被告知在决定购买前，还有一个你从未通过话的人必须被说服。你本该首先与那个人通话。如果你成功的说服了一个本不该拿主意的人同意购买你的产品，这只会增加你的销售成本,同时给你或你的同事带来不便。当真正的决策者入场后，很可能你的产品被退回,订单被取消。

找到拿主意的人可能是一个复杂的过程。你也许需要和多个人打交道，他们可能是在一个垂直的层面上，也可能是在一个水平层面上的人，甚至关系交互复杂。通常，找到拿主意的人的最好的办法就是直接简单的问：“王经理，这件事是您自己就能决定呢，还是会有其他人参与决策?”

如果你觉得决策流程很复杂，或者若是你很难将决策流程看清楚，回顾一下以下几点，并将他们应用到你当前的情况：

1.虽然在不同的行业中采购流程和关键拿主意的人会有不同，但在同一行业中流程会是相同或相近的。参考你在同行业中其他公司的经验来指导你。和其他有类似经验的电话销售代表谈谈会对你有所帮助.

2.尽可能在纵向的层面上从高层开始，如果你被弹到下一层面，你的跟进工作实际上已经有了高层的初步认可。

3.你公司的文档可能会对你有益。特别是当你的目标客户是一个从前的客户或你想已存在的客户增加购买，那从前的接触记录与合同会给你提供相关的信息。虽然客户公司的人可能换了,但相对应的位子可能还是决策的位子.

4.客户的头衔或其公司的宣传册,网站介绍等会很好地提示他在一家公司中的地位。

如果你是销售给家庭客户，同样，你最后的策略是直接问：“李太太，这件事是您决定，还是家里还会有其他人一起决定?”当然，只有你觉得绝对有必要时才问这样的问题。你自然不会希望你的问题提醒了李太太：“对了,我还是和我先生商量一下再说。”

无论你是卖什么产品，找到决策者都是必须的，不学会过这一关,你会浪费很多时间。

**电话销售工作总结通用范文4**

我于20\_\_年12月2日进入公司，根据公司的需要，目前就职于房产电话销售。试用期间，我主要是在实体店负责电话的销售，同时进一步学习网络销售，这使我从中体会到了电话知识的丰富，电话市场的复杂，电话产业对于网络的广泛应用等等，使我对于目前的电话产业产生了新的认识。所以近期的工作中，我一直在积极、主动的学习知识，发现问题，并积极的配合公司的要求来展开工作。接下来的工作我们主要集中在了解市场需求，挖掘进货渠道，调整产品，总结思路培养老客户，降低采购成本，增加合作商家，提高销售等方面。通过分析交流总结经验，尽快制定采购标准，早日完成产品的调整，然后集中精力促进销售，培养品牌。

二期自营部成立不久，万事开头难，现在的自营部需要活跃思维，加强交流，分享集体智慧，群智经营。工作中简化流程，提高办事效率，然后逐步规范进销存的程序。我在此抛砖引玉，分享一些自己的想法。

对于实体店方面：一楼商品杂而不专，且缺乏价格优势，建议减少品类，主打流行热销品，暂时先模仿其他商家进货，并提高单品的摆货量，腰带方面，扩大价格区间，满足不同的价位需求。草编包整体进价相对较高，在不影响现有合作关系的前提下，适当的独立进货。我们可以尝试利用宜佳旺个区域的项目，广布销售终端，进行赊销，扩大销售。我希望尽快处理掉以前电子商务部的库存，回流资金。

对于网络方面：网络竞争越来越激烈，尽管如此，网络也必将成为各路商家必争之地，所以我们应该提高对网络的认识，加强网络的应用。以后的网络推广工作中要制定详细的计划，定时定量。促销活动和事件炒作要精心策划，有步骤的实施。利用网络打造品牌的过程中，我们可以发挥创意制造事件，炒作品牌;赋予文化，提升品牌。网销宝、直通车的竞价推广不适合我们目前的产品，建议暂时取消。我们可以再开一个淘宝店，作为试验店，大胆尝试。

此外，维护客户十分重要，我们应该有意识的通过实体和网络收集客户信息，利用客户信息，通过优质产品和服务留住客户，通过打造品牌提升客户认知度。

我希望在自己以后的工作中，与我们的团队一起打造出一个优秀的电话品牌。发挥“高效、务实、精干、创新”的精神，利用公司的现有资源，打造一个宜佳旺自己的电话品牌。把自己的职业命运融入到企业的成长中，我相信伴随着公司的发展，自己也会取得进步，获得成绩。

在以后的工作中我会进一步严格要求自己，虚心向其他同事学习，进一步提高自己的工作能力，争取在各方面取得更大的进步，以期为公司的发展尽自己的一份力量。特此，希望上级领导批准转正。

**电话销售工作总结通用范文5**

还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，后来就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。到现在想想，那时真的是很傻的。

做电话销售也可能是所有销售里最难，最具有挑战性的了;对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己必须要迈过这个门槛。说实话当时我是把自己看成被逼上梁山的好汉，每天都在打电话，打好多的电话让自己遭受拒绝，学会承受。在开始的时候也是在师傅包括一部的同志们帮助以及熏陶下才慢慢的适应，别人可以做到，为什么我就不可以?

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当面对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当面对完不成销售任务的沮丧时，当面对部分蛮不讲理的客户时，一旦丢失了坚强的意志，那么就只能逃离营销这个职业或者浑浑恶恶过日子。尤其是做电话销售，我们每天至少打五十个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要 800个电话。可见我们要经受多少次的拒绝，我们听得最多的声音就是拒绝，如果不能激励自己，不能互相激励，那我们可能每天都会愁云罩面，每天都不想打电话，甚至看到电话头就痛，因为没有一个人会喜欢被拒绝的感觉。

此时回头一想，我本人在工作中还是存在不少的缺点和不足之处，尤其最明显的一点就是马虎大意，在发传真的时候忘记该称呼有几次，甚至有次去开会竟然还把鞋子忘记了带，最后还是满天去借，此等性质的问题细节在生活中也是经常发生;打电话的时候还是不能够独立面对问题，在客户遇到问题的时候自己容易惊慌失措，不能镇定的稳住阵脚，就把电话直接塞给师傅或者其他同事了，这点来说，现在做的非常不好，包括打回访自己都不会去打，现在刚来了不到一个月的新人都可以自己面对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后一定要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，要靠自己解决!还有一点是平时工作和生活两者不能区分开来，有时工作中的烦恼会带到生活中，而生活中不愉快的心情也有时导致一天的心情，当然这样是肯定不好的，因为一天没有好心情就直接决定能否有回执来报答一天的劳效!所以平时工作以及生活中，在自己给自己调解的同时要坚信：郁闷的人找郁闷的人，会更加郁闷。一定要找比自己成功的人，比自己愉快的人，他的愉快会感染会传染，就会找到力量和信心。

在工作中我也存在问题，比如说技能不过硬，话术还有问题。发现在跟客户交流的时候，方法不够灵活，心急的时候会有点口吃。还有销售意识不强，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。只是从我这里听消息等等。

今后，我会尽量保持良好的状态，及时改正不足之处，将工作做到最好，并在各个方面上都得到充分的锻炼。身为公司的员工,公司的兴衰与我有着直接的联系。所以我愿意和公司一起向着更高的目标前进为我们的公司奉献一份力量!

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