

# 电话销售工作总结 电话销售工作总结 (精选7篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 电话销售工作总结篇一

成长，从我的销售路开始。

从\_\_来到\_\_，从学校走上工作岗位，从\_\_的一家销售公司走向自我成长的开始。因为做了销售，让我明白一个人无论做任何事情，自我不去努力，不去付出，不可能成功。去做任何一件事情，不去用心，你是绝对不可能做得更好。

首先：和以前相比我的自信心变强。

一个优秀的人，往往给你一眼的感觉就是他十分的有自信。自信是你成功的第一步。异常是对于一个销售人员来说，必须要相信自我的潜能。并不是说每个人刚开始做会做得很好，可是每个人都要相信自我的潜能，因为大多数人只发挥了自我的百分之十的潜力。

这就是说，在我们的身上还有巨大的潜能没有发挥出来。所谓本事，从某种意义讲只可是是一种心理状态，能够做多少，取决于你想做多少，你是你认为的那种人。

其二：目标十分明确。自我在做任何事情都能有一个很好的标准去做。这是我以前从来都没有的感受到的。因为你有了一个十分坚定的目标，你才会不抛弃你的信念，不放弃你的努力。

在取得成功的道路上，有风有雨、有曲折有坎坷，许多人会半途而废。仅有那些坚持下去的人，目标明确的，才会看到终点的美丽。

第三：自我做事情的进取性和主动性强烈。销售人员在市场上，每一天都要去做有意义的事情，比如，多拜访一次客户，多打一通电话，多去总结一天的工作等，销量的提升也就是水到渠成的事了。

最终，其实我自我认为；成功只是把一件事情做对，而成长则是本事的提升。成功并不必须能让你成长，但销售人员要能成才，就必须不断地成长。

成功是把事情做对，而成长则是做对的事情。

自从我做了电话销售，我也懂得了很多，也想了很多，更是成长了很多，这一切都归功于公司，同时也归功于领导的指导。

以上是我对我所做的销售的一个关于心态的工作总结，可能还是有些不足的地方，期望领导给一些宝贵的提议，而我必须也会进取的理解这些。并且我也期望我以后能长久的做这一份销售工作，且能有所成就。也期望之后的工作会更好，公司发展也会更好。

## 电话销售工作鉴定总结篇二

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是经过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司经过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每一天坐在办公室里，打几个电话或者qq[]客服等联系到客户，这样很简单，可是实际上工作量还是有的，每一天要跟不一样的客户打交道，并且第一时间经过自身的语言来留给客户一个十分好的印象。

为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到\_\_公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟\_\_公司合作等等这些都是与自我付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有十分敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、信息问候qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自我的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

我相信经过自我在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自我的业绩量也会比今年更加有前景。也期望相信经过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在20\_\_年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的提高和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自我的业务量能够到达质的飞跃。

临近放年假之前我也要好好的思考一下来年的工作计划，如下：

第一：每周每一天都写工作总结和工作计划。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，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改善。多加以动脑思考问题。

第二：每一天做好客户报表。并且分好a□b□c级客户，做好详细而又明了的客户跟进情景，以及下一步的跟进计划。同时每一天早上来公司，第一先大概浏览一下昨日的客户报表，然后对于今日的客户电话拜访有针对性，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：争取每一天至少联系一个意向强烈客户，每个月至少合作成功6个客户。每一天不断反思和不断总结。

第四：加强业务知识和专业知识。在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对防伪标签的需求和要求，提出合理化的提议。

第五：每周跟进重点客户，每一天不断开拓新客户，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。并且有什么苗头及时跟领导反映。

另外我计划在临近春节的时候，已经合作的客户或者年前联系意向好的客户纷纷打电话或者发信息给客户表示新年祝福和问候。

另外针对公司的一些提议：

第一：为了让员工更加了解到防伪标签这一行业，对防伪标签产品更深入了解，提议公司能够给予员工每个月定期进行培训。并且觉得工作中学习也是很重要的，提议公司开展一些工作技能的培训，为了让员工成长的更快，那么将会给公司带来更大的效益。

第二：提议公司网络电话能够坚持稳定。做为电话销售员的我每天到9：30拨打通客户的电话。往往打到一半的时候就突然的断线了或者是客户那边说根本听不到我说话的声音，并且也有一些客户提议我不要用网络电话打，并且每次跟客户沟通完电话，客户都不明白我们公司的电话，每次用网络电话打过去的话电话号码显示都不一样，有时候会显示无法

显示号码等等一些状况，我期望明年年初公司能够针对电话这一块能够有个好的调整和升级。

第三：提议员工在工作之余比如节假日，公司能够组织全体员工外出旅游、登山、打羽毛球等等来丰富员工的业余生活，同时也能够增强员工之间的凝聚力。增强了团队精神。

综上所述，以上是我的20\_\_年工作计划和提议，有什么不当的地方还得请领导指正。在新的年里，我会在更加努力的工作。争取每次给自我订的销售目标能够按时按质的完成。并且也相信公司会越走越好。在不久的将来，公司将会发展的更好、更快！

## 电话销售工作鉴定总结篇三

20\_\_年即将悄然离去，回顾20\_\_年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我20\_\_年\_\_月\_\_日进的公司一向到此刻，已经工作有了\_\_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，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功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。可是整体来说自我还是有很多需要改善。以下是我今年总结工作不足之处：

### 一、沟通技巧不具备

每一天接触不一样客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达本事是需要加强改善。

### 二、针对已经合作的客户的后续服务不到位

看着自我成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，可是自我还是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，

并且到达从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是十分的不成熟，之后经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。

确实感觉到一个新客户开拓比较难，可是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有\_个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅仅继续给公司创造利润，也是对自我一个工作上的认可。所以这点我得把目光放长远。

### 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，对于淡季或者临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。确实报表就是每一天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自我用心的去经营，否则怎样结出胜利的果实呢。领导仅有经过明了的报表才能够明白我今日的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自我也每一天做好完整而又详细的报表也能够每一天给自我订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

### 四、开拓新客户量少

今年我合作成功的客户主要是经过电话销售和网络营销等渠道找到客户，而自我真正找的客户很少，这点值得自我好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，所以大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自我联系上的意向客户。而自我今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改善，并且明年订好一个计划，让自我的时间分配的合理。到达两不误的效果。

## 五、业务知识方面

当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自我的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在以后的工作当中加以改善，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，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，怕的是不明白改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自我的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是经过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司经过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每一天坐在办公室里，打几个电话或者qq□客服等联系到客户，这样很简单，可是实际上工作量还是有的，每一天要跟不一样的客户打交道，并且第一时间经过自身的语言来留给客户一个十分好的印象。

为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到通赢防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟通赢防伪公司合作等等这些都是与自我付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有十分敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。

对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、信息问候□qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自我的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

我相信经过自我在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自我的业绩量也会比今年更加有前景。

也期望相信经过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在20\_\_年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的提高和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自我的业务量能够到达质的飞跃。

## 电话销售工作鉴定总结篇四

xx月已悄悄离我们远去，xx月的到来告诉我们，20xx年已经过去一大半了，在上个月底我们出国留学公司也开了半年的销售会议，公司领导在会议上也做了半年的工作总结，给我们更深的了解了我们公司半年来的工作情况，还总结了一些经验供我们分享。所以在这会议之后，领导要求我们也来给自己半年的工作做个总结，希望通过总结我们能够更好的认识自己和向优秀的同事学习经验，从而更好的开展下半年的工作。

现在我对我这半年来的工作心得和感受总结如下：

首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自己经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配拜访次数。力求把单子促成，从而达到销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自己的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这半年来我手中所成

交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，但是成功率比较高，价格也可以做得高些。像这样的客户就可以列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

每天主动积极的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情况，并做好第二天的工作计划。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，而且因为人与人都是有感情的，只有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的最好机会。即使当时没有能立刻成交，但是他们会一直记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是形成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们这里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情况，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺一定能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，但是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

人要不断的学习才能进步。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关；其次是学习沟通技巧来提高自身的业务能力；再有时间还可以学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

了解我们的竞争对手我们的同行，了解现在市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业务员必须时刻都要关心的问题。只有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的判断，遇到问题才能随机应变。

最后我要感谢我们的领导和我们同事在上半年对我工作的支持和帮助，希望往后通过大家一起努力，让我们能够在下半年再创佳绩。

## 电话销售工作鉴定总结篇五

20xx年即将悄然离去□20xx年步入了我们的视野，回顾20xx年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我xx年6月24日进的.公司一直到现在，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，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功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很多需要改进。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。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。看着自己成功客户量慢慢多起来，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。

客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

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，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。

领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。今年我合作成功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，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在以后的工作当中加以改进，有句话说得话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，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 and 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。

## 电话销售工作鉴定总结篇六

电话销售属于销售的一个分支，也是很多企业会采取的一种销售方式。今天本站小编给大家为您整理了电话销售工作总结，希望对大家有所帮助。

我加入电话营销行业已有近两个月的时间，总的来说，在领导的关心和同事的帮助下，工作有了显著的进步。虽然跟自己的目标和领导的要求还有一定差距，但前景是好的，心态是正的，信心是饱满的！当然问题也是突出的：

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。

对于这些问题，以下是我做出的下个月电话销售工作计划：  
在年度销售工作计划里我主要将客户信息划分为四大类：

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。为公司做出自己最大的贡献。

电话销售给人的第一印象是，打个电话，聊个qq劝别人买东西的，会有难度吗。有句话说的好，各行如隔山，你们是不懂。其实，我们的工作也有很多的要求，我们的工作压力也是很大的。但是，有压力才有动力。xx年即将结束，我写了一个总结，主要总结的是我的不足，希望在下一年会有所进步。

工作的不足：

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。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。看着自己成功客户量慢慢多起来，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。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。

确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

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，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。

领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。今年我合作成功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，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大

部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。

而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在以后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，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。

共2页，当前第1页12

## 电话销售工作鉴定总结篇七

一、以“勤恳务实、不断进取”为信条，加强学习，提高自身思想素质。

现代社会是一个开放、竞争的时代，知识日新月异，信息高度发达。身处如此背景下，只有不断加强自身业务能力的提高，才能保持职业价值。为此，无论何时何地，我都坚持利用一定时间去浏览和获取图书、报刊以及网络上的各种信息，不断提升自身的业务素质，加强对积极向上的人生观、正确的价值观的引导。“勤勤恳恳，我只吃朴素饭；兢兢业业，我只做平凡事”。这些警世名句，是我的座右铭。无论处在一种什么样的环境下，使始终保持乐观、积极向上的心态，努力勤奋、务实工作，不懂就问，不会就学，扎扎实实，做好本

职工作。

二、以“业务精湛、客户满意”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好形象。

1、展览行业是一个需要耐心+细心的服务行业。电话营销是服务的重要一环：对每天的客户来电，做到有问必答，不厌其烦，认真对待客户的每一个问题，积极高效的予以解答。力求做到使客户满意。xx年的口腔展，在公司全体同仁的齐心协力共同努力下，取得了圆满成功。开展的前一个月，我和口腔展项目组全体工作人员加班加点，分工合作，及时顺利的完成了展前工作。展会结束后三、四月份，又配合市场部做好观众的统计分析。对参展商进行了展后回访，了解参展商对我们工作的满意程度，对展商提出的问题，认真加以总结，汲取经验，接受批评，加以改进。以求把客户满意度放在第一要位。从177份有效的参展商意见反馈表中看出，我们的服务得到了大多数展商的肯定。

2、策划设计xx年口腔展的展位安排。口腔展的展位安排、展位图的设计，在我看来是一份责任，也是一份答卷。古语云：“知彼知己，方能百战百胜”。为此我充分分析了北京、上海口腔展的规划布局和价格以及对大中小公司安排展位的优缺点，譬如：今年北京口腔展设计了1231个/9平方米展位，总收入约25976000元，参展商有549家；上海口腔展设计了1011个/9平方米展位，总收入约19626000元。参展商有429家。在展位定价上，北京口腔展最高单价是3xx元/9平方米；最低10000元/9平方米，分四种价格等级；上海口腔展最高单价是26000元/9平方米；最低单价8000元/9平方米，分三种价格等级。从参展商目前对中国口腔展的价值取向来说：分别是北京、广州、上海。对比北京上海口腔展的数据，结合明年华南口腔展的展馆实际情况，我们设计了1279个/9平方米展位，价格等级上做了优化组合，相比今年多设计了178个/9平方米展位。按观众路线把15.1馆设计成品牌馆、14.1为国内品牌馆，二楼15.2和14.2馆为耗材馆。

在销售展位的过程中，通过对客户的分析判断可以总结出：展位图对于参展商来说，就是一份价值取向图。参展商确定的展位位置，就决定着他们的品牌定位和价值取向。根据帕累托法则，即80/20法则，可以将客户分为大客户和长期客户、中端客户和大众化客户。80/20法则告诉我们：80%的利润来自于20%的客户。这20%客户也是口腔行业的领袖和品牌价值缔造者，他们的积极参与又决定了口腔展的品牌价值。为此我们更应该关注大客户和长期客户，了解分析他们的想法和市场定位，在以展会为载体的平台上为他们赋予更大的价值。因此在xx年口腔展的招展过程中，按大客户、金牌客户优先、大面积展位优先、公司产品含金量高、公司实力强优先分批次招展，鼓励大客户拿大展位，拿好展位，例如：高露洁、宝洁□gsk这三家公司都是生产日用产品的顶尖公司，无论从消费者群体、产品定位上都有相似之处，每年他们在华南口腔展上拿展位的大小也不相仲伯，为此我们鼓励其中一家拿大展位面积，来说服其他两家也定相同面积的好展位。在这样的环比影响下，这三家都由今年的54平方米增加到72平方米或以上。通过这些有效策略□xx年口腔展展览面积相比今年扩大了6000平方米，总收入预计增长10%以上。截止12月30日，口腔展的四个展馆展位已全部售罄，新增加参展商103家，占总参展商的20%。

3、为了了解行业动态，在公司安排下参观了香港apdc展、北京、上海口腔展。参观同行业的展会，是为了学习他们的优点，了解他们的展会情况，拜访老客户，结识新客户。每一次观摩前，项目组都做好了充分细致的准备工作：分析他们的展位图的布局，参展商的数量，统计未参加华南口腔展的公司名单，做出报表，对每一家公司进行仔细分析后，在现场进行面对面交谈，积极推介华南口腔展。

三、以“互助互敬，团结协作”为宗旨，提升团队协作精神。

在伍丽儒领导下的口腔项目组是一个和谐、互助、积极的团

队。伍丽儒以她开朗、乐观、勤奋、积极向上的态度影响着我们这个团队，我们分工明确、责任清晰、工作做得有条不紊。碰到问题大家相互交流，积极协商解决。小苏、小敏、小钟在工作中极具责任感，认真负责，团结互助。我们为之努力，是因为我们有着一个共同的目标：为公司保持并擦亮口腔展这个品牌。

俗话说：“三人行必有我师，”在以后的工作中，我会结合以往工作经验，取长补短，开拓进取，现对于xx年的工作思路作如下打算：

1、目前中国的三大口腔展处于一种三足鼎立之势。三个展会因为地域不同而各据一方，参展商的数量也不相上下。北京口腔展以他“皇城根儿”的优势、观众地区来源广泛，排列第一；上海口腔展也正以国际化大都市的影响力不可小窥，华南口腔展的优势服务好、毗邻港澳、连接东南亚，佛山是口腔oem生产的基地。但是，只要是其中一个展做大做强，那么意味着其他二个展将沦为地方性展会。为此我们需具忧患意识，加大对华南口腔展的国际宣传力度，加强对核心观众的邀请，深化国际合作，炼好内功，由专业公司设计展会的统一形象，规范展会的业务流程，有序安排现场各个流程的工作。集众人之智慧，多为项目提出新想法，新思路。

2、虚心学习专业知识，加强业务水平的提高。

3、积极配合伍丽儒做好口腔展的统筹工作。

4、做好xx年展商数据分析，分析展商的行为特点，比较品牌展商在北京、上海展会中，展位面积、投入资金、市场需求等方面做出细致分析，从中找出在广州展会扩大面积的对策，专业专注，做强做大华南口腔展会。

5、制定对新公司即未参加过华南口腔展的参展商的招展方案。

6、加强个人自身素质的培养，努力提高业务销售技能、服务技能、团队协作意识、个人礼仪等。

最后，在鼠年到来之际，感谢中心、公司领导和全体同事，在xx年一年的工作中对我的大力支持与帮助，在此表示深深的谢意。在xx年新的一年里当中我将继续努力工作，虚心学习，以更好的成绩来感谢领导和各位的支持，再次谢谢大家，预祝大家新年愉快，合家幸福！

来xx有一段日子了，有了一点微不足道的小成绩，发来不是为了博得众人同行的赞赏亦或是同情的目光，只为分享下经验，促进下业绩的提升。

首先，我觉得如果真想把保险做好、长久地做下去，让自己挣到钱、使自己和自己的家人的生活质量得到改善，就得有打持久战的决心和毅力！如果没有这种决心和毅力，遇到人家的拒绝就想打退堂鼓，那就干脆放弃保险，换个更适合自己的工作算了！一开始，做保险被拒绝那是常事，慢慢都习惯了，到现在我已经是无坚不摧了，哈哈，其实挫折多了，经验也就有了，方法也就有了，拒绝也就少了。另外也可以换位思考，我们有时候去逛街、买衣服，我们常常是转上好多家才决定在其中某一家购买，那剩余的不都是被我们拒绝的对象吗？我们几乎每天都在拒绝别人，别人照样过得好好的，别人拒绝我们又有什么大不了的？不要害怕拒绝，每天都要保持相当数量的客户拜访量，慢慢总是会有成绩出现的。

在这里，不得不提下，做任何事，方法很重要。如果感觉不对了，就该转换思维，换换其他方法了。比如，经过多年奋斗，曾经那些拒绝我、不用的我的客户，现在大多数都和我成为了十分要好的朋友了。我也得力于他们的帮忙，荣升为公司的小主管了。管人可比挖掘客户难多了，同样是学问一门啊。一开始是混乱不堪的，不是客户资料遗失找不到了，就是客户资源被离职业务员带走了。整的我的焦头烂额啊！现在不都说什么信息时代？我便想找找看看是否有电话销售系统

管理之类的软件，可以帮帮忙么？没想到还真被我在网上挖到了。正如我当初的做业务一样，我的团队的业绩也在此发生了转机。

其次，我觉得做保险是一种筛选工作，或者说我们做的是一种“沙里淘金”的工作，我们要大量地、快速地筛选我们的拜访对象，大量地排除那些沙子，尽可能快的找到我们的金粒！一个人要有财力，还要有参保的愿望，才有可能成为我们真正的客户。试想，如果一个家庭一年的毛收入只有2.5万元，而且还有孩子，你怎么能指望他每年拿出近1万元来买保险呢？除非他是疯了！所以，我们在拜访客户时，对于财力不足、收入仅够维持日常生计的客户，就不要多花费时间和精力了！这就要求我们非常善于观察和分析，争取用最短的时间内判断出对方是否有财力买保险；或者说，对方有财力买什么样的保险，这类保险对他有没有意义。如果有，就继续跟进，如果没有就赶紧放弃，换个目标，这就是筛选工作。我的团队现在已不像从前我那样做这样繁琐的工作了。我们会通过各种途径购买大量质优的客户资料，批量导入电话销售系统，销售人员只需要耳麦一戴，保持良好情绪，与客户沟通就好。现在的销售量及销售额是之前的好几番。这样我觉得有必要同大家分享的原因，好东西，咱也不掖着藏着。为了，我们伟大的保险事业做点贡献也是应该的。嘿嘿！见笑了，各位！

再次，当然个人的职业素养也十分重要的。尽管现在电话销售系统，方便了我们的工作，提高了效率。但是勤奋依旧是我们要保持的姿态。想当年，我从早到晚，跑着跑那，风吹日晒，一天跑十几家客户，被人拒绝n次的，也依旧精神饱满。去过的片区，去了又去。以至于很多人都认识了我这个卖保险的小子了。唉~岁月催人老，当年的小子现在也就是人到中年了，责任重重了。

电话销售尽管改变了以往我们保险行业的销售模式。事实上不能单纯的说改变了，应该说是优化了。但是我们当年的热情和勤奋的态度依旧不能降低，尽管现在人们的保险意识有

所提高。客户光拜访一次是很不足够了，还需要我们一而再，再而三的去跟进，去推敲他的需求。当然，方法对于我们来说也是十分重要的，上面也已经强调过了。不能整天整天的追着客户买保险，这样会遭人投诉的。要将我们的销售概念模糊化，不有人就提出来么做销售，就得像跟客户在“谈恋爱”一样，慢慢地把对方的需求挖掘出来。比如，时常关心关心客户，让他能想起你，想起你是个卖保险的。当他有需求的时候，就会第一时间找到你就足够了。另外，先进的工作方式和工作工具也是很有必要的。

共2页，当前第2页12