# 电话销售代表工作总结

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-01-16

*电话销售代表工作总结 电话销售，它是以电话为主要沟通手段，电话销售通常为打电话进行主动销售的模式。 >电话销售代表工作总结(1) 谈起电销(电话销售)相信大家总能有话可说，想想平时接到一些电话，其中以理财、投资、保险为主。同作为电销的我...*

电话销售代表工作总结

电话销售，它是以电话为主要沟通手段，电话销售通常为打电话进行主动销售的模式。

>电话销售代表工作总结(1)

谈起电销(电话销售)相信大家总能有话可说，想想平时接到一些电话，其中以理财、投资、保险为主。同作为电销的我不忍心挂他电话，总是很客气的听他说完，但是有时实在听不下去了总会提些意见，虽然我做电销才两个月，对行业还没有太大的话语权。但真心想对这个行业说点什么，更愿意把电销作为顾问来认知，觉得这更加的贴切。虽然我不会拿着闹钟来计费，不会高高在上的给你指明人生的方向。

一通电话少则几秒，多也不过几分钟(但是也有高手可以第一次就和客户聊几个小时)但是电话外的工作占据了新人)目前基本所有下班的时间。这真正是话里一分钟，话外十年工。这也让我更加珍惜每一通电话。

先来说说电销应该具备的能力：

>1、每一个好的销售定有一个昵称“百科全书”

电销应该是个杂学家总之什么都要会一点。大范围来讲，虽说不是上知天文，下知地理，琴棋书画样样精通，但是要达到小百科全书的地步。已经不是一次两次听到一个好的销售定会伴随着百科全书这样的称号了那么也就是破万卷书，行万里路，阅人无数。所以要励志做个好销售的同学们一定不能宅，不能懒。好好规划自己有限的时间，比他要早些醒悟，也不要以“一个人不可能什么都会”来骗自己，销售就是要什么都会。

>2、声音是电销唯一的武器。

电销是暂时不用同客户见面的也常常说“不用见人”来形容我工作。这样的工作就和播音员其实有异曲同工之处了这个阶段，长的怎么样并不重要，关键是声音。想想播音员。如果没有吸引力的声音(包括语音语调，说话内容)电台根本不会雇佣他

那么电销也可以用播音员的练声方式来练习，也打算这样尝试。当当上找了有中文的练习发声，以及英文播音员的联系材料，这些都是可以尝试的

当然在这个内容为王的时代，说话的品味和水准也是十分重要的那么这里面涉及到两个方面，一：广泛知识的日常积累。二、专业以及相关知识的背诵。看和记是两个不同的层面，但是都是不可缺少的旁的东西，不知道，也没人怪你但是专业的知识不能脱口而出就是自己的错了善于积累和背诵是关键的这就要拿出当年考大学的劲来。当然要提一下怎么进行积累了随身带上一个记事本，随时记下值得记的东西。举个我最近悟出来的方法，看电视剧的时候，好台词都记下来，好例子都记下来，整理到一个笔记本上，这样以后说话就有素材了觉得极像当初中学学作文用的方法。

>3、善于发问，逻辑性、分析能力强

这一点是公认的也有体会了但是还没悟出个什么来，所以暂且不提。

十分幸运的刚开始就参与到公司国外项目中，两个月下来，已经迫不及待的想对这两个月的工作进行一下总结了

前面说到过，电销是特殊意义上的顾问。

认为电销有个发展的路径：1传播信息2发现需求3创造需求。

当然目前我只能说自己还处于传播信息阶段，同时对于国外的客户来说，自我判断能力较强，比国内使用的讨价还价以及各种策略来说用的较少。所以往往新人做国外项目会相对简单些。

一个项目进行中，往往有以下方面需要我做好。

>1、Pitch

也就是话术以及所有你想要知道的信息可能问到问题，都要做好纸质版的陈列。

作为新人来说可能只有介绍产品的机会，但是一定不能局限在这样的Pitch上，要渐渐尝试去用创新的方式来介绍产品

>2、宏观信息的掌握

这包含一个国家的经济人文政治，一个行业的发展历程经济效益，世界经济中的地位。这都是项目开始前，需要了解的其实这我比较推荐看一些关于这个国家的纪录片还有旅游资讯，甚至这个国家的地图或区域地图都要随时准备着。行业方面的话，要知道比如澳大利亚是煤矿大国，糖出口第三大国等等，这些也都是今后做项目要了解的方面。

>3、公司的research

接下来就进入核心部分了觉得按行业进行research比较有效的这样收集的信息是可以相互借鉴的便于在最短时间内，有更多的话题。

>4、知识点

除去我之前提到国家行业信息外，工作过程中会遇到很多新的知识点，要善于累计和学习，拓展我知识面。这甚至包括一些不认识的单词什么的零散信息。这要求我及时的整理。

>5、工具表格

各种工具表格的配合使用，能让我更加有效率.

>6、人脉平台

电话沟通中，会遇到各种态度的客户，有时一些特别nice客户，要及时和他建立好联系网，不要让这份联系断了。

>电话销售代表工作总结(2)

>1.新客户的开发

21世纪是个信息发达的世纪，在开发新客户中，我们可以通过网络、报刊、杂志等途径来寻找新客户。另外，让客户了解到公司也很重要，在此我有点建议，如果有时间的话，大家可以多发些信息，以便更多的人了解到公司，了解到咱公司的产品，为公司争取到更多的客户资源。

在客户跟进方面，我主要负责跟进，当然我也要了解客户处于哪个进度，在外部销售人员外出的情状下，我也可以跟进。每个新开发的客户，我都将制表统计，在开发客户的得失之处我们可以做分析。建议每半个月可以开一次例会来分析近来客户的状况，对于未成交的客户我们可以做一个总结，以便更好地跟进，对于成交的客户我们也可以拿出来分享以供大家学习。

>2.老客户的维护

>A.回复交期

每个订单下单后我将及时回复的交期，如果交期有问题就和客户沟通，如果客户不能接受延期，我将和生产部门协调好，尽量满足客户的要求。

>B.货物的跟进

产品生产过程可能会有这样或者那样的状况出现，以致延误了出货，此时和生产部门的沟通显得尤为重要。在和生产部门的沟通时，我会尽量协调好各方便的关系，心平气好的把事情处理好以保证出货的及时。出货后把货运或者快递公司电话、发货日期、单号等信息反馈给客户，以便客户查询和签收。

>C.产品的改进

公司的产品有改进是公司的一种进步，我们在启用新品时，首先要给客户送样，得到他们的承认后方可使用，若他们不接受，我们将作相应的改进满足他们的需求。

>D.回访和沟通

对于老客户的回访，我们是不定期的。在节假日里我们是一定要送出问候和祝福的，在重要的日子里可以送些小礼品以增进感情。在平时，我们也要和客户保持联络，关心他们的状况，平常可以通过电话QQ EAMI等联络感情。如果方便的话，可以登门拜访客户，以便促进我们和客户之间的关系。对于大客户反映的问题，我们会作为重点来解决，及时把信息反馈，让他们有一种被重视的感觉。当然对于一般客户的问题我们也不会忽略。总之要维护客群关系，沟通是关键。我们会尽最大努力把客群关系搞好。

>我的一点建议

对于公司的职员来说，熟悉公司的产品是很必要的。为了发展，公司可能会有产品改进或者新品的推出，建议公司经常作一些产品的培训，让我们对咱公司的产品更加了解。此外，工作中学习也是很重要的，如果有时间的话，建议公司开展一些工作技能的培训，让大家成长得更快。还有，工作之余我们可以开展一些活动，比方爬山，游泳、乒乓球赛、羽毛球赛等等丰富我们的业余生活。公司可以有自己的企业文化，创办自己的月刊。

以上是我的计划和建议，有什么不当的地方还请领导指正。在新的一年里，我将会尽最大的努力协助销售员共同完成销售目标。我们大家一起努力，将工作做到更好!在不久的将来，我相信公司一定会发展得更好、更快!

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！