# 202\_年电话销售培训心得体会(四篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-11-24

*心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。电话销...*

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**电话销售培训心得体会篇一**

以下是我电话销售培训中的几点心得和总结的几个销售技巧：

事实式：从与客户个人或其生意有关的事实出发，通常这些事实也直接或间接地与你产品/服务有关。

问题式：问题要关于客户的生意，并且与你拜访的目的有关。提出的问题不是用“是”或者“不是”简单回答的。

援引式：以另一个客户的经验作为引子，来建立新客户对自己的信心和兴趣；所引用的客户或是广受尊重的（树立信心），或是在相关行业的（兴趣所在）。

销售工具：尽可能调动客户的感觉器官，可以使用的工具有宣传册，模型，行销管理软件，样品等。这些工具应与对方的工作需求以及你希望探讨的话题有关。

关联式（只用于再次致电）：总结上次电话拜访结束时的话题，然后自然过渡到本次电话拜访主题。

在采用引起注意的技巧启动了话题之后，你可以向客户进行目的说明。可以让客户挤出更多的时间与你在电话中进行讨论，有助于你完成电话销售培训目标，最大限度地利用你在电话销售培训拜访方面的时间和资源。

为了找到客户的需求，可以采取提问方式，不同的问题会导致对方采用不同的方式进行回答，因此要针对不同的目的，有的放矢地提出相应的问题。

在电销中可采取开放式提问，封闭式提问以及探查式问题等等，这样可以获得有关信息，从而让我在电话销售培训过程中应该对客户的哪些具体需求进行强调。

提问目的就是发现潜在的问题，促成客户发出购买信号，从而把电话拜访发展成一个销售提议，并且达成协议。为了更好的达成协议要通过仔细的倾听，聆听客户的需求，做好总结，做好记录。

这一点培训老师在课堂上给了我们每组我们产品的各一个优点，让我们在这产品优势上做一个更好的介绍。这一节让我学到了确认产品的特征，将特征扩展为优势，把优势转化为利益。

客户或潜在客户往往不仅要求得到最好的产品和服务，而且需要把成本控制的最低，甚至自己也可以从中得到满足，这样他们才会从我们这里进行购买。

为了更好达成协议要注意客户的购买信号，抓住好的时机。没有最好的达成协议方式，只有最好的达成协议时间。如果陈述很完整，肯定性回答或购买信号非常多，这个时候，买家是最深信不疑的，所以这就是最好的达成协议时机。

一次成功的电销在途中也会到遇到一些客户的反对意见，在应对客户的反对意见面前也让我学习了如何应对。在应对过程中尽量避免运用可是，但是，不过，然而的说词，这样才可以在电话中让客户得到信心。

在这几天的电话销售培训中我学到的东西很多，但能够在实际工作上能完完全全运用的并不是一天两天的事，只有长期的坚持才能一步一步实现我们的目标。

**电话销售培训心得体会篇二**

通过这段时间的培训讲解，使我对电话销售技巧有了更进一步的认识，从以前的盲目无详细思路的摸索工作，转变到对工作有了一定的条理步骤，收获很大，相信对今后的工作会产生不小的影响，使自己可以变得更加专业和干练！

公司要获取利润，就要有客户源支持，那么客户的需求心理成为我们每一个“企业主人”的必备知识，需要我们从客户的角度去想问题去解决问题，客户主要有五点在意敏感：

1. 便利

客人较多都是商务型会员，对于他们来讲，讲究效率，迅速便捷这是首要需求。

2. 价格

这一点是所有人都关心的，包括我们自己，谁都希望物美价廉，以较低的价格享受最好的服务，人之常态。

3. 从众

中国人都有一种从众意识，如果周边的人都在使用一种服务或享受同一种生活，那么他也会出于好奇，安全，跟从大家。

4. 及时的专业信息

从客人的角度来讲，我们就是他们的专家，因此及时提供准确无误的信息，给人客人一种被重视，关注的感觉。

5. 情感上的认同

适当给客人以赞美，认可，同情，博得客人心理上的安慰。

客户的忠诚是我们的安慰和对自己工作的认可，只有这样我们才会得到发展，要做到这一点，必须真诚的对待每一个会员提出的需求和问题，及时给予解决和帮助，要把握住每一个有需求的客户，联系一个就是一个，让他成为我们企业实实在在的口啤宣传者，千万不要发生不可收拾的场面。

所有的客户均被分为三类，老鹰型，羊型和驴型：

（1）老鹰型个性直率，思路清晰，有主见，说话干脆利落，注重的是最后效果，效率。应对这样的精明人士，要开门见山，思路快，跟的上他的想法，能明白说话背后的意思。

（2）羊型的人个性温和，友善易处在被动地位，不喜欢多说话，但注重的是安全感，应对这样的温柔人士，应引导他们多说话，说出建议和不满，让他认为对自己是有好处的，这是才可以说服他们。

（3）驴型的人个性判逆，喜欢争强好胜，接通电话后动不动就会反对你，他们喜欢挑战，获取成就感是他们的荣耀。应对这种人要采用迂回周转的方法，在他强烈阐述自己的观点时，要不失时机的给予肯定，满足他的求胜心，之后再委婉的表达自己的观点，在他能接受的时候，让其自己知道，事情不像他想像的那样。

通过这回培训，才意识到原来提问也是有学问可说的，在短暂的电话中要把握每一秒钟，不要招来对方的反感，要开放式和封闭式问题两都搭配着来，如果一味是开放式问题这样很伤对方头脑，他要去想，而且浪费时间。相反一味是封闭式问题，对方会有一种被调查被审的感觉，所以最好是两者兼有，这样既能互动又可以双赢。

以上就是我参加培训的基本心得体会，以后可能会运用到自己的工作中，并尽可能会传授给周边的朋友和同事，在此分享给大家，希望大家可以一起受益。

**电话销售培训心得体会篇三**

前不久参加了关于电话营销的培训，感慨颇深，下面分享个人对于此次培训的总结：

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父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？

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方。我知道在市场竞争日趋激烈的今天，学习电话销售的同学，深切地感受到电话营销工作难做。尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是电话销售的几点培训心得：

在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。心理上也要有充分的准备，对营销一定要有信心，要有这样的信念：我打电话可以达成我想要的结果！

通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销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。

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。

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，是非型问题是最好的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

在电销过程中，常常会听到客户抱怨声。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。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，电销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销的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的营销技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索，对待客户，我们用八个字来形容：微笑，热情，激情，自信！特别是在和客户的沟通，要注意诸多细节，还有最基本的话术！我们都要有一个充分的准备。

**电话销售培训心得体会篇四**

关于电话销售的培训，首先，我们要知道我们是否了解这个客户？只有了解他，才能跟他交流下去；其次，在建立融洽的信任关系之前，要明白我们的问题是否唐突？要怎样沟通才能让客户对你说的这些东西感兴趣。所以说，第一个电话是以筛选客户、建立关系为目的的。如果做的足够好，客户愿意交谈下去，第二个问题又出现了，你能否清晰流畅地介绍你的服务或产品？你对你的产品真正了解吗？你对你的产品热爱吗？能否站在客户的立场和感受上介绍它？

当一个客户表现出了对的我产品或服务有兴趣时，怎样进一步引导客户？引导的问题是否想好了？这就是挖掘客户需求的过程。就目前的工作而言，在电话销售培训中，一定要弄清以下几个问题：

1、客户的身份。有无决策权，是主动寻求还是被动接受？这不仅是自己的需求，也是对客户尊重的体现。

2、客户接听我电话的目的。接听我的电话想从中了解到什么？仅是对新事物的好奇抑或工作的需要？这是筛选客户的重要考察点。

3、准客户目前在这方面是一个什么样的状况？他更需要什么样的产品或服务？

4、准客户认为自己最需要什么？

5、结合3、4介绍推出自己的产品或服务。

6、客户的反应。以决定下一步应采取的措施，我觉的这里面有很多问题值得注意。

①作为销售人员，我的问题准备好了吗？客户可能提出的疑问，我已准备好了最好的应答吗？

②我的思路是否清晰，会不会聊了很久了，还让客户云里雾里抓不着重点。

③同理心的表达，适时的赞美客户。

④措辞和语言的感染力。

⑤从客户的介绍和应答中分析客户的性格种类，迅速的调整应对方案。

⑥明确电话销售流程。

通过电话销售培训，在以后的工作里，我应处理好的事情有：

1、经常总结；

2、明确销售流程；

3、整理出按销售沟通层次列出的给客户的提问和客户可能提问的应答；

4、语言感染力的练习；

5、对咨询的深入了解；

6、熟练客户分类，掌握应对方法。

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