# 电话销售工作总结简短(七篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-09-11

*电话销售工作总结 电话销售工作总结简短一第二，把适合的保险推荐给适合的人。这点是很重要的，在熟知了我们代理的各种保险后，要选对营销的对象，不能乱撒网。一般我会先问清楚客户的想法，了解清楚客户的需求，再在我们代理的保险中选择适合的推荐给客户。...*

**电话销售工作总结 电话销售工作总结简短一**

第二，把适合的保险推荐给适合的人。这点是很重要的，在熟知了我们代理的各种保险后，要选对营销的对象，不能乱撒网。一般我会先问清楚客户的想法，了解清楚客户的需求，再在我们代理的保险中选择适合的推荐给客户。

第三，数字表达很重要。在我们为客户介绍保险时，不能只说概念，毕竟客户大多数都不是很专业的，太多专业的话术会让他们觉得复杂，我们明白了客户却不一定明白，这个时候一些数字计算或数据比较就直观很多。如果说，在营销新华人寿的吉星高照时，就可以利用新华人寿提供给我们的理财计算器，将客户相关资料输进去，直接算出保险合同到期后客户可以得到的高中低三档收益。这样让客户直观的看未来的收益及得到的保障，会让他们对这个保险更感兴趣。

第四，建立与客户间的信任。回顾自己成功营销的客户发现，有很大一部分客户都是些非常信任我的客户。毕竟保险是一项长期的投资，客户免不了会对相应的保险公司的整体实力进行估量。除了通过其他渠道去了解保险公司的情况，我们作为理财人员，给客户带来的信心也是非常重要的。不单止是保险，包括在营销别的产品时，我们也会发现，向自己熟悉并信任自己的客户营销往往容易得多，有得客户甚至会说，只要是你介绍给我的产品我就相信。因此，在与客户接触的过程中，要慢慢建立客户对自己的信任感，有句话说得好：客户是需要慢慢经营的。我出的一些保险单也是在给客户介绍后的较长一段时间才营销成功的。

还有一点，就是在给客户介绍保险产品时，多结合自身案例或身边案例。比如说，在营销赢家理财保险的时候，除了介绍清楚这个产品的性质，我会把自己和以前购买该产品的一些客户的经历拿出来跟客户分享，并与同时间推出的其他产品做比较，客户在听完我们自身的购买经历并经过实实在在的比较后，会对这个产品更加有信心。 此外，如果可以的话，尽量备齐主推保险的保险合同范本，当客户需要了解一些非常细节的问题，可以直接把合同范本拿出来给客户翻阅。

以上是我的一些小小的保险营销心得，有不对的地方希望得到各位的指正，希望我们能在不断的总结经验中更有效的做好保险营销。

**电话销售工作总结 电话销售工作总结简短二**

与客户初次接触，归入关注类客户。首次接触到客户是有一次她前来营业厅办理一年期的定期存款，是我接待了她。初次了解到客户是很少与我行有业务往来，而且当时客户不愿意留下联系方式，主要是她对我行的服务或者产品都比较缺乏信心。当时我还是把该客户归入我值得关注类的客户群里，记录了下来。

抓住一切能有效和客户建立友好关系的机会。偶然机会找到熟络客户的突破口。在偶然一次机会，得知她跟我辖管下的另一名大客户是好朋友，有了这首桥梁关系，我多次约她们出来聊天，慢慢她开始信任我，还得知客户原本是农业银行的大客户\_\_\_\_\_\_x

逐渐在客户心中建立值得信息的形象。后来了解到她家庭状况，自己经营一间杂货店，店里都是有儿子和老公管理，她只负责一些财务，帮我介绍新的客户，一共把他行的50万存款转到我行，购买过理财产品、基金、保险，在上一年开门红时曾经投保过十万元，

在这一过程中，我感受最深的是，在充分理解产品的同时，还应该充分了解大众心理，在与客户沟通当中，营造轻松，惬意的谈话氛围外，尽量以提问的方式迅速了解客户的需求、客户的担忧，提问的问题尽量与产品有关，充分了解他们想要得到什么?可以怎样得到?以及得到之后所能给他们带来的好处，及时耐心回答客户疑问，从而把适合的产品推荐给合适的目标客户。尽量的站在客户的角度去

营销，不要夸大其词，要用事实说话，用自己的情绪去感染客户 ，增强客户对自己的信任，才能达到说服的效果，这样做也使得销售的成功率会大大增高。

及时了解到客户资动态，推荐适合的产品给客户。\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_了解到她不意愿让家人知道她有这笔存款，目的是为了五年后夫妻俩去旅游的费用，抓住机遇，及时成功推荐了我行正在热锁的金满仓五年期分红型保险

在本次的成功保险销售及一直以来在营销方面的积极探索中总结出了具有自身特色的保险营销方式，以下是个人在保险营销方面的一些心得和体会：

一是主动发掘客户。作为\_\_银行的理财经理，我一直认为：在种类齐全的银行金融产品中，总有一款适合客户，有时你多问候一句，多了解客户，就多一个机会;二是充分了解客户，把合适的产品及时推荐给客户。与客户开展充分的面对面的交流。在这一过程中，我感受最深的是，在充分理解产品的同时，还应该充分了解大众心理，在与客户沟通当中，营造轻松，惬意的谈话氛围外，尽量以提问的方式迅速了解客户的需求、客户的担忧，提问的问题尽量与产品有关，充分了解他们想要得到什么?可以怎样得到?以及得到之后所能给他们带来的好处，及时耐心回答客户疑问，从而把适合的产品推荐给合适的目标客户;四是做好售后服务。对日常所销售产品的功能应当为客户详细予以说明，必要的话做好演示，提高客户对我行产品的信任度和使用度，为今后给客户推荐其他相关产品打下一个良好的基础;

五是保持积极的工作心态。作为银行从业人员，我们每天都要与不同的客户群打交道，因此一些细节性的东西，往往会影响到与客户的交流，甚至会导致客户降低对我行业已建立起来的忠诚度，对于客户的拒绝应当用积极的心态去看待，切记不要因此而影响到自己销售的积极性，并对客户拒绝的原因加以分析，以便今后纠正改进。

**电话销售工作总结 电话销售工作总结简短三**

一、保险专业的同学：

苗果果：她认为保险是世界上最难卖的东西，并且又是通过电话销售更是难上加难，但是她很有自信，首先告诉自己不怕难，要勇于面对一切困难，要习惯于客户的速拒和挂断，摆正心态，因为电销保险就是大数法则，没有100%的客户会听你电话，会听你说保险，电话拨的多了，肯定会有你的成交客户。电销是个年轻的团队，在团队中要依靠组长、班长的训练和辅导一步一步成长，唯一要做的就是听话，紧跟节奏，每天都要调整好自己的心态，她认为要想在靠业绩生存的团队中，表现出色和优秀，就必须要好战喜功，做出最好的自己。人最强大的莫过于一如既往的像当初那样为了自己去坚持，如果可以做到，就一定会成功。

李安强：这是一个性格有点内向的同学，但就是在北京电销，他有了很大的进步与提高：在近两个月的工作经历中，他拨打了近10000个电话，很努力，很认真，他学会了如何与团队的其他伙伴相处，怎样与客户交流、对自己的综合能力和素质有了较大的提升与进步，不管有没有业绩，不管出不出单，只要坚持过、努力过，就不会留有遗憾，他说：“不管以后做什么，有了这次的经历就没有什么可怕的了，这次实习将是我一生的财富，如果让我从新选择一次，我依然会来中国人寿北京电话营销中心。”

杨宜煜：班组长对我们都很好，很用心的辅导和培养我们，每天都帮助我们解决线上问题以及出现的心理问题，经常与我们谈心。在电销中心，我们要有良好的心态，面对其他伙伴的出单，我们要冷静，不可急躁，即使有客户拒绝，也不要烦，要有耐心，保持乐观的心情，相信下一个电话可能就是你的成交客户。同时，你还得学会勤奋和努力，要知道没有“不劳而获”的事情，在这里，我的口才和语言组织能力都得到了提高，对专业的知识也有了进一步的了解，为以后的工作各方面都积累了有用的经验。

郝庆娜：电销工作极具挑战性，不仅考验一个人的耐力、抗挫力，更加考验一个人的学习与反应能力。打了一个多月的电话，在6月29日出了第一张保单，终于感受到“付出肯定会有回报”的说法，之后又出了两张线上，不过都没有收回来，这样才认识到客户也是有自己的想法，要想成为一名专业的电销人，不仅要推销好产品，更重要的是推销好自己，凭什么客户要把个人的基本资料告诉一个根本不认识的人?所以通过电话，要与客户建立良好的信任关系，让客户满意产品，满意公司，更重要的是满意服务。要每天怀有一颗积极乐观向上的心态，告诉自己：我是最棒的。

秦晓翠、刘巧玲：通过实习，接触到了社会，让我们收获很多：

①，让我们在短时间接触并了解了不同等级、不同素质、不同职业的形形色色的人，为以后步入社会垫定了基础;

②，在电销团队中，学到了团队文化，就是大家齐心协力，朝着一个共同的方向努力，一起前进;

③，在这里接触到了各种的拒绝，各种的挫折与失败，但是愈挫愈勇，我们成长了很多，学会了坚强，学会了耐心，学会了要勇敢面对一切挑战。

雷世超、赵宝珍、张亚兰、田瑞松……：并不是每一个同学都有出单、有实收，我们代表了暂时没有出单的大部分同学，我们在这里，接受挫折、面对失败，但是我们从来没有想过放弃。说实话，做保险难，做电销保险更难，但是我们的每一位同学始终秉着“不抛弃、不放弃”的精神，在这里努力付出，认真工作，每天按时上班，与团队一起并肩作战，期间有欢笑，也有泪水，有坚持不住的时候、有嗓子难受的时候、也更有动作量—时长、有效通话不达标的时候，但是为了我们的目标、为了业绩、更为了一种荣誉，我们依然咬牙，坚持了下来，我们在这儿的每天，没有同学无故不上班、早退、迟到的情况，我们每天信心满满，因为我们知道在这里实习，不仅代表个人，更代表学校，我们不会辜负老师的心血，两个多月了，我们真的提高了很多，与人沟通、团队精神、互帮互助等等，这是一次难得的锻炼机会，不管在来之前，你是一个什么样的人，在这里你一定会有新的收获，会有不一样的新的感受，无形中你就会真的成长了很多很多。

二， 贸易经济专业的同学：

翟曼曼：在电销实习，收获很大，认识到“学校”和“社会”是两个完全不同的概念，从学校进入社会也是一个艰难的过程，而电销中心提供了这样一个桥梁，给了我们一个过渡的平台，帮助我们提前转变，以更好地适应社会。工作可能是类似的，但经历却是不同的，对每个人的影响也是不同的，成功是可以复制的，沟通是需要技巧、讲究策略的，只要找对了方法，看准目标，成功是迟早的事。

顾琳：通过实习，让我明白了人一定要有耐心，遇事不能浮躁，要冷静，也学会了如何待人接物，受益匪浅。

王晓寒、于艳娇：通过实习，一方面锻炼了意志，学会了坚强的心态，另一方面学会了与人相处的道理，尤其是公司、企业文化的道理，也学到了销售的技巧和实践能力，更重要的认识到了工作的效率问题：高效才有进步。

罗明凤：这次北京实习，对我的感触很大，在这里体会到了与众不同的工作生活，这里的工作环境、工作氛围、工作人员都是一个令人享受的过程，对自身也是一次较大的提高，因为工作的特殊性，让我在个人的交际能力、语言表达能力、社交能力都有了一个很大的进步，总之这次实习让我有了一次蜕变和成长，对我影响深远。

李贝贝：在实习的过程中，认识和学习了很多在学校学不到的东西，从一个只会学习的书呆子向职场的一个转变，在这每天接触不同的客户，接受不同方式的拒绝，让我感受到面对挫折原来我也可以变得如此坚强。想到刚开始上线时的胆怯，到成功的实收一份保单，到现在的与客户能很好的交流，这就是我的成长，我的进步，很感谢学校和老师给我们的这次难得的实习机会。

以上是我们部分同学的亲身感受，从中可以看出，这次实习让我们真正了解了社会、了解了行业、也更加了解了自己，在实习中我们一步一步的完成了由学校学生向社会职场的角色转变，锻炼了自己的意志，提高了适应社会的能力。

最后，感谢经贸学院和保险教研室，给我们提供这次难得的实习机会，感谢各位实习指导老师，冒着酷暑，不远千里，带给我们知心的安慰和鼓励。

实习依然继续，我们继续努力。我们会用我们的精彩表现回报郑航。

向我们的母校郑航致敬!

**电话销售工作总结 电话销售工作总结简短四**

年终的到来似乎让整个电话销售团队的氛围都变得紧张不少，无论是对业绩的冲刺还是想要为今年留下美好的回忆都值得我们去奋斗，所幸的是年初制定的业绩目标在前段时间通过自身的努力已经全部完成，只不过当肩上的重担卸下以后难免会因为明年的销售任务感到有些迷惘，考虑到这点以后我对今年个人完成的电话销售任务进行了简单的工作总结。

销售话术的熟练程度与客户沟通的过程是自己需要慎重对待的，由于自己进入公司仅仅是一年多的时间导致在销售技巧方面不适很熟练，尤其是话术册的背诵方面只能在销售过程中较为生硬地使用出来，因此今年自己在销售过程中着重于强化这方面的不足并做出了大量的训练，除了与客户多聊天以外还利用工作之余的时间和同事进行模拟对话，而且在午休时间自己还会听取优秀员工的录音并学习对方在销售工作中的长处，长此以往终于在年终之际使得自身的销售知识得以融会贯通，实际上若不能做到这种程度的话想要在销售工作中完成业绩指标无疑是非常困难的。

销售过程中按照重要程度对现有客户信息进行分类是比较重要的，今年的销售工作中自己听从了销售经理的办法采取客户分级的方法来区别对待，确认客户是否为直接负责人对于销售工作效率的提升无疑起到了很大作用，通过这种方式快速甄别出有效客户并将其保存到自身资料库中便能为今后的签单奠定基础，实际上自己今年获得的销售业绩有很大一部分是从这种方式筛选出的客户中获得，只不过由于自身使用不熟练的缘故导致相对于其他销售员工来说略有差距。

在销售员工之间的互动中调整心态并增强团队凝聚力，今年自己在销售助理的安排下利用工作之余的时间参与了许多销售员工之间的互动，通过这种方式来排解工作之中的压力无疑对接下来的任务挑战起到了很大帮助，而且由于参与的销售员工有很多导致我们团队在助理的帮助下变得越来越团结，甚至于有些时候我能够感觉到这种员工之间的互动其实也为平时的销售工作增添了不少信心，活跃的表现若是能够融入到销售工作中无疑能够很好地打消客户的疑虑。

作为电话销售员还是需要通过不断的实践使自身能力获得较大的提升，至少今年自己在销售工作中通过同事们的帮助与自身的努力突破了瓶颈，实际上对于明年销售业绩中的挑战已经让此刻的我感到有些跃跃欲试，为了实现销售工作中的重大突破还是需要在业绩提升方面多花费些心思才行。

**电话销售工作总结 电话销售工作总结简短五**

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，无论平时怎样掩饰。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。下面是今年电话销售工作的总结。

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\_\_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。

**电话销售工作总结 电话销售工作总结简短六**

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。

一：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，每一个电话都是一次希望!

**电话销售工作总结 电话销售工作总结简短七**

成长，从我的销售路开始。

从\_\_来到\_\_，从学校走上工作岗位，从\_\_的一家销售公司走向自我成长的开始。因为做了销售，让我明白一个人无论做任何事情，自己不去努力，不去付出，不可能成功。去做任何一件事情，不去用心，你是绝对不可能做得更好。

自从我踏上了销售之后，我的改变虽然自己没有什么太多的感觉，但是从我的身边同事和同学还是有些发现。因为自己成长进步了……

首先：和以前相比我的自信心变强。一个优秀的人，往往给你一眼的感觉就是他非常的有自信。自信是你成功的第一步。特别是对于一个销售人员来说，一定要相信自己的潜能。并不是说每个人刚开始做会做得很好，但是每个人都要相信自己的潜能，因为大多数人只发挥了自己的百分之十的潜力。这就是说，在我们的身上还有巨大的潜能没有发挥出来。“所谓能力，从某种意义讲只不过是一种心理状态，能够做多少，取决于你想做多少，你是你认为的那种人。”

其二：目标非常明确。自己在做任何一件事情都能有一个很好的标准去做。这是我以前从来都没有的感受到的。因为你有了一个非常坚定的目标，你才会不抛弃你的信念，不放弃你的努力。在取得成功的道路上，有风有雨、有曲折有坎坷，许多人会半途而废。只有那些坚持下去的人，目标明确的，才会看到终点的美丽。

第三：自己做事情的积极性和主动性强烈。销售人员在市场上，每天都要去做有意义的事情，比如，多拜访一次客户，多打一通电话，多去总结一天的工作等，销量的提升也就是水到渠成的事了。

最后，其实我自己认为;成功只是把一件事情做对，而成长则是能力的提升。成功并不一定能让你成长，但销售人员要能成才，就必须不断地成长。

成功是把事情做对，而成长则是做对的事情。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！