

电话销售年度工作总结合集

篇1：电话销售年度工作总结

20**年即将悄然离去，20**年步入了我们的视野，回顾这一年的工作历程，整体来说有酸甜苦辣。回忆起我刚进公司始终到现在，已经工作有了1年多。今年整个的工作状态步入进了正轨，并且对于我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，胜利合作的客户也是日积月累，同时每次胜利合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来说我自己还是有许多需要改进。以下是我今年总结工作不足之处：

第一：沟通技巧不具备。每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达力量是需要加强改进。

其次：针对已经合作的客户的后续服务不到位。看着自己胜利客户量渐渐多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。

第三：客户报表没有做很好的整理。对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者接近放假的时候问候客户这些应当做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。的确报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己专心的去经营，否则怎么结出成功的果实呢。

第四：开拓新客户量少。今年我合作胜利的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分缘由是为了不错过任何一个主动联系我的意向剧烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽视了自己联系上的意向客户。

第五：当遇到不懂的专业或者业务学问时候，不擅长主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的学问给汲取。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪慧的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都情愿做一个聪慧的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

接近放年假之前我也要好好的思索一下来年的工作方案，如下：

第一：每周每天都写工作总结和工作方案。一周一小结，每月一大结。这样工作起来有目标，不会盲目。并且把今日工作思路理清了，工作起来更加顺畅。同时看看工作上的失误和不懂，要准时向公司领导和同事请教，并且加以改进。多加以动脑思索问题。

其次：每天做好客户报表。并且分好a、b、c级客户，做好具体而又明白的客户跟进状况，以及下一步的跟进方案。同时每天早上来公司，第一先也许扫瞄一下昨天的客户报表，然后对于今日的客户电话访问有针对性，有目的性的进行沟通。把a、b、c级客户做好一个很好的归纳和总结，并争取把a级意向客户变成真正的客户。把b级客户变成a级客户等以此类推的进行跟进和不断跟踪。

第三：每周给自己订一个目标：争取每天至少联系一个意向剧烈客户，每个月至少合作胜利6个客户。每天不断反思和不断总结。

第四：加强业务学问和专业学问。在跟客户沟通沟通的时候，少说多听，精确把握客户对防伪标签的需求和要求，提出合理化的建议。

第五：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，每半个月维护好每一个老客户。列出报表里的重点客户和大客户，投入相应的时间把客户关系弄好。并且有什么苗头准时跟领导反映。

我信任通过自己在工作上的努力，并且饱满热忱的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且信任在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也盼望信任通过这一年的工作实践，从中吸取的阅历和教训，经过一段时间的反思反省之后，在年后更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

篇2：电话销售年度工作总结

经过全体同仁的努力工作，今年我们在销售收入、销售数量、技术创新等方面取得了可喜的成果，但是在质量指标方面还有待提高，这将是我们下一年度工作的重点。下面，我就全年工作做一个简洁的总结汇报：

（一）销售业绩上新台阶

销售总体状况与去年同期相比有大幅增长，销售管理流程规范化水平得到提高，产品也逐步由超小、超薄向着新型数字化方向迈进。要做好销售工作，必需以了解市场需求为前提，同时能依据市场变化准时实行具有前瞻性和针对性的措施。了解的"根'越深，发挥的"叶'愈茂，收获的"果'愈丰。为了做好销售工作，我们在市场调研等方面进行了艰苦卓越的工作，从而实现了精确把握市场需求。

（二）技术工作实现新突破

我们的小型化新品比重提高、结构设计更加贴近生产工艺更加符合消费者的审美要求。同时乐观争取政府资金支持、优待政策和技术支持，使得我们在技术创新方面如虎添翼，技术得到快速进步。今后我们将连续依据市场变化加强技术创新，通过技术进步来降低成本

, 提高效益 , 走"技术占据市场'的进展道路。

（三）选购管理更加完善

通过细化选购方案，掌握选购价格，加大新材料的运用和新供应商的开发，多渠道多途径降低成本。同时连续加强每月的库存分析，拟定材料预警流程，完善库存掌握。我们在选购管理方面更加规范，管理程序更加完善，在降低成本方面发挥了重要作用。

（四）运用pmc加强生产方案管理

我们运用pmc系统对产品生产和原料到货进行实时跟踪管理，防止因缺料造成闲置窝工现象，提高了生产效率，降低了物料损耗和工模夹具制作成本。开展了多种多样的质量管理活动，杜绝批量性质量事故的发生。实施固投方案，改善作业条件。

（五）质量管理体系不断完善

质量管理体系不断创新不断完善，制定实施了质量管理奖惩制度。在管理方面不断创新，如客户服务方面，坚持以顾客为核心，实行多种形式加强与客户之间的沟通沟通，了解现实和潜在的市场需求，满意并力争超越客户期望来促进工作质量和产品质量的提高。并加强了对原材料质量的监督管理。

（六）财务管理进一步规范

在财务管理方面做了以下几点工作：第一，制定好预算，做好决算；其次，深化财务分析，为公司决策供应财务信息参考；第三，确保帐实相符，保障资产平安；第四，加强外协工作，争取各项优待，合理支配资金，降低运营成本。

（七）人力资源管理机制更加健全

一方面加强了对新员工的培训工作，使新员工能更快的熟识工作；另一方面今年一月份开头实行新的薪酬方案，对稳定员工、提高员工乐观性起到了乐观作用。同时对员工食堂、宿舍进行改进和粉刷并安装空调，提高了员工生活质量和生活舒适度，营造了拴心留人环境。

当然我们目前还存在着一些不足和问题：首先是总工程师和资深设计师的聘请困难，导致研发力量薄弱，设计创新成了公司当前进展最大的瓶颈。其次是新产品开发跟不上市场节奏，部分技术问题难以有效解决。再次是市场结构趋于恶化：一是出口业务大幅递减，二是数字产品严峻萎缩，公司所面临的销售力气不足、贴片力量欠缺、生产自动化程度低，这些照旧是不容忽视的大问题。我们的许多管理工作还需要加强，还需要同仁们的努力奋斗。

成果是属于过去的，面对日益竞争激烈的市场我们不敢有丝毫马虎和大意，我们必须一如既往的紧跟市场，围绕消费者需求，不断进行创新技术，满意消费者需要，只有这样我们才能永久立于不败之地。

(一) 思想重视，提高熟悉

市场、技术和管理是企业进展的三驾马车，在公司进展过程中，我们紧紧抓住这三驾马车，使企业得到较快进展。市场是企业进展的生命线，失去市场就等于自杀，因此我们不仅努力维护已有市场，而且不断开拓新市场。技术是企业的支柱，没有自己的核心技术便无法在市场立足，我们引进技术人才，推动技术创新，在自主学问产权方面有了长足进步。管理是企业进展的保障，技术可以提高效率，管理同样可以提高效率，我们不仅加强了对生产的管理，还加强了对员工的管理，实行更人性化的管理，实现管理出效益。

篇3：电话销售年度工作总结

当我走出学校大门步入社会的那一刻起，我的生活发生了翻天覆地的变化，我知道从现在开始，我进入了独立自主，追求梦想的时候了，我面前的路很长，我知道从踏上这条路开始，我奋斗的人生也正式拉开了序幕，前面的路有许多我不知道的情况，激动、求知、恐惧、迷茫，这些心情占据着我的心，但是我坚信自己会走好这条路的，哪怕前期会摔倒，我也会毫不畏惧。而我毕业后的第一份工作就是在__公司做的电话销售工作，这是我人生中赚的第一桶金，我不会忘记这个过程的。

在当今的时代，电话作为一种快捷、方便、经济的通讯工具，在咨询和购物方面已日益得到普及。现代生活追求快节奏、高效率，电话销售应此而生。电话销售是指通过电话推销产品和宣传公司业务。电话销售要求销售员具有良好的讲话技巧、清晰的表达能力和一定的产品知识。电话作为一种方便、快捷、经济的现代化通讯工具，正日益得到普及，现代生活追求快节奏、高效率，电话销售作为一种新时尚正走进千家万户。

一、电话销售工作介绍

我所在的公司主要做的是农产品资讯信息服务的，这家公司规模比较大，有一百多人，应该算是一家中型以上的公司了，公司主要由两个部门组成，电话营销部：大约有一百人了，主要进行销售工作。技术部：主要做信息服务，如：掌握国内各大粮油期货市场的价格信息，国外各地大豆、粮油的市场价格变动，国内各地市场价格信息等。而我们的主要工作是，联系客户，让他办理我们网站的会员，一年费用是xxx元，我们可以给他提供全国各地的粮、油、棉花等农产品的价格报价和市场行情分析。一般的工作流程是，我们通过网络查找相关农产品企业，拨打电话联系负责人，向他推销我们的服务，并且给他提供一个免费的用户账号，并让他试用一个星期。如果客户满意的话，双方就进行合作，他出钱办理会员。

二、具体工作情况

在公司，采取小组工作的形式，每个组有差不多十个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性规定要完成多少指标，并按10%进行提成奖励。当我们这些新来的员工被分配到各个小组以后，组长会发给我们一份客户电话表，这份电话表是由小组负责电话查询的工作人员在网上搜集到的，然后，组长还会给我们一份对话单，主要写了如何与客

户沟通交流的对话示例，如：我们先问，“请问，您这是__公司吗”。对方回答是的话，我们会介绍自己：“您好，我们是__科技有限公司的，主要是给您提供粮油咨询信息服务的”。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，这份对话单上都做了说明，让我们这些新人进行参考。

每天我们的工作都是，按照网上搜索的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有100多个电话，电话的主要内容是介绍我们的产品服务，希望客户能办理我们的会员，并给他们一个试用期为七天的账号，请对方试用我们的产品服务，如果客户满意的话，在进行下一步的会员办理业务。虽然活不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。

首先，进行信息采集的同事在网上找了很多企业的电话，但这其中，有的电话是打不通的，或者是空号，这种情况很多。其次，就是对方客服人员接电话，可能她们经常接这样的电话吧，所以总是想法设法的敷衍你，把你打发掉，比如：他们说领导没上班，或者经理出差了，当我说要找别的负责人时，她会说所有负责人都出差了，总之，就是想尽快的把你打发掉。最后，就是对方的负责人态度比较恶劣，我想，应该是经常接这样的销售电话，可是也不能用这种不好的态度对待我们呀，但是这种情况还是少的，因为大部份经理负责人还是很有素质的，他们会比较友好的拒绝你，或者暂时先试用你的服务。

我的组长经常对我说：“每天要尽可能多打电话，这样潜在的意愿客户就能被发掘出来，就会有收益了”。同时，她还让我把那些对产品感兴趣的用户名单独列出来，然后隔两天在给对方回电话，进行沟通，这样会好一点。因为电话销售这个工作，有点像守株待兔，或者通俗的说就是碰死耗子，我们除了要有良好的口才与沟通能力外，自身的运气成份也很重要，因为有可能对方就急需你的产品服务，可就是找不到，这个时候，你一个电话打过去了，对方会十分兴奋的和你合作，并且把钱给你汇过来，而对那些感兴趣的客户进行反复沟通，他极有可能就心动了，并且最终决定和你合作，当然，电话销售工作对于女孩子来说优势很大，因为女孩子可能更善于和人沟通，由其是男老板，对方及时不做，也会很耐心的和你聊几分钟，说不定在这几分钟里，机会就来了。同时，当我们打的电话数量越多，潜在的机会也就越多，因为在社会上，有了一种产品，肯定就会有需要的人，只不过，你要把消息告诉他，这样他才会决定是否购买你的产品或者服务。

三、工作中出现的问题

在进行一段时间的电话销售工作后，我发现自己遇到了一些小问题，比如，打电话的效率不高，不能按期完成要打的电话目标，还有就是，有时连续打了好几个电话，对方不是空号，就是直接拒绝你，要是碰上一个态度比较恶劣的人，可能还没说上一句话，就被对方给骂回来了，那个时候我的心情会是非常糟糕的，情绪也很低落，这样的情况，很多同事都碰到过。

后来，我想出了解决问题的办法，每天在打电话前，会先列出一个计划表，比如，今天打多少电话，上午打多少，下午打多少，都详细的列出来，这样在心里很清楚今天要干多少活了，其次，每打十个电话后，我都要停下来，调整一下自己的心情，如果碰上情绪低落

的时候，会尽量激励自己，这样才能继续以激昂的心情进行工作。

四、工作心得

每天来到公司后，我们都要从组长手里拿最新的电话单，在全天打超过100个电话，有时候会突然觉的好无聊，因为感觉电话单上的东西，很有点虚无缥缈的感觉，你不知道什么时候才能有客户会与你合作，而这个时期也是最难渡过的时期，组长对我说，“今天工作不努力，明天努力找工作”，只有拼明的工作，才能在公司生存下来，并且为公司创造最大的利益，是啊，我想了想，组长说的很对，于是我就重新鼓舞起斗志来了，和客户聊天、唠家常，总之让客户对你有一种认同感，放心感，安全感，只有这样他才能相信你不是骗子，不是坏人，你只是一个和他合作的生意伙伴，一个值的信赖的好朋友，只有这样才能得到出单，为公司创造经济利益的同时，也为自己增加了收入。

通过一段时期的电话销售工作，我的口才能力得到了极大锻炼，和陌生人聊天的时候也不会感到害怕了，和人沟通上的能力得到了极大提高，我会好好努力下去的。

篇4：电话销售年度工作总结

来我们公司也有一段时间了，在xx年即将结束的时候总结一下这段时间的经验和不足，以供xx年改正。

首先，要感谢张总给了我一个锻炼自己的机会。翻译公司是我以前所没有接触过的行业，它对于我来说，是陌生又新鲜的，是在憧憬之余还感觉到神圣的地方。我对它的理解是：高不可攀，远不可及。只有学识渊博，语言精通的人才能呆的地方。

刚开始的到来，让我感到太突然，自己一下子倒是接受不了，在刘姐和同事们的帮助下我才慢慢适应。公司是刚成立的新公司，文员也不可能只是做文员的工作。这对于我来说是很具有挑战性的。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跑到了乌邦国。我就知道自己是怎么结束的那次电话，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；我又是死要面子的人，对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己要是想迈过这个门槛，就必须要丢掉面子，面子虽然是自己的，但是别人给的。所以就想办法叫别人给自己面子，给自己业务了。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。当然在这个过程中，我也的确是“认识”了几个不错的有意合作者。

一段时间下来，我发想自己电话打得也不少，可是联系业务的很少，几乎没有。认真想想好像也不能说是自己的失误太大。人们原本就对电话销售很是反感，听到就挂：或者是很礼貌性的记个电话(真记没记谁也不知道)。打电话即丢面子，被拒绝，又让自己心理承受太多。于是我又在寻找别的思路-----网络。我们经常在网上，何不用网络联系呢？

都能让人们在紧张的工作中放松一下，聊上几句闲话，就很有可能聊出一些客户。这样，因为是网友，感觉很亲近，不会拒绝你，至少都会考虑到你。经常在线，联系着又很方便，不用打电话，不用当着那么多同事的面讲价还价，显得自己很小气似的。讲价还价是一门艺术，不能没有耐性。现在很多人爱还价，即便是价位很合理，处于习惯也会还价。

无论双方谁说了一个价钱都想是让对方直接接受，电话会叫人没有什么缓冲的时间；而网络就不一样了，有缓冲的时间，又能用很轻松的语气说话，让人很容易接受；即便是自己说话有所失误，在网络上容易解释，也容易叫对方接受，可是电话就不一样了，电话上人们往往喜欢得理不饶人。

于是我就改变了策略，在网络上找起了客户。你还真的别说，在网络上人们不但能接受；而且即使没有外语方面需要的，也会帮你介绍一些客户。交流着也轻松多了，说话也方便，就像是和很熟的网友说话似的，人们都不介意。我很喜欢这样的交流方式。事实证明也是很有效果的。