

最新电话销售实训心得(大全5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

电话销售实训心得篇一

实习是每一个大学生必须拥有的'一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识；实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位一步。我的实习目的是在八周的实习时间里，充分了解财产保险公司基层公司的工作内容和工作流程，熟悉保险公司的工作环境，掌握保险公司工作的相关技能，为今后踏上保险工作岗位做好准备，熟悉金融市场多元化。

(一) 实习单位基本情况

中国平安人寿保险股份有限公司是中国平安保险(集团)股份有限公司旗下的重要成员，于20xx年成立，目前拥有各险、银保、电销等三大销售，产品体系清晰完整，涵盖从传统储蓄型、保障型产品，到非传统的分红型、投资型产品，为客户提供“一个账户，多个产品，一站式服务”，与客户充分分享优势，五里店分公司规模不是很大，其成员大概60名左右，公司分为几大模块：财务部、销售部(电销、收展)、人事部、理赔部、出现部，公司的各个部门分工明确，结构清晰。

(二) 实习岗位基本情况

1. 电话营销岗位基本情况

首先我的岗位就是电话营销，主要工作内容：

(1) 开发新客户，详细记录意向客户并预约其详谈；

(2) 重点客户的回访与感情沟通，预约陌生客户的拜访，回访客户的使用产品情况与代理商或经销商的具体明细动态。

(3) 数据的记录与重要信息的传达，详细填写报表的清单，对客户的困难与疑问进行合理的处理。

2. 公司的组织结构图

3. 电话营销岗位流程

(1) 策划，策划是实施电话销售流程的第一步，在这个阶段要分析客户、准备资料，然后准备电话脚本，并使自己始终保持精神饱满的状态。

(2) 绕障碍，在打电话之前，销售人员一定会事先准备好许多资料，然而这些资料可能大多数都只有一个联系电话，一个姓名。那么怎么让接到你电话的人帮你把电话转给你要找的人呢？在这一部分你需要做、打电话缘由、初步探听对方是否是你所要找的人。

(3) 开场白，现在假设你已经和客户联系上了，那么也就进入了电话销售的实质阶段，怎样让对方对你将要介绍的产品感兴趣，关键在开场。在电话销售开场白中讲到，要在30秒内做到公司及自我介绍，引起客户的兴趣，让客户愿意继续和你交谈下去。

(一) 实习内容

我实习的部门是电话营销，实习的步骤有以下几点：

1. 岗前培训

首先了解保险是什么，保险的意义是利用大家的力量以最小的代价防患一生的风险；半强迫储蓄并保证长期最优惠的利率；保单现金价值可弹性贷款或领出；节税并确保完整地转移资产给下一代；确保将来的退休生活和医疗费；而保险的功用主要就是想让我们知道，保险不是保证不发生风险，而是在发生风险时得到支持和帮助，以及我们与客户交流的一些用语。

(1)学习能力。学习能力形成了团队和个人的核心竞争力，在工作和学习中我们需要保持空杯心态、谦虚不自满，这样才能容纳更多的知识和思想，开阔更高更远的视野和心胸。

(2)是要有责任心、服务心、感恩之心。我们是一家服务型的企业，对客户、对员工、对上司，对身边的人和事都需要责任心、服务心、感恩之心，甚至对于我们的竞争对手，我们都需要怀有感恩之心，行业竞争和竞争对手是企业动力之一，我可以取精华去糟粕，不断提升我们的团队和自我，感恩对手为我们追求卓越提供了压力也营造了动力。

(3)是追求卓越不断修炼。有人说江山易改本性难移，然而对于管理者而言，高情商是必备的素质，需要我们不断提高自己的心胸，包容豁达，因此性格修炼是成为一名称职的职业人所不能缺少的特质。

2. 保险专业知识

培训老师教我们把书本上的知识运用到实际生活中，让我们回忆以前在学校的实训课课程，然后在老师面前实际操作，看我们的应用能力，还教我们一些工作技巧，还教我们一些保险电话销售方面的一些历史，告诉我们现在电话销售已经流行起来了，大部分客户都是通过电话联系而产生的。培训老师告诉我们，不要认为我们打电话过去是不好的，我们是

在为顾客考虑，为他们的健康与理财等方面考虑，当他们每天忙于工作的时候，奔波在各个城市的时候，有我们为他们考虑一些安全问题等等，我们是在为他们谋福利。然后我们开始演习打电话，两人一组，培训老师再给我们指出不恰当的'地方。

3. 培训结束

培训结束了，我们还有最后一个通关考试就可以上岗了，最后一个通关考试是给我们的主管打电话，她当客户，提一些问题，看我们的处事能力，再主管决定我们是否可以上岗。

(二) 实习过程

1. 早会，早会是我们培训的重要场所，所以我对早会非常重视，首先，对每周的早会提早做好安排，能紧跟公司大方向的安排，让部门和公司的步调相一致。在跟经理的良好配合下，做好专业知识的学习，从基础的险种学习，话术演练到深层次的客户二次开拓，让自己能切实掌握保险的知识，为自己的展业打下良好的基础，尽量多的参与，因为只有参与才会记忆深刻，只有参与才会有成就感，当然在这基础上，针对各个时段发生的外界事宜也能尽快的整理出跟保险相关的专题，跟所有收展的伙伴进行分享。

2. 考核、奖励业绩追踪，每天下午结束的时候我们都会有一个小组会议，说明今天的拨打情况，并对我们领先的伙伴给予奖励，同时鼓励落后的伙伴加油。并且通过对自己的业绩分析，检查出自己现阶段的问题，通过小伙伴们一起解决问题。

3. 做好客户服务工作回访老客户，这次我的任务是回访老客户，电话接通，自我介绍，这次回访客户的理由是为老客户设计了一套经济实惠，为经常在外出差的人考虑的一份保险，叫做平安护身符终身保险(分红险)，我们提供的保障：意外

身故、意外伤残、公共交通意外身故、自驾车意外身故，它是一份比较全面的保障，并且每年的保额还可以分红。刚开始接通电话，由于以前在学校的时候我们实训过，所以对流程还是比较熟悉的，所以开始我们的语音语调是很重要的，要给客户一个好的形象，他们看不到我们的人但是可以通过声音来自定义你的形象，我很熟练的掌握了开场白，很快就进入了正题，但是忽然听到对方已挂机，其实这种事情是常有的，因为有可能对方很忙或是有事什么的，这通电话丝毫没有打击我的信心，因为以前实训的时候已经习惯了这些了，我继续拨打电话，在电话里我们不知会遇到多大的麻烦，我都会以平静的心态对待，毕竟客户也有他们的事情，但是这些老客户的接通率还是挺高的，他们明白我们是在为他们考虑，一天下来小会总结的时候大家都会开始说自己越到的问题怎么处理的，我们各取所需，以后遇到同样的问题也就好处理了，我觉得这是个很有意思的事情。

(一) 实习心得

短短几个月的实习让我有机会将真正的将保险理论知识运用在实际的工作中，让我了解了亲身实践的重要性。有将所学的知识运用到工作实践中可以将理论变得生动解决实际的问题，并且在实践中，我不断的思考，从而使实践可以反过来提高我的理论认识。

1. 电话销售中的心得

我在这次实习中，我还在工作中锻炼提高了自己与他人交流沟通的能力。在学校的接触的大多是同学和老师，但是在工作中，我需要和各行各业的客户交流，也需要和领导、同事建立良好的关系。我认识到与他人交流需要时常站在对方的角度，为他们着想，在这个基础上，恰当的选择合适的说话方式和交流方式，还要有很强的应变能力。在这方面我感觉我的能力还有很大的提升空间，今后我会更努力为自己创造锻炼自己的机会，提高沟通能力，更好的表达自己的想法。

2. 要有坚持不懈的精神

其实在实习的过程中我遇到了很多困难，有时都有放弃的想法，可是意识告诉我要坚持，无论做什么工作都要从最基本的做起，都必须要坚持才能看到好的结果，后来我的业绩是步步上升，这就是坚持的效果，我没有放弃，我还从别人身上学习了很多处事的技巧，多给自己一点信心，前方固然坎坷很多，但我都会一一克服。作为在校生，我们不管到哪家公司，一开始都不会立刻给我们工作做，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，时间短的要几天，时间长的要几周，或更长的时间，在这段时间里很多人会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头，在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。

3. 要勤劳，任劳任怨

我们到公司去实习，由于我们不是正式职员，所以公司多数是把我们当学徒看待。公司在这个期间一般不会给我们什么重要的工作去做，可又不想让我们闲着，因此，他们会交给我们一些比较简单的工作。与此同时，我们应该自己主动找一些事情来做，从小事做起，刚开始也只有这样。

4. 要虚心学习，不耻下问

在工作过程中，我们肯定会碰到很多的问题，有很多是我们所不懂的，不懂的东西我们就要虚心向同事请教，当别人教我们知识的时候，我们也应该虚心地接受。同时，我们也不要怕犯错。每一个人都有犯错的时候，工作中第一次做错了不要紧，重要的是知错能改。

5. 要确立明确的目标，并端正自己的态度

平时，我们不管做什么事，都要明确自己的目标，就像我们到公司工作以后，要知道自己能否胜任这份工作，关键是看

你自己对待工作的态度，态度对了，即使自己以前没学过的知识也可以在工作中逐渐的掌握。因此，要树立正确的目标，在实现目标的过程中一定要多看别人怎样做，多听别人怎样说，多想自己应该怎样做，然后自己亲自动手去多做。只有这样我们才能把事情做好。

(二) 实习发现

1. 目标

我在这次实习中发现了自己得给自己定制每天的目标，每天走一小步，一个月就会走一大步，目标会使我们有动力，有方向，不迷茫，为了完成自己的目标加倍努力，也回对自己是一个督促作用。

2. 电话中的发现

我们要善于发现电话那边客户的心情，从他们的语言中估测出他们现在是否方便接电话，是否愿意了解我们的产品，与客户交流中，要通过语言吸引对方，感染对方，使他们愿意和我们交流。

3. 不断学习

每天我们要总结自己今天的客户哪些为什么会成功，哪些为什么没成功，是自己的问题还是怎样，都得总结，学习，多了解经验，并且用个小本记录下来，提升自己，不懂得就应多查询、讨论这类问题。

感谢实习单位对我的信任与栽培!感谢在实习中给我指导的培训老师，同样感谢热心帮助过我的同事们。短短几个月的实习是我人生中宝贵的财富和美好的回忆。如果不是公司领导和同时对我的耐心帮助和悉心指导，我不可能顺利完成实习任务并且取得如此多的收。我会牢记他们的教诲，在今后的

工作学习中不断提升自我，努力迈向人生的新台阶。

电话销售实训心得篇二

- 1，第一次电话可以称呼某某先生
- 2，第二次电话要称呼某某姐姐，套近乎
- 3，尽量约她出来谈，如果要报价的，要说面谈，报价是要具体做什么的
- 4，有些客户贪便宜的可以用活动来诱导他上门（5.1活动）

一般情况下，陌生销售是很难一次达成的，其成功交易常常可分为三部分，第一次电话拜访，第二次电话跟进，第三次促成交款。以下九个能轻松搞定98%客户的电话销售技巧，是对这三大内容的具体介绍。（内容摘自微信平台sale51[]关注学习更多电话销售技巧）

第一次电话三大技巧：

销售秘技一：让客户说是，不要给客户拒绝的机会。

第一次打电话可以提到你的产品，但是不要问客户是不是需要你的产品，因为第一次电话客户是对你很防备的，只要你一问他是否需要，他很可能马上回答不需要，然后挂掉电话。你可以问客户一些答案肯定的问题，销售员就问我：这几年网络电子商务发展得很快对吗。我当然回答对，就是这样的一些问题。

销售秘技二：在通话结束时，一定要给自己下一次的电话跟进找到一个理由，让下一次的电话顺利成章，每增加一次沟通，成交机会就增加一些。

销售秘技三：在给客户留手机号的时候，一定要确保对方已

经记录下来，这样，万一客户真的需要的时候，可以保证能顺利的联系到你。

销售人员给我留完电话之后，让我再报了一遍她的电话，一般人都是随口记一下，或者敷衍一下没记，她这样一问，就使得客户必须要记号码了。

第二天的跟进(第一天已经铺垫好了)

第二天的销售用到的五个技巧：

销售秘技四：真实的谎言

销售秘技五：避实就虚。

当你的客户问一些问题，而这些问题很致命的时候，可以避开他的话题，说一些貌似相关的话。很多人是反应不过来的。

销售秘技六：营造产品稀缺的气氛，让你的客户珍惜机会。

一定不能让你的客户觉得这个产品随时随地都有的，一定要让他感觉到产品稀缺。数量有限。

销售秘技七：博得客户的理解和同情。

当客户提了一些不利于销售的条件时，让客户知道这样做你很难，会给你造成的损失或者伤害。

销售秘技八：让客户觉得这个结果是很难才争取到的，让他很困难的达到他的目的，那么他会珍惜，并最终进行交易。

销售人员整个过程中，都强调这个很可能争取不到，当然，最后都很“惊险”的争取到了。

销售秘技九：委婉的催客户交款，不交款一切都白搭。但是

直接催款会让人反感。

特定高层的销售

电话销售实训心得篇三

xx年09月11日我随着学校的招聘会来到了昆山市花桥镇天辉国际有限公司实习，我们一起总共有23人。经过半个月的培训之后，正式上班。我们的工作就是电话销售，也就是话务员。我们对口的通路是电视广告，也就是电视购物。在这里工作的一个月中，让我们彻底见识到什么叫做做销售。电视购物的消费者，完全是被瞬间的广告所吸引。他们没有机会切身去了解或是参考商品的价值。他们只是通过拨打电话来咨询或者消费。所以，这就加大了我们的沟通难度。我们需要精简的介绍产品，突出广告中的优惠。将我们的兴奋传达给观众进而感染消费者。顾客对产品的了解和质量的信任度80%来自我们客服的介绍和为之建立的信心。

做这份工作确实让我受益很多，但毕竟刚出社会的我们并不习惯，这种自我催眠的气氛和夸张的销售方式。我们无法接受将产品优势放大100倍，闭口不提其弊端的销售技巧。然而不同消费者收到同样产品之后的反映落差比较大，这些让我们的心理很矛盾，内心的负面压力特别大，最终认为自己适应不了这个企业而选择了离职。

xx年11月6日，我正式到了华冠（昆山）商标印刷公司面试。11月11日进厂办了相关的入厂手续，随后就步入了实习试用的上班族生活。

我的工作就是生管排程。大约在一个多星期之后，我才正式学习排程的部分。刚接手都是有师傅教导的。在这里也都是来自五湖四海的朋友，他们都很和蔼，悉心的教会我实践与操作的知识，大家都像一家人相处的很愉快。

至今我以实习快7个月了，仔细想想，我认为生管在企业中的作用主要体现在以下几个方面：

1. 合理的生产排配, 及时供料生产, 确保生产与交货顺畅;
3. 生管是产能规划作业的策划者, 在生产需求变异时, 给高层主管提供产能负荷状况及改善方案. 4生管是营业与生产者之间的桥梁。生管的合理安排直接关系到公司的盈利多少，是企业的心脏。而我们总经理赋予了我们生管，即“生财”的美誉。

我认为, 作为一个生管, 最基本要了解以下几点：

1. 了解生产之产品
2. 熟悉生产制程，掌握并熟知整个加工流程中的瓶颈工序，以便计划及时调整和安排
3. 生管专业能力(熟悉电脑操作、物料管控、产能评估、数据统计分析)
4. 沟通协调能力
5. 实事求是工作态度
6. 具备强烈的责任心和抗压力

现在回头看看，生管的工作总结为两个字“打杂”，一点也不夸张。我们每天都要处理很多琐事。这份工作很锻炼人，也很忙。附有很高地挑战性.。要负责工作上的沟通，我们在公司中充当的角色就是制造与营业之间的桥梁。虽然我们生管不需要管材料，但应知道料况，因为材料是生产计划执行的重要制约条件。生管根据业务出货需求排计划生产，生产部门及时反应异常，生管需掌握其生产进度和异常处理结果，

反馈并确认交货日期，需要及时与业务沟通协调，不能耽误出货。

我觉得只有越大的公司，才能越体现生管计划的作用。因为当我们工作越做越熟知，位置越高的时候，我们做事的风格就需要有变化和技巧。做生管，我自己做和我充分发挥作用，通过一些方法来安排或调动人员配合去做，得到的成效是不一样的。我们主要是监控生产的工作质量和进度，这需要有很好的意识，需要我在不断的成长中积累更多的大量的经验去主导排程。学会去制定流程，理顺而且能控制它。

总的来说每天这样上班，压力非常大，很累，但却很充实。希望，经过我的这段实习可以很好的历练自己，激励自己不断成长，职场步步高升！

电话销售实训心得篇四

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。我就不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；

我又是一个死要面子的人，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（但是最近没有翻译业务）。

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。

电话销售实训心得篇五

这应该是写总结的经验之谈。好的总结是在做好总结工作的基础上写出来的，更是人民群众在实际中干出来的。在现实生活中，有的单位干得不怎么样，但总结时却“喷香水”，这对本单位的工作失去实际意义，不应该提倡。也有的单位工作有成绩却形成不了典型经验，这种情况说明总结工作没做好。上述两种情况都是应该避免的。搞好总结，是企业管

理的一项重要工作，是增强干部、职工凝聚力的一种重要手段，需要认真对待。

总结究竟应该怎样做呢？从总体上说要发动群众，自下而上做总结。工作是群众做的，总结也应该由他们来做。不应撇开群众凑集政绩，绞尽脑汁制作观点。总结过程中能量化的要量化，把定性分析和定量分析结合起来考察，从客观事实出发，防止感情用事，以免总结流于形式。此外，搞好总结还要注意以下几点：

1、重视调查研究，熟悉情况总结的对象是过去做过的工作或完成的某项任务，进行总结时，要通过调查研究，努力掌握全面情况和了解整个工作过程，只有这样，才能进行全面总结，避免以偏概全。

2、热爱本职工作，熟悉业务热爱本职工作，事业心强，是做好工作的前提，也是搞好总结的基础。写总结涉及本职业务，如果对业务不熟悉，就难免言不及义。

3、坚持实事求是的原则总结是对以往工作的评价，必须坚持实事求是的原则，就像陈云同志所说的那样，“是成绩就写成绩，是错误就写错误；是大错误就写大错误，是小错误就写小错误”。这样才能有益于现在，有益于将来。夸大成绩，报喜不报忧，违反作总结的目的，是应该摒弃的。

4、重点在出经验，找规律总结的最终目的是得出经验，吸取教训，找出做好工作的规律。

因此，总结不能停留在表面现象的认识和客观事例的罗列上，必须从实践中归纳出规律性的结论来。