

# 热线电话工作总结 电话业务员工作报告 (实用5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 热线电话工作总结 电话业务员工作报告篇一

时间飞逝，岁月如梭，20\_\_\_\_年不知不觉已经过去，20\_\_\_\_年已经来临。回望过去，我们在过去的一年我们取得了一定的成绩，也存在一定的不足，展望未来，我们相信我们会在新的一年里有一个更大的突破和挑战。下面是我对我20\_\_\_\_年的总结和对20\_\_\_\_年做的一个规划。

20\_\_\_\_年是一个奔波的一年同时也是一个收获的一年，在这一年里，我先是由丽水调往宁波，然后又由宁波调往丽水。由于从乐清调往宁波是公司当时的一个战略计划，宁波市场对于温州公司是一个空白市场，之前没有任何基础，所以主要是过去开发新市场，后来由于种种原因，公司还是放弃了宁波这片市场，在宁波的这段时间没有做出很好的成绩。下面我主要就我在丽水工作的一段时间做一个总结。

自从5月份从宁波调往丽水，已经在丽水待了7个月。刚来丽水的时候，丽水的业务正处于最萧条的状况，业务销量一度降到了20\_\_\_\_年的状况。由于人员调动过于频繁，客户对我们也产生了质疑，形势相当严峻。在这期间，我也好几次想过放弃，我们的激情和信心也极度受挫。针对这种情况，张总给我们丽水区的所有人员做了思想工作和悉心指导，我们丽水区人员的激情再次被点燃，团队氛围也很融洽，大家紧密团结齐心协力，业务终于开始有所提升，到了11月份，我们终于突破丽水，销售达到了历史新高。

在丽水工作的这段时间，我们的客情关系也较之前的一段时间有了一个很好的提高。我们丽水区不仅销售达到了一个新高，我们的客户开发，客户流失控制的还是比较好的，中药器械也是增量了不少，京丰总代销售也是比较好，这跟我们丽水区的每个业务精英是离不开的，正是他们把客情关系做的比较融洽才有的成绩。

总之，20\_\_\_\_年我觉得我还是得到了一个很好的锻炼，我的销售技巧和销售方法得到了一个比较大的提升，承压能力也较之前更强，团队建设和管理也有所进步，责任心也更大。

20\_\_\_\_年新的一年也是一个很具有挑战的一年，我想在新的一年里我应该要从以下几点出发，争取把丽水的业务更上一层楼。

1 市场细分化管理，把丽水的市场重新划分，让丽水市场做到最大化的精细化管理，提高每个人的人均效能和争取市场最大化的销售份额。

2客户细分化管理，根据客户的合作状况，对客户进行分层管理，对潜力比较大的客户重点关注和最大化的支持，极力培养成我们的忠实客户，对忠实客户，我们要进一步维护，使我们\_\_\_\_成为丽水市场的主流供货单位。

3 努力找品种，加强和采购的双向沟通，针对丽水比较畅销的品种重点关注，多做市场品种调查，力争做成丽水市场的最佳服务商。

4 加强办事处业务人员的监管和指导，对办事处业务人员的日常出勤进行严格管理，提高办事处业务人员的销售技巧和销售能力。

20\_\_\_\_的成绩已经属于过去，20\_\_\_\_年已经来临，让我们用最大的激情来迎接20\_\_\_\_的到来，我们已经准备好了，相

信20\_\_\_\_年将是一个更加丰收的一年。

延伸阅读：医药公司工作总结怎么写

时至年关，又到了总结一年来工作优缺点的时候了。还记得在研究生阶段，每到年底导师就要求我们认真总结一年来的工作成就和不足，这其中包括发了多少paper[]参加了多少次大型学术会议，实验进展推进多少，自己有哪些失误等等。虽然现在的公司并不要求每一个员工都做年终总结，但是这种优良传统我还是很好的继承下来，认真的在工作中执行下去。当我把长达20页的年终总结报告放在区域经理面前的时候，经理的眼光中不仅仅传递出对我工作态度的满意，也让我对下一年的工作充满了更大的信心。

## 1、工作上的成就

- 1) 客户情况:包括客户拜访的频次，老客户关系的维护程度，新客户开发的进展和数量;客户关系的纵横分划，客户潜力量和目标量的差比分析，客户分级管理的层次和力度等。
- 2) 市场情况:包括分管市场的产品销量，任务量完成情况，竞品与自方产品的市场环境对比或改善情况等。
- 3) 活动情况:包括组织、主持、参与的大、中、小型活动的次数和收获，以及在这些活动中客户的主、客观感受和关系增进程度等。
- 4) 产品或培训情况:主要包括一年来自己所辖产品知识的掌握程度，接收公司或第三方培训机构培训的情况等。
- 5) 其他:包括总部职能管理，区域业务主动协助，同事关系维护，收入同比、环比增长情况等。

## 2、工作上的不足

关于工作上的不足对比工作成就的五点做客观评价，其中主要的是：任务是否完成，主、客观原因如何？活动参与是否积极有效，活动目的是否达到？客户关系是否稳重有深？分管市场是否掌握明了等等。

### 3、自己的思想动态

很多人认为，工作总结主要总结工作上的得失即可，关于自己的想法不用特别提出，其实如果在年终总结报告上面讲自己的想法提出来，不仅仅可以增加领导对你的认识，更能让自己充分的了解现在的工作状态，甚至能决定着自己是否还要继续这份工作，可以避免自己少走弯路。

其中主要包括：自己对现在工作的态度是否积极？现在工作的薪资是否满意？自己是否想增加任务量或分管？如何看待现在区域或公司整体业务情况？有无具体可行的建议或意见？是否想过跳槽？是否还坚持现在的工作状态等等。

### 4、来年的规划

工作总结的目的是为了对来年的工作做一个好的指引，所以对于工作总结报告来说，对来年工作作出具体的规划或期望是必须且重要的。

对自己来年的规划那么就要在上述报告的基础上，将优点继续放大，将缺点尽量缩小。此外，还需要表明自己在来年工作上的一个适当的量度。比如在跳槽的前提下，待遇期望涨到什么层次？职位是否期望能够达到某个阶段？在打算跳槽的情况下，问自己是否准备好？是否继续现有性质的工作？如果不那么自己的swot分析是否充分？自己需要从哪些地方努力等等（当然有跳槽打算的时候，工作总结书也可以成为自己的辞职报告书，如果你是因为薪水跳槽，那么这样一份辞职报告书势必会让你现在的领导认为你是一个责任感强、有理想抱负的人，领导如果认为你有必要增加薪水挽留，他就会考虑）

- 1、对工作进行客观评价；
- 2、对自己进行客观评价(自己的目标是否还明确;自己做事做人是否都已经达到一定层次)
- 3、对未来进行充分的预期。做好上述几个方面，那么足以让大家保持饱满的热情憧憬下一年的工作！

## 热线电话工作总结 电话业务员工作报告篇二

- 1、一朝被蛇咬十年怕井绳，去年生日你被我们灌醉了，把咱同事弄成了三辈，今年生日大家决定还为你庆祝，不过为了不差辈分，大家统一决定喝雄黄酒，因为我们想知道你到底是什么蛇。
- 2、亲爱的：下午好！傍晚祝你生日快乐！愿你我的爱如晚霞一样绚丽多姿美丽无比！感谢你给予我的爱与关怀，我将永远的珍藏在心间！我爱你！
- 3、现在生日不送礼，写句祝福送给你，如果你嫌礼不够，再把我也往上凑、祝你生日快乐！
- 4、生活与生命总有碰撞，只是时间划分了界限，总有年龄让你买票观影，快乐与幸福总是相互辉映，只是时间记住了想念，我的祝福第一个先到，生日快乐。
- 5、相知是天意，相识是人意，相加便是友谊，有情便有意，我们能聚在一起，因为心有灵犀。亲爱的知己，生日快乐！
- 6、小秘该让你知道了！天，是用来打雷下雨地；地，是用指导花长草地；我，是用来指导你地生活地；而你：就是用来猪肉炖粉条地！猪生日快乐地！
- 7、今天你的生日，我祝你生日快乐。并送你一朵象火一样红

的玫瑰，一份象蜜一样甜的祝福，祝你年年、月月、天天、时时都开心、快乐。

8、年年有今日，于我非寻常，宝贝生辰日，如何敢忘记，短信打头阵，聊表我心意，惊喜接连在，只为你开心，祝愿我的宝贝美丽时时刻刻。

9、好心情，简简单单，一目了然；好日子，美美甜甜，一生无憾；好朋友，清清爽爽，一生情长；好短信，快乐温馨，一掷千金，生日快乐！

10、虽然你不是天使，但却有着天使的美丽。虽然你不是公主，但却有着公主的气质。平凡而又不凡的你，散发着迷人的芳香。生日快乐，我的朋友！

11、左看，右看，上看，下看，今天就你最耐看；前看，后看，横看，竖看，天下唯你最好看，祝你生日快乐。

12、我郑重的想你宣布：“过了今晚你就有少了稚气，少了青涩，大了一岁，变成熟了，变稳重了，哥们儿，你蜕变了。”生日快乐。

13、岁月，为您增添了皱纹、华发和沧桑；也馈赠给您阅历、成就与坚强。此刻，您就象一棵大树，枝繁叶茂、郁郁葱葱，庇荫亲朋、美丽大地！老大哥，祝您生日快乐、永远年轻！

14、脸皮厚的人我见多了就没见过像你这样厚脸皮的，不就过个生日嘛，还非要礼物，得了，今天就给你加餐吧！猪，生日快乐！

15、送你一块生日蛋糕：底层附上一生平安，中间放进祝福无限，四周注满吉祥如意，上面铺满真诚思念，再加上幸福永远，祝你快乐美满！生日快乐！

16、等待，只为与你的相遇。这一刹那迸出的光芒，将要映亮你我漫漫一生。我在那盛开的兰花瓣上写出对你无穷的思念与祝福，并祝你生日快乐！

17、胖墩墩的样子，灵活的身段。傻呼呼的性格，人见人爱吃嘛嘛好的口味，倒头就睡。憨态可掬的笑容，心灵放轻松。今天是你出生的日子，猪你生日快了。

18、把我所有的爱送给你，用我所有的情关心你！亲爱的，愿你在生日这天里，快乐幸福！一天都有好心情，晚上有好梦！

19、我日盼夜也盼，上盼下也盼，就盼着今天，你的到来；我日笑夜也笑，上欢下也欢，你的诞生，美丽的世界。宝宝，今天是你的生日，愿你未来也充满精彩！

20、今生成日祝福你，财神每天追着你，校永日日正视你，病魔一世躲着你，幸福永远伴随你，万事时时顺着你！

21、（生）诞正逢雪迎春，（日）新年新万象新。（快）意真心谁若懂，（乐）邀同游共凡尘。

22、猪，你快快长！猪，你早日出栏！猪，你生日快乐！

23、给你评价：十分热情，九分独立，八分智慧，七分灵气，六分浪漫，五个工作日，四个好友，三分慵懒，两个爱你的人和一个人你爱的人！祝完美的你生日快乐！

24、送你一块爱心蛋糕：底层送一生平安，中间放无限祝福，四周注满富贵吉祥，上面铺满开心快乐，再加上永远幸福，祝你天天如愿！生日快乐！

25、扯掉腰带扒了衣，看着雪白的胴体，诱人的脸，芬芳的气息还散不完，忍住欲望往下按，争先恐后抱到你面前，谁

知你眼露奇光直叫唤：我要我要我喜欢！话完闭眼还默念。  
朋友你千万别误会，这是蛋糕送祝愿，愿你生日快乐乐不完！

26、我手拿一块祝福的半头砖，拍向你幸福的大脑门，让你转出满目的发财星，晕倒在快乐的蛋糕里。祝你生日快乐。

27、克隆一个平安给你，愿你健康一辈子；克隆一个快乐给你，将快乐分你一份；克隆一个我给你，让我永久陪你；克隆一份祝福给你，祝你生日快乐！

28、二十二年前的今天，一个混世魔王诞生了。从此，我开始了备受折磨的生活。吃不好、睡不着，还要忍受你的'口水。渐渐的你一点点长大，我也找到了育儿的快乐，教你学走路、教你学说话、送你去上学。你的成长就是我最大的快乐！

29、你好可怜哦，今天明明是你的生日却还要上班，但是没关系，因为你收到了我的祝福，相信你今天过得会很开心！

30、今夜星光灿烂，你已长大成年，擦掉嘴角鼻涕，洗掉往日泥团，有你才有今天，舍身送上猪脸。哥们生日快乐，共让大家解馋。

31、今天是个特殊的日子，蛋糕与你渡过甜蜜的每一天，蜡烛为你照亮前进的道路，我为你的生日而永远祝福。生日快乐！

32、尼采说：上帝死了！你说扯蛋，尼采就疯了；海子说：面朝大海，春暖花开。你说不好，海子就卧轨自杀了；我鼓足勇气祝你生日快乐，你千万别说不好啊！

33、我手握着哈利r26□波特的魔法棒，诚心地祈祷：我要把一切喜庆变成奶油，所有祝福揉成巧克力，永远快乐做成蛋糕……砸扁你！生日快乐！



34、宝贝，生日快乐！和你在一起的感觉真的让我觉得很幸福很快乐，虽然有的时候你很调皮但却很可爱呀，我也知道你很在乎我也很心疼我，虽然你不说。

37、（生）逢喜时同相聚，（日）月星辰与亮齐。（快）意叠来亦由研，（乐）善好音终因缘。

38、早上一睁眼，喜鹊窗外叫。苦思冥想之，今日你生日。不在你身边，短信真情表。健康常相伴，快乐时时随，夜夜睡的香，生活烦恼消。生日快乐噢。

39、借着今天生日之际，我要告诉你一个好消息，听说市场上你的价格又涨了，‘猪你生日快乐，身价越来越高’。

40、人生若只如初见，何幸睹君今日面。等闲变却美人颜，却道美人颜永驻。祝福语罢清宵半，烛光摇曳温情现。何如时光休荏苒，青春常在生日愿。

41、今天是哪一天，是大白天，二十几年前的某一天，你诞生在山水间，比我早了三百天，我只好叫你一声：姐，生日快乐！

42、送你一碗长寿面，外加几个荷包蛋。吃它健康又长寿，幸福快乐用不够。幸运好运天天有，生活甜蜜到永久。生日快乐，我的朋友！

43、遇见你，我的审美变的迟钝；牵手你，寂寞不再跟我约会；拥抱你，寒冷不再对我暧昧；亲吻你，幸福开始向我示爱。宝贝有你生活才美。生日快乐我的亲亲。

44、在你生日的这一天，将快乐的音符，作为礼物送给你，愿你一年365天快快乐乐，平平安安！如果我有100万，我将送你999999，我有100万吗？没有。所以我只能用一毛钱发个短信，祝你生日快乐！

45、新三从四德：太太出门要跟从，太太命令要服从，太太错了要盲从；太太化妆要等得，太太生日要记得，太太花钱要舍得，太太打骂要忍得。老婆生日快乐。

46、日月轮转永不断，情若真挚长相伴，不论你身在天涯海角，我将永远记住这一天。祝你生辰快乐！

47、虽然不能陪你度过这特别的日子，但我的祝福依旧准时送上：在你缤纷的人生之旅中，心想事成！生日快乐！

48、据中央情报局cia报告，今天是你的生日，美利坚合众国总统xx让我转告阁下，祝你生日快乐，欢迎你方便的时候访问白宫。

49、我花这一毛钱发这条短信给你，是为了告诉你：我并不是一个一毛不拔的人。比如这一毛钱的短信就是我送你的生日礼物，晚上别忘了请我吃饭。天天快乐！

50、爱一年想一年，缘分啊！你一条我一条谢谢啊！过一天美一天，哲学啊！走两步是两步，开心嗽！苍天啊大地啊祝你生日快乐呕！

51、我，与你的相遇，是命中注定。爱，是我的使命，是不可违背。你，就是我使命中的对象。今天，在此，让上帝见证我们的幸福吧！亲爱的，生日快乐！

52、大海啊他全是水，蜘蛛啊他全是腿，辣椒啊他真辣嘴，认识你啊真不后悔。祝生日快乐，天天开怀合不拢嘴。

53、各国领导人昨日发来贺电□xx□索马里海盗，今日发来贺电，联合国秘书长刚刚发来贺电！近日共收到各方贺电100000条主题思想是祝你生日快乐！

54、我谨代表党和人民热烈祝贺你生日快乐！希望你三个

代表的重要思想指导下，认真贯彻16大精神，与时俱进，再接再厉，早日迎接下一次生日的到来！

55、年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。醒来惊觉不是梦，眉间皱纹又一重。在你生日的这一天，只希望你能快乐、健康、美丽，生日快乐！

56、蝴蝶对蜜蜂说：你真够小气的，装一肚子甜言蜜语却一句也不舍的给我。蜜蜂说：哼，还说我呢，你头上顶着两根那么长的天线咋不给我发信息。哈哈，最亲爱的你生日快乐！

57、人不是因为美丽才可爱，而是因为可爱才美丽，在我的心里，你永远是可爱又美丽，短短几句祝福语句，且包含了我最真的心愿-生日快乐！

58、没有甜美的蛋糕，缤红的美酒，丰厚的礼物，悠扬的生日歌，不要遗憾，你拥有世界上最真心的祝福，生日快乐！

59、红酒的礼物，要用烛光打开才浪漫，幸福的礼物，要用开心打开才快乐，生日的礼物，要用祝福打开才甜蜜，亲爱的，生日快乐。

60、我为你收集了大自然所有的美，放在你生日的烛台上。将能说的话都藏在花蕾里，让它成为待放的秘密。生日快乐！

## **热线电话工作总结 电话业务员工作报告篇三**

1. 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。

2. 工作状态不稳定，比如前两天状态不错的时候跟客户聊得非常好，包括打新单时接通率都会高些。但礼拜三时状态就很差，拿起电话不知道说些什么。脑子一片浆糊。

3. 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。

4. 过分在乎成败，急躁，把握不好分寸，常常在不恰当的时候推销产品或者啰嗦过多，让客户有所反感。

5. 自我要求不强，平时业余时间没有充分利用来学习提高自己，总体能力素质不够强。

1. 对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，稳定与客户关系。

2. 现在正在尝试各种工作方法，试图找出一种适合自己，使用起来得心应手的方式。

3. 控制自己的情绪与状态，尽量保持状态稳定，保持良好的状态。4：加强销售意识，加强目的性，有计划，有步骤的去和客户交流，戒急戒躁，从容面对挑战。

5. 要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

6. 和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

7. 自己多总结工作，看看有哪些工作上的失误，及时改正。以上就是我的工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自己的贡献。

电话销售工作报告范文4

## 热线电话工作总结 电话业务员工作报告篇四

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。

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噩噩过日子。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。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。正如常言道：“一个人不追求进步的同时就是在原地踏步”！

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。

为今后做个打算，不能和以前一样从来不做总结，从来不设定目标，那样就像是一个无头苍蝇乱碰一天天的混日子了，没有目标性，一天不知道要有什么样的结果，在此一定明确了：至少一场会保持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自己来那么几个客户还不能保证是不是质量客户，那样签单的几率就太小了，至少在自己的努力中能够充实自己，给自己的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自己的人放心，会认为我过的很好就ok了!

xx年已成为过去，勇敢来挑战一一年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人!绝对真理!

## **热线电话工作总结 电话业务员工作报告篇五**

电话业务员是现在常见的工作岗位，那么电话业务员的工作报告要怎么写呢?下面是本站小编给大家带来的电话业务员工作报告，欢迎阅读!

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。

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噩噩过日子。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。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。正如常言道：“一个人不追求进步的同时就是在原地踏步”！

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。

为今后做个打算，不能和以前一样从来不做总结，从来不设定目标，那样就像是一个无头苍蝇乱碰一天天的混日子了，没有目标性，一天不知道要有什么样的结果，在此一定明确了：至少一场会保持两个客户，不然一个月下来就八场会的话，自己来那么几个客户还不能保证是不是质量客户，那样签单的几率就太小了，至少在自己的努力中能够充实自己，给自己的同学一个榜样，给家里一个交待，能让所有关心自己的人放心，会认为我过的很好就ok了！

xx年已成为过去，勇敢来挑战一一年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人！绝对真理！

电话是目前最方便的一种沟通方式，具有省时，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。

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



心理准备,在你拨打每一通电话之前,都必须有这样一种认识,那就是你所拨打的这通电话很可能就是你这一生的转折点或者是你的现状的转折点。有了这种想法之后你才可能对待你所拨打的每一通电话有一个认真.负责.和坚持的态度,才使你的心态有一种必定成功的积极动力。

内容准备,在拨打电话之前,要先把你所要表达的内容准备好,最好是先列出几条在你手边的纸张上,以免对方接电话后,自己由于紧张或者是兴奋而忘了自己的讲话内容。另外和电话另一端的对方沟通时要表达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 注意语气变化,态度真诚。2 言语要富有条理性,不可语无伦次前后反复,让对方产生反感或罗嗦。

## 二:时机

打电话时一定要掌握一定的时机,要避免在吃饭的时间里与顾客联系,如果把电话打过去了,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,这个时候打电话给你,没有打搅你吧?”如果对方有约会恰巧要外出,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,然后再挂上电话。

如果老板或要找之人不在的话,需向接电话人索要联系方式“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

讲话时要简洁明了

由于电话具有收费,容易占线等特性,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现象存在。

## 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, 希望能给你带来满意, 谢谢, 再见。”另外, 一定要顾客先挂断电话, 业务人员才能轻轻挂下电话。以示对顾客的尊重。

## 挂断后

挂断顾客的电话后, 有许多的业务人员会立即从嘴里跳出几个对顾客不雅的词汇, 来放松自己的压力, 其实, 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。

对于一个从来没有接触过电话销售的人, 大部分最开始都会有这个阶段, 也许有些人想象不出有什么可怕的。也许任何人让你打一两个陌生电话没问题, 但如何要让你每天都打100多个陌生电话。那么你试想一下。这个阶段初步的表现是, 不敢拿起电话、经常拿着电话发呆而不拨号码、期盼对方无人接电话、对着电话本发呆等等一系列的表现。心理的大概有: 这个行业怎么这么难做, 客户怎么都不要这个产品, 开始怀疑产品和市场, 或者我要考虑考虑再打电话, 先了解一下公司的信息也许会好一点, 我一定要想一个非常好的开场白或者说辞让对方绝对不会拒绝我。等等还有一些, 主要是这几种表现。

对于这个时期的销售员必须要清楚一个法则80/20法则, 又叫平均法原则。或者理解一句话: “最好的永远是下一个”。这决不是自我心理安慰, 而是众多营销人员总结的经验。只有这样不断的暗示自己才有可能进入第二阶段。

## 二、电话应变能力提高期

大部分人第一阶段的度过都是在经理施加压力同时自身不断暗示的结果。电话恐惧的问题解决了就到了电话应变能力提高的阶段了，很多人都称之为“电话销售技巧”，但我还是称之为应变能力。（“技巧”总有一种想办法骗人的感觉）这个阶段的表现大致为，经常会被客户的问题问倒，拿着电话筒实时问同事或经理问题，因为说“不知道”而给客户感觉很差等等。这个时候应该是考验销售员的学习能力了，学习的方法有很多种，这里着重提一点就是一定学会多问问题，可能会遭到老同事的嘲笑，但是必须学会厚脸皮。记注一句话。“我是新人我怕谁”。同时依然强调一点就是保持电话量，只有多打电话才能碰到更多的问题，才能知道如何去解决。学习的最好方法就是在实践中学习。

## 三、面谈能力提高期

有些人打电话很厉害，但是一到跟客户面谈的时候就不知道说什么了，主要表现就是：成为一个快递员，到客户那送完资料就走人，或者是电话里确定好业务去送合同和发票。到客户那么成了一个解答员，客户问什么问题就回答什么，然后就什么也不说了。等等。解决办法一句话，“多见客户，多总结”。有那么一句话，“失败是成功之母”，成功他爸就是总结。所以总结很重要。同时又提到上部分提到的，“多问”，见客户回来有自己不明白的问题立刻问老员工，或者自己感觉不是很好的立刻找老员工沟通学习。

## 四、成交技巧期

前面的诸多工作就是为了最后的成交，而这个成交是确实需要技巧的，以前接触过些销售员，前面都做的很好，跟客户的感觉也很好，但是过一段发现客户找别人做业务了。为什么，就是因为这个销售员觉得跟客户关系好了不好意思提出签单，反而让同行的业务员抓了空子。这种是最可惜不过的。

所以这里只提一点，一定要敢于提出签单。

## 五、客户维护期

对于做基础网络服务的业务，客户的需要是非常多的，重复性消费可能性很高，所以一定要做好客户售后的服务工作。同时提醒一点：注意要求客户转介绍。

经过了一周的电话营销培训，其实我们学习的东西还很多，我觉得电话营销是当下我们旅游业选择销售的重要方法之一，我们只有在不段的学习和实践中慢慢取得精华，才能在未来的日子里好好利用上电话营销的技巧，我希望自己在20xx年中能够应用上自己所学的技巧为自己的工作添油加彩，以上电话营销培训总结和大家一起分享!祝各位同事的电话营销事业蒸蒸日上。