# 电话销售心得

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-10-18

*第一篇：电话销售心得电话销售心得通过这几的天电话销售从中体会很多，有收获也有失落，有兴奋也有汗水，对于这几天的心得我自己也做了一下总结：1、做电话销售，要学会充分利用各种销售媒介，这样才能消息灵通，才会为自己找到足够多的项目信息，然后打电...*

**第一篇：电话销售心得**

电话销售心得

通过这几的天电话销售从中体会很多，有收获也有失落，有兴奋也有汗水，对于这几天的心得我自己也做了一下总结：

1、做电话销售，要学会充分利用各种销售媒介，这样才能消息灵通，才会为自己找到足够多的项目信息，然后打电话沟通筛选，要知道有时候有十个项目信息最后得到的也不过两三个，所以找项目最重要的是找信息。

2、打电话要有礼貌，如询问时间是否方便等等，并全神关注，倾听客户的每一个字眼。并事先准备好题目和笔记本，随时记录你在沟通中获得的信息。

3、在与客户交流时要把握重点，要明白你想要什么，客户需要什么，你想从客户哪儿了解什么信息，思路要明确，并且对客户的问题要尽可能的回答。

4、对于潜在项目要重视，有时候客户会说我们用自己的产品，这可能不是真的，只是某种愿因拒绝你的一种方式。你可以改天再和他联系可能就会为自己创造机会。比如上好佳控股有限公司济南济北开发区上好佳食品第一次打电话就被告知用自己的产品，第二次打电话得知以外包。

**第二篇：电话销售心得**

电话销售注意事项

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哥姐，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

这个是销售过程中的核心，最最核心的部分。什么叫真实的谎言：真实的谎言就是，一些可以让你产生有利于商家的联想的事实，而你联想的事实不是事实。比如一个广告可以说：百分之九十的人使用了这个产品都很满意，实际上他可能只调查了10个人，其中有九个人没说这个产品不好而已。这个商家有撒谎吗，没有，但是我们听到这个话会理解成什么呢?

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时随时随地都有的，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为难，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

**第三篇：电话销售实习心得**

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。

做这份工作的确让我受益很多，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;

2.生管就是“信息中心”,负责生产信息之收集、汇总、协调处理、传递,在各单位工作中起著至关重要的“桥梁”和“工作导向”作用;

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着公司的盈利多少，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、数据统筹分析)

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。附有很高地挑站性.。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，但應知道料况，因為材料是生產計劃執行的重要制約條件。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！

**第四篇：电话销售实习心得**

新年过后，我再次经历了社会实习的生活，即将走入社会的我，经过第一次网络实习的经验后，这次我找到了一间电子商务公司任网络客服一职，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，这些心情占距着我的心，但是我相信我能走好这条路的。而我找到的第一份工作就是在广州\*\*广告有限公司做的电话销售工作，这是我第一次正式地找工作，我不会忘记这个过程和这个经历的。广州\*\*广告有限公司是一间注册资金50万的电子商务公司，其销售的产品包括丰胸美容、健康保健品、成人用品等。因为它是一间新成立的电子商务公司，其所营销的产品与营销的方式都很吸引我，所以我选择了它。要知道，在当今的时代，互联网已经如此普及，要做好电子商务工作营销工作，电话营销也是其中的一个很重要的渠道。现在几乎每个工作中的人士都有一台甚至多台手机，它不仅仅作为一种快捷、方便、经济的通讯工具，而且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

我所在的公司主要销售的产品包括丰胸美容、健康保健品、成人用品等，这家公司规模不算大，有一百多人，应该算是一家中型以上的公司了，公司有两个办公点，五羊新村的是公司总部，主要部门包括：电话营销部：大约有一百人了，主要进行销售工作。运营部：主要做互联网工作，如：网站建设、网站推广、平面设计、文案制作等等。还有一个行政部、财务部。而我所在的是电话营销部，连系客户，让他办理我们网站的会员，一年费用是200元，我们需要致电给公司提供的电话号，说服客户成为我们的会员。一般的工作流程是，公司每天给我们提供一百五十个电话号码，然后我们拨打电话，向他推销我们的会员优惠，告诉对方我们公司网站平台的优惠产品及优惠项目。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，每个组有六个人，设一个组长，每个人都分配了工作任务，每个月都有硬性归定要完成多少指标，并按5%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，这份电话表是由主管提供给我们的，然后，在培训课上，培训主任给我们一份对话单，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\*\*先生/小姐吗？对方回答是的话，我们会介绍自己：您好，我们是广州\*\*广告有限公司的健康顾问，现在致电给您是想告诉您我们公司新推出的一个优惠活动&&。对方有可能会继续与我们通话，或直接拒绝，或者挂机。

每天我们的工作都是，按照主管提供的电话单，挨个拜访，打电话，平均每天差不多有150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，并让客户登陆我们的网站上浏览产品，如果客户满意并需要的话，则进行下一步的会员办理业务。虽然听起来似乎不难，可是在实际工作，却碰到了许多意想不到的麻烦。首先，主管每天给我们提供150个客户电话号码，但这其中，有部分是有号码没名字的客户，有的是有名字没号码的，对于这个问题要考验我们的是我们是否能够通过自己的话术让接电话的客户对我们产生信任，从而听我们完整地说完相关活动优惠。而在致电的过程中，我们还遇到很多电话号码是打不通的，或者是空号，这种情况很多。其次，就是对方接到电话后知道这是一个推销电话后态度比较恶劣，直接就挂了我们的电话，我想，自己平时也有接这样的销售电话，可从没那样恶劣地挂机啊，觉得对方特不礼貌，还好这种情况并不是很多。在这么多的客户中，还有一种可是相对拒绝得比较委婉，他们会比较友好的拒绝你，或者说先让我提供一下网址，等她登录了觉得感兴趣之后就给我致电详细咨询。接到这样的电话的时候，心里虽然知道对方不一定会办理会员卡，但总比那些直接地被拒绝的感觉好多了。

小组长经常对我说：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字单独列出来，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150个电话，有时候会觉得好打击，因为被拒绝得太多了，就没什么动力去继续努力了。但是我知道，消极的情绪只会破坏你工作的效率，只有积极地去面对，那么才能够走向成功。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，为自己日后的前程积累经验，通过一段时期的电话销售工作，我不再像以往一样不敢对陌生人说话了，我的口才能力得到了极大锻炼，和陌生人聊天的时候不会感到害怕了，而且能够想话题来吸引对方并让对方和我聊下去，这份工作让我和人沟通上的能力得到了极大提高，我会好好努力下去的。

**第五篇：电话销售实习心得专题**

电话销售实习心得

无论是本科生还是专科生，在毕业之前，都将会有一个实习期，其目的是为了能够学以致用，实习过后，学校都会要求学生写工作总结，那么，如何写实习工作总结?本文提供了，电话营销实习总结范本，以供参考。

本文人于2xx-x年6月23日到2xx-xx年8月11日在江苏省常州深圳汇海科技有限公司常州分公司做商务代表，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，要根据自已公司的要求来提高自己。

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读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，打下了良好的基矗 2.来我们公司也有一段时间了，现在来就总结一下我的工作。

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(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。

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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找