

# 电话销售心得总结(优质5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 电话销售心得总结篇一

近年来，随着经济的飞速发展，电话销售已经成为各行各业中不可或缺的一部分。无论是大型企业还是小微企业，都需要这种方式的销售推广来实现自己的市场目标。作为一名电话销售新人，我在这个行业中积累了很多的经验，今天我想将我的心得与大家分享。

### 第二段：心得体会

首先，我深刻认识到自己的不足。在工作中，我经常遇到顾客的反驳，这时候，我会比较容易慌乱，口吃，甚至有些急躁。但我也意识到，只有通过更多的练习和学习，才能更好地应对这些情况，提高自己的销售能力。

其次，我认为，了解产品和顾客是进行电话销售的关键所在。只有通过深入了解和熟悉公司的产品，才能更好地为顾客解决问题，提供专业的建议。同时，了解顾客的需求和心理，及时作出调整，才能增强顾客信任度和忠诚度。

### 第三段：销售技巧

在电话销售中，运用合适的销售技巧也是非常重要的。首先，要在合适的时间打电话，不要打扰到顾客的正常工作和生活。其次，要注意简明扼要地介绍公司的产品，强调其优势和特点，让顾客对产品有一个初步的了解。最后，对于犹豫不定的顾客，可以采用一些精心设计的言语或套路，通过互动和引导，达到更好的销售效果。

## 第四段：考核和反思

在日常工作中，公司会对我们的销售绩效进行考核，这也是一种很好的促进自我反思和不断提升的机会。通过分析自己的表现和理解顾客的反馈，我们可以找到自己的不足和进步点，进而推动自己在工作中的提高。

## 第五段：总结

总的来说，电话销售是一种需要积累和实践的工作，不断学习和进步才能更好地应对市场的变化和顾客需求。我们要不断完善自己的销售技巧，并注重自我反思和学习，提升自己的销售能力和业绩。只有这样，我们才能在这个行业中获得成功！

## 电话销售心得总结篇二

三个多月以来，在同事们的帮助下，自己在电销方面学到了很多，下面将以前的工作总结如下：

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都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！

一年已成为过去，勇敢来挑战明年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人！

## 电话销售心得总结篇三

电话销售是一项需要综合素质的职业，既需要沉稳的心态，又需要良好的语言表达能力，更需要丰富的销售经历。成为电话销售新人，需要不断学习、总结，从中汲取新的营销思路和经验。在我走过一年的电话销售岗位后，我想在此总结我所得到的东西，并将其分享给其他新人，帮助他们快速进入状态。

### 第二段：抓住重点，带来新想法

我相信，在电话询盘中，卖出你的产品或服务是你的首要目标，不过，我们需要考虑的是如何在顾客心中获得信任感。我通过学习发现，顾客最感受到的是销售人员的耐心和热情。小小的关怀能让顾客产生更多的信任和认同感，所以在沟通中，我们需要近距离的关注顾客的需求和热心的解答问题。这样做，才能跟顾客建立情感联系，才能让我们的产品附加价值更加明显。

### 第三段：学会倾听，让顾客感受到你的关注

在风头正劲的销售工作中，我们常常忽视了倾听，而只是关

注于自己那段充满了宣传效果的话。这样的话，往往会让顾客感到不耐烦或是忽略掉你的说话。最好的解决之道，是不断地询问，在询问的同时，将问题归纳和总结。这样不仅可以让顾客感受到你的关注，还能让他们知道你的热情和专业性。

#### 第四段：心态平和，温润慢行

作为销售员的我们，既要在电话沟通前细心一份热爱，也要在销售中显出我们专注和好心态。因为电话沟通只是情感交流的一种方式，尤其是当我们的顾客处在一种脆弱时刻的时候，我们的冷静态度更加重要。情况紧急或疑虑重重的时候，我们要内敛而不失激情，这样才能留住这个客户和建立信任感与强大的关系。

#### 第五段：结尾总结

电话销售的工作并不是轻松的，它需要持之以恒的努力和不断的提高。对于新人来说，需要学会倾听、沟通和耐心；对于老员工来说，需要坚持不断的学习和调整。销售不仅仅是结果，更是一份需要不断学习和化繁为简的艺术。让我们继续努力工作，掌握这门技艺吧！

## 电话销售心得总结篇四

本人于20\_\_年6月23日在\_\_科技有限公司常州分公司做电话销售，经过短短一个多月的实习，无论是在个人素质，还是业务技能上，本人都得到了很大的提高，现将这一个多月的实习情况总结如下：

- 1、自身能力：通过这次实习后，发现自己所存在的很多不足之处，而这些不足之处是你没去实习就无法发现的，自身的整体能力不足，比如说沟通能力、一些销售技巧、与同事与领导相处的技巧，因为公司就是公司，不是学校，在学校里，

同学与同学之间同学与老师之间都是很好相处的，但是在外面的话就不一定了，你必须懂得一些相处的技巧。

2、专业技术：在学校里学校的专业知识都比较基础，要使这些知识用于公司还远远不够，不能满足公司的要求，所以还得自己去提升，继续去学习。还有学校里学的东西有时在外面不一定可以用得上，这要求我们快要毕业的同学去留意社会上的需求，因为学校学的东西与社会上需求的东西有个时间差在里面，学校里学的东西也不会去针对某某个公司来开设课程，所以每个公司都有自己的实际情况，要根据自己的公司的要求来提升自己。

3、心理上的调整：现在的学生不再是以前的天之娇子了，不管是专科生还是本科生甚至是研究生社会上都一大把，不要以为自己读那么一点书就觉得自己很了不起的样子，其实一个有高文凭有时还比不上一个有经验的人，所以快要毕业的同学们要调整心态，不要高不成低不就的。

经过这短短一个多月的实习，我觉得自己成长了很多，也深刻地感到理论与实践的差距，这次实习也为自己以后的正确学习理论知识，打下了良好的基础。

## 电话销售心得总结篇五

总结，是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料。本文是关于电话销售工作心得总结，欢迎大家阅读借鉴。

又过了一年了，不知不觉做电话销售三年了，三年前在入这个行业时，信誓旦旦的想混出个样子来，在这三年里，有成功的喜悦，当然，还有失败的泪水。如果说20xx是拼搏的一年□20xx是勤奋的一年□20xx是转型的一年，那我的20xx就是坚持的一年，所有的一切都已经过去，唯有坚持的心不曾动摇、没有改变，坚持行业、坚持营销、坚持团队……坚持一

切需要坚持的。

一直以来，电话营销都是我所坚持在做的，记得年初所有人都已经搬到庆春路营业部了，唯有我们团队还在青春坊奋斗，经过一个寒冷的冬天，那时的环境虽然非常刻苦，但是没有任何借口，我们都在一起努力，打陌生的电话收集潜在客户、跟踪客户到约见客户，我们计划的做到我们该做的，虽然天气寒冷，但是我们的心很火热，新人进来也是和我们一样电话营销，确实在艰苦的条件下，坚持下来的都很了不起，注定能够得到自己想要的，实现心中的目标，随着3月份我们搬进庆春路8楼，不会冷了，环境也好很多，那时经历着电话营销部门的设立，我从此有了更多的时间，那时电话营销我放下了，新组建的电话营销部门经历着半年多的磨合，虽然成绩不尽如人意，但是确实规模大了，团队的两名成员成为电话营销部门的小组长，也得到了一定的锻炼。

自从电话营销团队管理抽出以来，也面临着自己的重新定位，那时对我来说，也是充满模糊，通过和领导的沟通，我开始筹划更多的事情：银行合作、社区合作、杭图活动、团队内部管理等等，当开始考虑团队的未来发展的时刻，银行一直是我们的团队最大的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的更多，在4月份我们团队近15人的团队仅仅有两个银行网点，说出去和其他营业部的区域经理分享的时候，他们怎么也不敢相信这样的团队会有什么成绩，从此我开始重视银行渠道，第一个开始重视的是农行秋涛路支行，这个网点合作时间最久，关系处理最好，但是过去的三年对他们的贡献基本上没有，第一次拜访钱行长的时候，我没有提任何要求，首先满足他们的三方任务要求，那一次合作以后，银行对我们才开始重视，关系更深一步。

此后我们不断去开发新的渠道，最终开发出农行上泗支行和农行浣沙支行的银行渠道，另外民生银行和深发展银行也开始接触，沟通合作的事情，曾经给自己下了一个任务：平均两个人至少要有一个银行渠道，年终必须完成。离这个目标

最后还是没有完成，但是在年末的基金销售过程中，银行一直以来都是我们的弱项，但是通过银行完成的任务确是不错的，通过这次资源的互换合作，让团队的大多数人重新认识了渠道合作的意义，更多的人选择了走出去，进行联合营销，和农行上泗支行在转塘地区的第一次合作举办交流会，达到了我们的期望目标，虽然结果并不是很好，但是打开了局面，对于后期的合作大家都充满希望和期待，无论是银行领导还是高尔夫的领导都看到了多方合作的前景，以后或许可以做更多的尝试，目前团队可以驻点关系也不错的银行总共有四家：农行秋涛路支行、农行浣沙支行、农行上泗支行和工行凤起路支行。

从团队的内部管理来说，年初我们一直坚持的早早会持续了下来，并经过改革创新之后得到了所有人的认可，参与积极性大幅提高，早会内容包括消息解读、大盘分析、业绩速递、经验分享和口号，通过消息解读，新人能够更多、更快的掌握消息解读的技巧和能力，提高自我表达的能力，通过不断的强化，出去就能够和客户进行沟通，当天气冷下来了，经常有人迟到，通过一定的惩罚，主要是通过罚一本书的方式，告诉这是不对的，故意经常迟到的现象得到控制，一大批人能够做到准时到，养成了好的习惯；另外团队原来会议较多，经过改革以后，团队仅留下了周例会，平时小组不开会，一周碰头一次，让每个人了解团队所有成员的情况，并且了解自己在团队中扮演的角色，周例会结束后会安排一个人分享自己的经验，对新人的启发较大，对演讲者更是一种学习提升的机会，因为周例会都是安排在团队长会议结束后，经常一开就到晚上六七点钟，因为事先沟通过，周一的例会是没有时间限制的，所有的事情结束后就结束，周而复始的坚持，每个人都知道了周一要开会，甚至有时候我们开会到5点，看到大家都还在等，这种状态真的很好；除了周例会以外，每个月也会安排一次月度例会，对团队表现卓越的进行奖励，虽然这种奖励并没有多少钱，但是这份荣誉必须给到，这是团队的一种认可，种种规矩定下来后，自己也不会太累，乃至到今年8月份我们团队一下扩展到二十多人，都能够控制。



通过每天、每周的接触，大家天天都能够碰到一起，关系也慢慢熟悉起来，感情也逐步变深，这也许就是团队的凝聚力。

在团队的活动方面，一个有战斗力的团队一定要经常的集体活动，这一点要感谢罗总教给了我，团队每个月至少要有一次集体活动，像往常一样唱歌、吃饭、看电影和旅游等等，紧张的工作确实给我们很大的压力，再忙也要懂得适当的调整和休息，因为4月份我们取得了突出的成绩，在6月份我们安排了和安吉营业部集体漂流，那是一次非常愉快的经历，虽然花了不少银子，这样的活动大家集体参加，感觉非常好，美好的东西总是让人怀念，以后每年也需要这样一两次的户外活动。

在人员引进方面，年初团队自身做了一次招聘，总共当时有8个人参加培训，最终签约的有5个，留存率还是比较高的，当时团队签约的有十多个，实习的有四五个，一起将近20人，从4月以后，团队基本上暂停了招聘，主要是学校的毕业生为主，一直持续到11月，行情一直低迷，团队出现人员流失，当然我一直坚信，离开都是有理由的，但是作为把大家带进来的，没有让大家赚到钱，我是有责任的，团队最多人数达到22人，在八九月份，那是考验最大的时候，那时基本上停掉了新人的引进，从开始有人提出离职的时候，我想作为一个团队没有招聘长期的生存会成为问题，有进有出，这才是一个健康的营销团队□xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说□xx年更多的偏向了团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在xx年初达到了，在20xx年12月31日，看客户的资产损失将近1/3，到下半年基本上暂停了个人的开发，我也不知道是不是给自己找理由，但是每个月的业绩确实很不理想，虽然营业部对我没有考核，但是作为一名证券从业人员，谁都知道没用客户真的很难生存，不仅在客户开发方面放松了很多，同时客户服务也缺乏持续性，只是对部分关系较好的

客户联络较多，大量的客户已经基本上忘记了联系，客户关系也没用以往那么用心，因为对客户没有以往那么关心，转介绍的数量大大减少，坚持该坚持的，这也许是今年最大的不足。如果说xx年还有什么遗憾，应该就是和我一样坚持在财通、在证券行业的兄弟姐妹们，辛辛苦苦的一整年，没有赚到钱，没有过上有品质的生活，年底了，回家甚至囊中羞涩，但是我坚信我们的付出会有回报，所有的遗憾，只要还在坚持，我们的20xx□不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

20xx年即将过去了□20xx年也要到来了，在新的一年里，我要让自己在这条路上走得更久更坚定。