# 最新电话销售的心得体会100字(16篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-08-28

*心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。电话销售的心得体会100字篇一一、电话销售首先，...*

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

**电话销售的心得体会100字篇一**

一、电话销售

首先，俗话说“不打无准备的仗”，同样，电话邀约前要准备好沟通哪些内容?思考客户会问哪些常见问题呢?该怎么回答更加专业，更有吸引力呢?都要有针对性地沟通准备!

其次，真正的沟通是基于了解和理解的，如果你不了解对方，就很难建立联系，更难获得信任。所以在电话中多叫出他/她的名字，了解他的工作经历，了解他期望的培训效果等，他才会觉得被尊重和被重视，也会更加信任!

最后，邀约前可准备小本本，记录下来重要信息，多提炼课程吸引点，公司优势，引入成功案例等来吸引客户!重在表达给客户带来什么好处，激发客户兴趣!用最专业的回答，做到有问必答!

其中面试电话邀约5步法同样可用作电话销售五步法:

其中，一些细节问题需要注意:

1、对于交通距离较远不方便的，可主动搜寻好路线发至手机上，以体现良好服务!

2、可根据天气情况作温馨提示!

3、等客户挂断后再挂断，这是基本礼貌!

4、电话被拒接后可发短信再次进行自我推销!

5、销售人员的语气和善，表达清晰，语言的感染力也会与成交率息息相关!

所以邀约前调整好状态，你微笑说话，声音也会传达出愉悦的感觉，给人以亲和力!

1、短信提示公司品牌，学习时间，地点，乘车路线等，附上温馨提示和美好祝福!

2、开课前再次电话提醒以确保成交率!

3、对于邀约不成功的重新商定时间!

4、不管该客户成交与否，都要完整得记录好沟通内容，可作为客户储备库，节日可发些祝福短信，公司开课信息等!

5、一天下来，做电话邀约的回顾和反思，总结适合自己一套电话邀约话术!

总之，邀约话术很重要，其实我们的态度更加重要，你传达出的状态，语言表达，礼貌都会对成交率有影响，充分的邀约准备，完整流畅的话术技巧，公司和课程的优势，与客户进行引导互动，现在客户的角度挖掘他的需求，小细节完美处理，邀约后的深度追踪等都会极大提高电话邀约的成交率!

**电话销售的心得体会100字篇二**

三个月来，在同事的帮助下，我在销售方面学到了很多。前期工作总结如下：

我还记得，直到同事打了很多电话，我才敢打第一个电话。当时我的手都在抖，心里还在祈祷没有人接电话。然而，我没想到。我拿起那边的电话，有一阵子不知道自己要说什么：刚开始想到的词都消失了，后来我把所有的词都记在笔记本上，慢慢习惯了。现在想来，真是太傻了。

电话营销也可能是所有销售中最困难和最具挑战性的;拒绝别人总是伤害我的自尊。但你必须跨过这道门槛。说实话，我认为自己是一个“被迫”上梁山的英雄。每天打很多电话让自己被拒绝，学会承受。刚开始，只是在包括第一部在内的大师同志们的帮助和熏陶下，我才慢慢适应。其他人可以做到。为什么我不能?

在追求成功的过程中，我们难免会遇到各种困难、波折、打击和失望。也许这个世界上的人会很少，一生都会有一段美好的旅程，但大多数人，包括很多成功人士，都曾经或正在遭受失败。除了对一开始设定的目标要有坚定的信心外，还必须时不时地回头看看自己一路上的脚印是否偏离了轨道，走了更多的弯路。如果误入歧途，要迅速回来，迅速改正，并不时总结回顾，确保方向始终正确。俗话说：“一个人在原地踏步而不追求进步”!

这个时候回头看，我在工作中还是有很多缺点和不足，尤其是最明显的一点就是马虎。传真的时候好几次忘了标题，甚至去开会的时候忘了鞋子。最后，我借遍了整个天空。这类问题的细节在生活中经常发生;打电话的时候还是不能独立面对问题。当客户遇到问题时，容易慌，无法冷静地稳住自己的位置，于是直接把电话塞给师傅或其他同事。在这方面，他们做得非常糟糕，包括打电话回来，不打算给自己打电话。现在刚来不到一个月的新人可以自己面对这些问题。我还不够成功。以后一定要努力改掉这个习惯，不能一直依赖别人。

还有一点就是平时分不清工作和生活。有时候工作中的烦恼会把你带入生活，生活中不开心的情绪有时候会导致一天的心情。当然，这绝对不是好事，因为如果你一天都没有好心情，你可以直接决定是否可以有收据来偿还你的工作效率!所以，平时在工作和生活中，我们要坚信，当抑郁症患者找到抑郁症患者时，他们会更加抑郁。一定要找一个比自己更成功，比自己更幸福的人。他的快乐会传染，他会找到力量和信心。

**电话销售的心得体会100字篇三**

来我们公司也有一段时间了，在--年行将结束的时候总结一下这段时间的经验和不足，以供--年改正。

首先，要感谢张总给了我一个锻炼自己的机会。翻译公司-----是我之前所没有接触过的行业，它对我来讲，是陌生又新鲜的，是在向往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，让我感到太忽然，自己一下子倒是接受不了，在刘姐和同事们的帮助下我才渐渐适应。公司是刚成立的新公司，文员也不可能只是做文员的工作。这对我来讲是很具有挑战性的。还记得当同事已打了好多通电话以后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里居然还在祈祷不要有人接电话。可是其实不如我所愿，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样结束的那次电话，到现在想一想，那时真的是很傻的。

做电话销售也多是所有销售里最难，最具有挑战性的了;我又是一个死要面子的人，对他人的谢绝总是很让我伤自尊。但是自己要是想迈过这个门坎，就必须要丢掉面子，面子固然是自己的，但是他人给的。所以就想办法叫他人给自己面子，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，天天都在打电话，打好多的电话让自己遭受谢绝，学会承受。固然在这个进程中，我也的确是“熟悉”了几个不错的成心合作者(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很多，可是联系业务的很少，几近没有。认真想一想似乎也不能说是自己的失误太大。人们本来就对电话销售很是反感，听到就挂：或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，被谢绝，又让自己心理承受太多。因而我又在寻觅别的思路-----网络。我们常常在网上，何不用网络联系呢?都能让人们在紧张的工作中轻松一下，聊上几句闲话，就很有可能聊出一些客户。这样，由于是网友，感觉很亲近，不会谢绝你，最少都会斟酌到你。常常在线，联系着又很方便，不用打电话，不用当着那末多同事的面讲价还价，显得自己很吝啬似的。讲价还价是一门艺术，不能没有耐性。现在很多人爱还价，即使是价位很公道，处于习惯也会还价。不管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，让人很轻易接受;即使是自己说话有所失误，在网络上轻易解释，也轻易叫对方接受，可是电话就不一样了，电话上人们常常喜欢得理不饶人。

因而我就改变了策略，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;而且即便没有外语方面需要的，也会帮你先容一些客户。交换着也轻松多了，说话也方便，就像是和很熟的网友说话似的，人们都不介意。我很喜欢这样的交换方式。

**电话销售的心得体会100字篇四**

在这将近4个月的时间中我通过努力的工作，得到很多收获，对自己的工作做一下总结，目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，工作总结如何下：

1)：熟悉采购的流程，让自己从下单到收料，每个细节都经手，让自己熟悉每个供应商及供货方式。在收料单的录入中，每个物料到料情况都由自己经手，让自己在第一时间了解生产的物料到货情况。下单的传真及确认。让我学了很多东西，能了解自己物料的实际到料情况及存在那些问题，需要注意些什么事项，不明确的地方跟供应商沟通，了解并熟悉此物料，且跟供应商有更进一步的沟通及联系。方便以后的调货事宜。明年一定把这份工作做到更细致，让每次的确认订单做到万无一失，坚持确认再确认，不在发生没有收到订单事宜。负责一些物料的调货事宜，尤其是远程的物料。学会计划自己的物料到货会不会造成满仓，造成很多的库存量，能否影响生产的进度，自己请款资金会不会影响公司的资金流动，明年会把远程物料计划更详细，让自己了解所有物料的进度。明确计划对于生产来说是重要的。有计划的生活及工作才是最好的，

2)：参与单价的录入及整理，真正介入到单价里面，也可以说进入采购的一个大门，才知道自己真的只是学了一点的毛皮，了解在不影响生产进度，能让供应商准时到货并不是好的采购，好的采购是在供应商能准时听自己的调度还得提供最好的服务态度及质量。且要把最好的产品以最低的价格给自己，那才是真正好的采购。货比三家。通过不同的厂家给出不同的价位，在以理想的价位压自己心中最愿意最好的供应商，得到自己想到的结果。希望以后自己进入这个采购的大门里面。

3)：参与erp的工作录入及整理。最想说的话，这个erp系统的引入是我们今年最大的帮助了，通过erp让自己学到每个车种的配置，自己的采购物料的到货情况，仓库的库存等。让所有的物料都明白化，及精确化。所有物料有依可询，有据可依。

4)：参与盘点工作、让自己在实践中了解所有的零件、了解仓库的库存量、通过盘点工作了解零件物料在哪方面造成库存。那些为死库存，为何会造成这些库存量、怎么才能消化库存，让仓库成为零库存，让我们的供应商成为我们的仓库。

自己对产品的不了解，有点盲目的调货，对自己所调的物料不能跟踪到底，没有做到位，做事不够细心，考虑不周全。物料跟催不紧，不清楚物料的紧迫性，处理问题没有力度，不够果断。

通过这几个月的工作和学习，使我在采购上积累了很多知识和经验，并在各个方面上都得到充分的锻炼。身为公司的员工，公司的兴衰与我有着直接的联系。所以我愿意和公司一起向着更高的目标前进为我们的公司奉献一份力量!

**电话销售的心得体会100字篇五**

来我们公司也有一段时间了，在xx年即将结束的时候总结一下这段时间的经验和不足，以供xx年改正。

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)。/转载请保留

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。事实证明也是很有效果的，至少与电话销售相比较。.

**电话销售的心得体会100字篇六**

捧着累累的硕果，怀着满腔的热忱，我们又迎来了一年的结束。对于我个人来说，是丰收的一年，特别是这一年里收获了太多太多，需要感谢的人太多太多。在这里，我对电话销售这方面工作做一个总结：

一、一年来工作完成情况

强化产品知识与话述集中培训。为保证培训工作按质、按量完成，根据所开设专业，结合培训人员需求，选择培训教材、教学光碟。培训前发到培训人员手中，做到人一套，方便教学、方便复习、自学，提高了教学质量，巩固了教学成果。教师做到分工明确，责任到人。每次培训，由专业授课教师，按照日程表进行教学。要求理论讲解通俗易懂，实作具体、有针对性，一看就会。聘请专业技术人员，积极进行呼叫系统的更新，以新的呼叫系统为基础，整合呼入，来电量较更新前明显上升。

对呼入呼出进行了细化，并明确分工。在呼出方面，加大呼出密度，以便更多的人了解到公司，了解到公司的产品，为公司争取到更多的客户资源。加强了呼入与产品的协作，进行了多次促销活动，取得了较好效果;呼出方面，进行未付款订单的跟进，在客户跟进方面，及时了解客户处于哪个进度及时进行跟进。每个新开发的客户，都制表统计，在开发客户的得失之处做分析。通过召开每月一次例会来分析近来客户的状况，对于未成交的客户做出总结，以便更好地跟进，对于成交的客户我们及时分享经验，以供大家学习。同时，执行了同等学历的老客户二次销售，及时和老客户沟通。

二、存在的问题和不足

咨询应对能力不足，部分课程仍然缺乏深度咨询能力，需要与产品加强协作，加大培训力度。目前主要日常业务是网站未支付订单回访，业务性质较为浅表化。在真正意义上的电话销售，即老用户二次开发与新用户电话陌生拜访销售上投入的力度不够。有的仅凭感觉销售，对业绩起伏无统计分析，对主要产品转化率无统计分析。团队氛围一度出现问题，业务竞争向恶性竞争方向发展，直接影响整体业绩。

三、下步打算

新的一年，我们希望和产品部进一步加强合作，多为我们进行产品培训，协助我们走向资深销售顾问的行列。对于公司的职员来说，熟悉公司的产品是很必要的。为了发展，公司可能会有产品改进或者新品的推出，经常开展一些产品的培训，让职员对公司的新产品更加了解，提高员工的工作技能，让大家成长得更快。加强数据统计与分析，及时了解呼入和呼出量，根据业绩起伏加强管理，提高产品转化率。积极研究发掘销售规律，以指导好销售工作的开展，为公司创造更多的经济效益。进行大规模外呼，让沉睡的数据苏醒，促成老客户的多次销售。

在新的一年里，我们将紧紧抓住教育发展的战略机遇期，尽的努力协助销售员共同完成销售目标。我们大家会一起努力，紧密结合自身的实际，长远规划，埋头实干，站在新的起点上，向着更高的、更美好的目标迈进，将工作做到更好!在不久的将来，我相信公司一定会发展得更好、更快!

**电话销售的心得体会100字篇七**

最近在看很多关于电话销售技巧的文章，有相当多的经典文章，有些把独孤九剑，降龙十八掌的招数都使出来了，非常厉害。我自己也从事电话销售工作多年，也有一些经验想和大家分享一下。

一、和关键人员的沟通要到位。卖点要准备充分。

大宗产品涉及到的关键人物在公司肯定是非常重要的角色，不可能有大把的时间去浏览网站、看邮件，或许你的产品设计得非常出色，但是没有能够将信息及时准确传递到关键人物手中，而影响到最后的采购，是非常可惜的，这时候电话销售的关键作用显现出来。上月底，我有一咨询朋友公司，招标一个培训课程，客户的决策层都对他们公司非常认同，而且提供的讲师也是国内非常权威的，但在这个月初的时候，客户方告诉他们，这次不会和他们合作，我的朋友努力去挽回，尝试了很多种方法，决策层回复：协议已签，下次会有合作机会的。为什么会这样，中间是不是有些信息没沟通到位呢?其实我的朋友在挽回期间的努力已经打动了客户，朋友公司设计的课程包括前期调研、课程深度、课程后期跟进工作非常扎实，客户也觉得整个设计不错，当时朋友公司销售人员以为基本上没问题，到4月初的时候，后悔万分，因为不是和他们公司合作的。为什么?电话销售跟进没到位，跟决策层的交流不够，产品最大的卖点：课程中会赠送客户一些数据包，没有向客户提及，决策层也只看了课程设计的内容，并没有观察到课程中赠送的数据包，但另外公司提供方案的时候，通过电话向决策层谈到了这些增值的一些服务，这样他们占了优势，尽管没有合作基础，但决策层已经偏向了另外一家公司，所以我朋友公司这次在竞标中失败，事后，他检讨了很多，同时规范了同决策层沟通的流程和步骤，防止这样的事情重复发生。

在产品同质化的今天，谁能提供更多更专业的增值服务，肯定就会占尽先机，决策层肯定也希望花同样的价格享受更多的服务内容，但这些增值服务信息的传递，最快最有效的方式肯定是电话莫属，将这些增值服务内容先用规范化的语言组织好，和决策层有效沟通，包括决策层会提出的异议等，在电话沟通过程中，打消他们的顾虑，成功的希望就会越来越大。

二、将信息及时准确地传递到关键人物手中。

如果条件允许，可以和决策层在msn、qq聊天工具上进行交流，不需要聊太多，把一些及时信息传递到位，我们发现邮件的功能虽然越来越强大，但邮件的传输也容易出错，通过qq和msn传输文件，可以保证文件准确到达，和决策层对话，也可以在有资源的情况下，给决策层出谋划策，提供一些管理上的帮助。

三、在和决策层沟通的时候，思维必须敏捷，电话沟通前期要准备充分。

决策层的沟通时间不会给你太多，因为他负责的相对事情比较多，所以在和决策层电话沟通的时候，把握住要点，看其心情好坏，可以适当性的说一些生活小故事，活跃一下交流气氛，有时候关心一下决策层的家庭生活也是需要的，因为和决策层成为好朋友会是非常开心的事情，每个人都会有优秀的经验可以大家互相学习，在和决策层沟通的过程中，一定要在电话结束后分析人物性格，掌握他的具体需求点及最关心的问题，为下次沟通或者合作打好基础。

四、必须要注意语言的规范。

能够做到高层岗位的人肯定素质相当高，所以在电话销售的时候一定要注意不要用忌语，说话的时候表现出的信心也非常重要。

说到底了电话销售想要成功，首要条件是处理好和关键人物的关系，电话销售中的沟通技巧运用很重要，脚本也很重要，但最重要的是电话销售人员会做人，会处理好与关键人物的关系，知道如何提供个性化的服务，知道如何和他们建立长期有效的客户关系，知道如何将自己的优势更快捷地展现给客户，知道如何在跟进服务中提供更多地帮助。

电话销售工作很难，但越难的事情，对人的挑战越大，收获就越多，只要用心交流，就会越走越顺利，希望在做电话销售工作的同行，越做越开心，每天都会有新的收获!

**电话销售的心得体会100字篇八**

过去的xx年，算不上精彩，但足够让自己记忆深刻;毕业已经三年有余，在证券行业的发展不算长，也不算短，但面对过去的路，有失败的泪水，也有成功的喜悦，记得在刚进入证券行业说的第一句话：三年，一定要混出个样子来。

如果说是拼搏的一年，是勤奋的一年，是转型的一年，那我的就是坚持的一年，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，我们有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，不会在冷了，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，银行一直是我们团队的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的，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，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，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\*月份，那是考验的时候，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xx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，不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

，已经走来!对自己许下几点希望和憧憬，需要在来年能够告诉自己都完成了

1、团队管理模式多进行尝试，让的人得到成长，这份成长不仅是能力的提升，的是希望收入的提高，辛辛苦苦一整年跟着你这个老大，没有赚到钱，的责任在我这里;

2、渠道开发形成多元化，一定要有能够出彩的地方，银行渠道、社区渠道、电话营销和非银渠道，至少每个人都有一个自己的客户开拓渠道;

3、准备开始着手准备《客户经理自我提升计划》，做好培训，将培训内容系统化，更具实用性，让每个人都掌握生存之本;

4、继续坚持客户开发，客户关系要做深做细，无论行情如何，该做的服务要持续，客户就是朋友，朋友需要长久;

5、让自己能够在这条路上走的更坚定些，自有自己坚定，才能影响到身边的每一个人，如果是有钱途的，那只需要坚持和等待，等待和坚持。

**电话销售的心得体会100字篇九**

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方。我知道在市场竞争日趋激烈的今天，学习电话销售的同学，深切地感受到电话销售工作难做。尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下面是电话销售的一些心得体会。

在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是销售成功的关键，所以在销售前要准备相应的销售脚本。心理上也要有充分的准备，对销售一定要有信心，要有这样的信念：我打电话可以达成我想要的结果!通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将销售的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是最好的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

在电话销售过程中，常常会听到客户对我们电信的抱怨。那么，如何处理抱怨电话呢?首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决;如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

总之，电话销售绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户轻松地体会到电话销售的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的销售技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索

对待客户，我们用八个字来形容：微笑，热情，激情，自信!特别是在和客户的沟通，要注意诸多细节，还有最基本的话术!我们都要有一个充分的准备，所谓：知己知彼，百战不殆。

**电话销售的心得体会100字篇十**

这次实习既是对我的充电，同时也让我对以后的就业有了重新的认识，什么工作都要精、专、通，只有准确定位自己的实力才能找到适合自己的工作。这些在实习中积累的宝贵经验对我以后的工作都有非常大的帮助。

泰州新永泰科技控股有限公司是江苏省高新技术企业，主要从事烘干设备、印花材料、涂装设备、植绒设备、水性涂料等的研发、制造。公司于xx年引进全球领先的特种光波辐射烘干技术，开发出具有自主知识产权的新一代圣泰科特种光波加热器系列产品和高效节能烘干设备。主要烘干设备产品覆盖玻璃烘干设备，食品烘干设备，木地板烘干设备，桑拿烘干设备，印刷烘干设备，金属烘干设备等。以及涂装设备，涂布设备，水处理设备，水性材料，印刷机，丝网印刷，植绒设备等。

20xx年1月，新永泰公司又与德国、加拿大三方共同成立了圣泰科特种光源制造工厂及盈创设备工厂，成功研制出世界最领先的中波、短波、碳波双孔镀金管，及中国最优秀的烘干整机及模块组合等；新永泰公司负责整个亚洲区的销售。圣泰科特种光波加热器采用美国的高纯度石英，德国耐高温镀金材料，日本优质灯丝，保证其全球领先的品质与技术。可广泛应用于纺织品印花及涂层、水性材料涂装（水性玻璃油墨、壁纸水性涂层、木材水基漆等）、印刷业、塑料行业、植绒、薄膜开关及电子线路板、汽车工业、食品、玻璃工业、家具工业等行业的烘干。

理论联系实际越来越受到人们的普遍关注，作为天之轿子的大学生，在课堂里学习到的知识如何才可以很好的联系到实际生活？如何才可以将课堂里的知识带到社会实践当中去，更好的为社会服务？这些都受到了社会的普遍关注。为了更好的将课堂里学习到的理论知识与社会实践相结合，为了过一个有意义的假期，很多大学生都纷纷利用暑期假期这段时间走出校门，参加到各行各业的实践当中去，用自己在课堂里学习到的知识为地方服务，让实践来检验自己所学的理论知识。选择到新永泰科技有限公司进行暑期社会实践实习，也是为了更好的将自己在课堂书本学习到的东西很好的应用到社会实践相结合，更好的服务于社会。

这次社会实践主要是通过到公司上班的形式来进行，跟公司的同事一同上班和下班，切身体会。我们的工作，首先要在网络上发布信息，所以每个从其他地方拿过来新会展项目资料，在发布前我们都要检查字句的表达是否符合我们公司的口吻及标点符号是否正确等，同时我们还要为不同的会展项目做同样的带有我们公司标志的文件形式的排版工作。其次，我们把我们整理好的项目信息和公司资料在互连网上开始发送，并通过电子邮件向相关企业发送相关的会展项目信息，同时还通过网络查找与会展项目相关的信息和会展项目所在国家的经济信息等进行分析该会展项目的诱人之处。最后我们有针对性的给通过电话向顾客传播我们的产品。

在激烈的市场竞争中，有人说：电话营销作为一种能够帮助企业获取更多利润的营销模式，正越来越多地为众多企业所采用，且对社会发展具有深远的影响意义。但也有人说：电话营销作为一种营销模式，在今天这个时期都已经被很多的人认为是一种过时的，太过传统而且效率很低的营销方式。但是无论怎么说，时尚也好，过时也罢，纵观现实，电话销售依然是帮助企业增加利润的一种有效销售模式。

电话营销即通过使用电话、传真等通信技术，来实现有计划、有组织、并且高效率地扩大顾客群、提高顾客满意度、维护顾客等市场行为的手法。作为一种营销手段，电话销售能使企业在一定的时间内，快速地将信息传递给目标客户，及时抢占目标市场，也是是现代企业采取的最为直接和高效的营销方式。但是具体问题需要具体分析，不同的行业，电话营销有不同的侧重点。会展做为一个新兴的产业，尤其海外的会展要介绍给中国的企业吸引中国企业出国参展，那么它自然有自己的一道与众相同而又与众不同的电话营销方案。

回顾以往在教室里学习的销售方面的学习，我有很多的不足之处，很多现实情况下，课本学习的和现实工作中要做到的不是十分的一致，我坚信实践出真理，课本只是一个参考，我还有很多的地方需要改进，我相信我可以做的更好，不断的努力，不断的进步，我相信以后的道路一定会走好。正是在这种情况下，我决定参加销售实习。

**电话销售的心得体会100字篇十一**

\_年以来，在同事们的帮助下，自己在电销方面学到了很多东西，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。

做电话销售也可能是所有销售里最难，有挑战性的了;对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己必须要迈过这个门槛。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。在开始的时候也是在师傅包括一部的同志们帮助以及熏陶下才慢慢的适应，别人可以做到，为什么我就不可以?

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恶恶过日子。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!

**电话销售的心得体会100字篇十二**

针对今年公司总部下达的经营指标，结合公司总经理在20xx年商务大会上的指示精神，公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们没有一味地走入“价格战”的误区。“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策：

对策一：加强销售队伍的目标管理

1、服务流程标准化2、日常工作表格化3、检查工作规律化4、销售指标细分化5、晨会、培训例会化6、服务指标进考核

对策二：细分市场，建立差异化营销细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据20\_\_年的销售形势，我们确定了油罐车、化工车、洒水车、散装水泥车等车型的集团用户、瞄准政府采购市场、零散用户等市场。对于这些市场我们采取了相应的营销策略。对相关专用车市场，我们加大了投入力度，专门成立了大宗用户组，销售公司采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。在市场上树立了良好的品牌形象，从而带动了我\*\*公司的专用汽车销售量。

对策三：注重信息收集做好科学预测

当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场预测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过每天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做出反应。同时和生产部等相关部门保持密切沟通，保证高质高效、按时出产。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性;在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把公司产品市场的占有率作为销售部门主要考核目标，顺利完成总部下达的全年销售目标。

售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作;建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度。

二、追踪对手动态加强自身竞争实力

对于内部管理，作到请进来、走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的专用汽车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的管理提出全新的方案和建议;组织综合部和相关业务部门，利用业余时间学习。

三、注重团队建设

公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能使公司得到好的发展。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销管理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了认识，又明确了目标。

在加强自身管理的同时，我们也借助外界的专业培训，提升团队的凝聚力和专业素质。通过聘请专业的企业管理人才对员工进行了团队精神的培训，进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，公司各项工作取得了全面胜利，各项经营指标均创历史新高。在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创新上，精品服务的理念上，还大有潜力可挖。同时还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对20xx年，公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务管理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保公司20xx年公司各项工作的顺利完成。

**电话销售的心得体会100字篇十三**

我加入电话销售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。为公司做出自己的贡献。

**电话销售的心得体会100字篇十四**

时间依然遵循其亘古不变的规律延续着，又一个年头成为历史， 依然如过去的诸多年一样，已成为历史的 20xx 年，同样有着许多美 好的回忆和诸多的感慨。20xx 年对于白酒界来讲是个多事之秋，虽然 10 年的全球性金融危机的影响在逐渐减弱， 但整体经济的回暖尚需一 段时间的过度。国家对白酒消费税的调整，也在业界引起了一段时间 的骚动，紧接着又是全国性的严打酒驾和地方性的禁酒令，对于白酒 界来说更是雪上加霜。在这样坎坷的一年里，我们蹒跚着一路走来， 其中的喜悦和忧伤、 激情和无奈、 困惑和感动， 真的是无限感慨-----

一、负责区域的销售业绩回顾与分析

(一) 、业绩回顾

1、年度总现金回款 110 万，超额完成公司规定的任务;2、成功开发了四个新客户;3、奠定了公司在鲁西南，以济宁为中心的重点区域市场的运作的基 础工作;

(二) 、业绩分析

1、虽然完成了公司规定的现金回款的任务，但距我自己制定的 200 万的目标，相差甚远。主要原因有：a 、上半年的重点市场定位不明确不坚定，首先定位于平邑，但由于 平邑市场的特殊性(地方保护)和后来经销商的重心转移向啤酒，最 终改变了我的初衷。其次看好了泗水市场，虽然市场环境很好，但经 销商配合度太差，又放弃了。直至后来选择了金乡“天元副食” ，已 近年底了!b、新客户拓展速度太慢，且客户质量差(大都小是客户、实力小) ;c、公司服务滞后，特别是发货，这样不但影响了市场，同时也影响 了经销商的销售信心;2、新客户开放面，虽然落实了 4 个新客户，但离我本人制定的 6 个 的目标还差两个，且这 4 个客户中有 3 个是小客户，销量也很一般。 这主要在于我本人主观上造成的，为了回款而不太注重客户质量。俗 话说“选择比努力重要” ，经销商的“实力、网络、配送能力、配合 度、投入意识”等，直接决定了市场运作的质量。3、我公司在山东已运作了整整三年，这三年来的失误就在于没有做 到“重点抓、抓重点” ，所以吸取前几年的经验教训，今年我个人也 把寻找重点市场纳入了我的常规工作之中，最终于 09 年 11 月份决定 以金乡为核心运作济宁市场，通过两个月的市场运作也摸索了一部分 经验，为明年的运作奠定了基础。

二、个人的成长和不足

在公司领导和各位同事关心和支持下，09 年我个人无论是在业务拓 展、组织协调、管理等各方面都有了很大的提升，同时也存在着许多 不足之处。

1、心态的自我调整能力增强了;2、学习能力、对市场的预见性和控制力能力增强了;3、处理应急问题、对他人的心理状态的把握能力增强了;4、对整体市场认识的高度有待提升;5、团队的管理经验和整体区域市场的运作能力有待提升。

三、工作中的失误和不足

1、平邑市场

虽然地方保护严重些，但我们通过关系的协调，再加上市场运作上低 调些，还是有一定市场的，况且通过一段时间的市场证明，经销商开 发的特曲还是非常迎合农村市场消费的。在淡季来临前，由于我没有 能够同经销商做好有效沟通，再加上服务不到位，最终经销商把精力 大都偏向到啤酒上了。更为失误的就是，代理商又接了一款白酒—— 沂蒙老乡，而且厂家支持力度挺大的，对我们更是淡化了。

2、泗水市场

虽然经销商的人品有问题， 但市场环境确实很好的 (无地方强势品牌， 无地方保护----)且十里酒巷一年多的酒店运作，在市场上也有一定 的积极因素，后来又拓展了流通市场，并且市场反应很好。失误之处 在于没有提前在费用上压住经销商，以至后来管控失衡，最终导致合 作失败，功亏一篑。关键在于我个人的手腕不够硬，对事情的预见性 不足，反映不够快。

3、滕州市场

滕州的市场基础还是很好的，只是经销商投入意识和公司管理太差， 以致我们人撤走后，市场严重下滑。这个市场我的失误有几点：

(1) 、没有能够引导经销商按照我们的思路自己运作市场，对厂家过 于依赖;

(2) 、没有在适当的时候寻找合适的其他潜在优质客户作补充;

4、整个 16 年我走访的新客户中，有 10 多个意向都很强烈，且有大 部分都来公司考察了。 但最终落实很少， 其原因在于后期跟踪不到位， 自己信心也不足，浪费了大好的资源!

**电话销售的心得体会100字篇十五**

新年钟声的敲响为这一年的工作和拼搏敲下了句号，作为一名销售人员，在一整年的忙碌之后，我也很高兴能有机会能稍稍休息一下。但是在仔细的\'回忆了这一年来的工作历程，我却又不禁感觉到一丝紧迫感紧随其后。通过回忆，我发现自己在这一年还有许多的问题没能被及时的解决，正留在自己的身后紧随着我。现在，我清楚的认识到了自己上一年的工作并没有完全结束。

为此，我仔细的回顾可烦死了上一年的工作。希望在这里好好的总结自己的工作。在下一年的工作中彻底的改变或改正自己的错误。以下是我的工作总结：

一、销售思想的树立，严格的要求自己

在这一年的工作中，我首先在思想上确立自己的定位。明确自己的销售定位，在工作中处于服务者的位置，为客户们提供任性化的推销，并与客户结缔友好的往来关系。为了能更好的为客户提供服务，我在思想上努力的贴近公司的服务理念，跟随着领导们的教导去提升自己的服务态度，以客户的方向去思考，为客户带来更好更贴心的服务。

当然，作为电话销售，我们主要的方式是通过电话的交流方式去寻找潜在客户，并为其进行销售推荐。这其中，免不了会遇上不喜欢我们的客户。当这种情况多了，当听到的不好的话多了，自己的情绪也会受到感染，导致在工作中渐渐的失去动力。为了避免或减缓这样的情况，在这一年的工作中，我们也互相学习和帮助，提升自己的思想观念。让自己在工作中更加的坚韧，能更好的完成自己的工作。

二、工作的技巧是销售的关键

回想在自己刚来到公司的那段时间，没有经验也没有什么技巧。这导致我在工作中屡屡碰壁，甚至产生了放弃的念头。但是在领导的鼓励和培训下，我渐渐的掌握了工作的技巧，并且在不断的工作中锻炼和提升了自己，让自己的工作有了长足的进步。

三、个人的不足

反思今年的工作，自己的不足在于：

1、对自己的管理不够严格。

2、没找到工作的重心。

3、没能在工作中完成自己预期的目标。

在今后的工作中，我会更加努力的提升自己，努力的完成自己的工作目标，达成更加出色的成绩，为公司做出更好的贡献!

**电话销售的心得体会100字篇十六**

我加入电话销售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。

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