# 重视热线回访工作总结(43篇)

来源：网友投稿 作者：月落乌啼 更新时间：2024-06-06

*重视热线回访工作总结1一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。刚做客服的时候推销...*

**重视热线回访工作总结1**

一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜测，也许从这里就流失了许多的回头客了，在库房这一方面呢，整理库存随时更新，检查质量，确保万无一失，这就是库房不能有丝毫的差异。

是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，磨练毅力是相当重要的。首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也是很谨慎的。

不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。每天上班的内容单调，重复性很强，特别是刚来的后几天，基本上接待的几位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么?后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的。只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

**重视热线回访工作总结2**

我的工作是电话回访，一直都觉得自己工作上有点问题，今天特意注意到了自己的说话语速问题，认真听自己所说的每一句话自己能感觉到有时说话会不清楚，还有就是语速快了让客户觉得自己好像是在背诵似地没有感觉，跟客户联系就是联系和客户之间的感情首先让客户喜欢自己、信任自己这样客户有问题了才能给我们打电话让我们帮助解决。

同客户做电话回访时一定要热情，和服务周到竞争激烈的社会同行业中的竞争同时体现在公司的客务服务上，客户不仅仅是把竞争双方的公司的能力做对比，甚至会将竞争公司的服务态度和服务能力。

回访结束时不一定要等客户先挂电话但是自己挂电话时一定要轻放，因为你无论你在电话里说的多出色，如果客户听到电话重重放回座机的声音，也会产生极其不好的印象，以致你下次给客户联系时客户变不会像第一次这样接听你的电话，都说第一印象最重要嘛。

客户一般都会很忙，当你打电话打扰到客户的时候一定要道歉，如果实在没有时间的话那就主动提出换个时间再联系，并且给客户选择如“我是明天上午给您打电话呢还是明天下午3点给您打电话呢”，这样客户根据自己的时间定你什么时候给客户回电话。

好好努力工作吧，加油！

**重视热线回访工作总结3**

进行客服的工作已经3个月了，从开始的抵触到后来的喜欢，我发现我自己改变了很多，有生活方面和学习能力都有提升。下面我将着几个月的工作做一个工作总结

一.规范咨询工

(一)拟定咨询科室各类规章轨制

搜罗咨询处事尺度，咨询部查核细则，电话回访处事尺度，咨询部工作规模，

咨询部工作要求等，细化各个具体工作的处事尺度，咨询部的根基工作规范等

(二)规范咨询营业技巧，增添咨询成功率

十月第一周咨询成功率在18%摆布，预约成功率在43%;到今朝为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的营业技巧培训及咨询处事的规范效不美观长短常显著的

1.专业常识的进修

a、每周一次由咨询医生进行授课，培育咨询医生的进修积极性和自立性，授课医生能最大限度地把握该项专业常识

b、每竣事一期培训进行一次专业常识查核，查核成就由科室列位曾授课的医生进行评定

c、每月拨打其他病院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、体味、进修其它病院的咨询技巧，在进修的基本长进行斗劲，找出自己的优势，更好地阐扬

2.按期召开咨询记实讲评会议

a.按期抽查每个咨询人员的咨询记实，重点在于讲评总结，实时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

b.咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c.小我对自己的咨询记实进行剖析

d.每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，实时剖析曲线转变原因，找出重点，剖析各个藐小环节的问题

3.完美咨询病人回访机制

回访机制首要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a.对于那时预约病人，发送预约号;未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b.第二天对于第一天预约病人就诊情形进行剖析，对于未就诊的病人，进行电话回访，体味其未就诊原因及就诊动态，实时进行再次营销

c.如因电话忙碌而失踪线，第二天发地道歉信息，再次开发追踪

d.天天二次(早九点前，晚四点)发送提醒就诊的信息

(三)按照小我特点及工作要求进行岗位调整

收集咨询及电话咨询有分歧的特点，按照收集咨询和电话咨询量的比例，当令进行岗位调整

二.做好各类信息收集，实时进行剖析反馈

自十月份起拟定了各类报表，搜罗广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来历码统计，外院营销信息收集

1、按病院要求做好各类信息的收集工作

a.本院广告信息收集、广告监播;

b.外院的营销手段收集;

c.咨询电话信息收集

d.初诊信息收集

e.专档打点，保密原则

2、对所收集到的信息要实时切确进行统计，实时向病院各部门供给有价值的各类并确保数据的切确;

3、按照病院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效不美观剖析并提出建议;

三.成立客户处事档案

将病人进行分类打点，分为预约病人，初诊病人建档

1.录入轨制

a.天天收集一次，确保数据实时录入;

b、就诊后病人资料—–患者姓名、性别、春秋、职业、联系体(20\_年 大学生年终个人总结)例、就诊疾病

2、成立回访轨制

回访体例搜罗短信问候及电话回访二方面

a、拟定回访尺度，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量;

b、有打算分轨范。

**重视热线回访工作总结4**

现在进入公司已经将近有3个月的时间，这一个月的学习过程对我来说是至关重要， 在这段时间里我学到了很多新的东西，比如业务上的谈判，产品知识的实际运用以及新环境下同事之间的和睦相处等等，现就本周的一些心得与体会写一下。

一、总结：

X月份截至目前出了三单的成绩，完成了自己的初步任务目标，在这里我要感谢XX，XX的帮忙。没有她们的帮助这个单子是不会这么顺利拿下来的。

经过这不到一个月的电话营销，自己也总结了一下小小的心得经验：

1．首先确定产品的使用目标，在和客户沟通之前，要充分的了解客户，因为我自己认为不能为了打电话而打电话，是为了成单而打电话。针对不同的客户侧重讲不同的内容，正如每个人的心态不同，与我同年这一辈多是自傲的人，他们的虚荣心不允许他们在别人面前承认自己某方面缺陷，因此他们对保健品十分排斥，或者他们本身十分健康，根本不需要这些。此刻作为最大的消费人群，我们要换个角度，从父母下手，百善孝为先，可以以情动人。

2．其次要有正确的决策者。在工作中能找到一个真正的决策者也是需要下一番工夫的,在没有确定接电话的人是否是决策者时轻意不要暴露自己的身份,可以从旁去询问出哪些人有决策权,要出电话与姓名,这时需要的我的说话艺术,对大数的人来说,他(她)们在不是很忙

的情况下会很热心的告诉你一些情况,如果在工作烦忙时会很暴,这时就不易过多的谈话,并表示出你的感谢马上挂电话。

3．再者要有积极地心态和正确的话术。虽然\*时会受到许多质疑甚至侮辱，但我明白，自己必须承受压力和调节好个人情绪的变化，每天工作时都要保持一个很热情很积极的心态,用你的热情去打动对方。

4．对于意向客户。对于意向客户要时时及时的跟踪，坚持不懈的跟踪。目前我的客户中自己感觉有意向的，有30个。我认为自己目前所做的是了解这些人，获悉他们徘徊的缘由，从根本下手，争取一举拿下。

5．但经过长期的训练，本人认为要做到取舍。对于钉子户，要敢于放弃，也许一个人的时间可以换来二个客户。同时不能气馁，心态摆正，卖不出，不一定永远卖不出。

二、计划

接下来的时间，每天还要继续的保持电话量。在即将到来的最后一周我的计划是期望自己有新的突破，能够锻炼好自己的口才，向前人学习经验。争取能够全额完成目标

爱自己的工作，爱自己的团队

**重视热线回访工作总结5**

一、从这几月的工作中总结出以下几点

1、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作;

2、勤奋学习，与时俱进

记得\_主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为\_\_客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己：

①注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性;

②注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

二、制定如下计划

1、效完成外呼任务

在进行每天的\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

2、加强自身学习，提高业务水平

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

3、增强主动服务意识，保持良好心态;

4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的职业心理素质。

**重视热线回访工作总结6**

一位电话营销员的真言

电话营销，一种只凭靠声音沟通、感染客户的营销方式，相对于绝大部分营销员而言，意味着难度更加大，而我的工作就是每天尽可能地通过电话多向客户销售我们的科技项目申报服务，因此我也迎来了人生的最大挑战。

电话营销，一种只凭靠声音沟通、感染客户的营销方式，相对于绝大部分营销员而言，意味着难度更加大，而我的工作就是每天尽可能地通过电话多向客户销售我们的课程，因此我也迎来了人生的最大挑战。

一直忘我地工作，瞄一眼日历，异常惊讶于时间的飞逝，转眼间20xx年年底了，新的一年也随之而来，冬天来了，春天不远了！人生职业，每一年境遇都有所不同，总有过享乐和吃苦的日子，尤其我们作为营销人，表面的风光，内心的彷徨，风光背后的艰辛谁又能体在逆风险浪中拼搏的人生才是最辉煌的人生，也一度提高！

从事过几份工作，地记起一句社会名言“选择比努力重要”生最低谷，也走到过人生最鼎盛，营销员，一个让众人有抗拒感的职业，因为营销员都是无处不在无时不有，注定是要挨骂、遭受白眼，极具挑战的职业。也被称为职业之最，因此我选择了营销职

意味着难度更加大，因屡次强调销售没有什么成功捷径，唯有坚持兼勤奋！甚至遇到客户的拒绝和咒这句名言将会更形象的证明营销行业的残酷。在自己的日清日结和小组会议安排的任务面前，感到很无助和无奈，然而同事们却激情飞扬，怀自信地努力工作，他们取得成绩后，我不得不妒忌和羡慕，无形的再次在我身上施加压力。公司每天召开晨会和下班前都会总结当天的工作情况，各自汇报一下邀约情况，那个时候我多是向主管和同事支招，怎样才能邀约到客户？老是叫他们传授一下话术，主管同事们都十分乐意协助分析原因，因此我又再找回了原有的激情和信心！

也许心理作用，每次跟同事们或主管他们谈话后，我会很有激情和信心，一下子可以打很多的电话，尽管拒绝的多，我仍可宽容和接受，不过一天下来没有起色便再次陷入奴隶情绪！同事们多次劝我要坚持下去，坚持下去一定会成功的，这样的激励视乎有点微不足道，当时真的萌生放弃之意，痛选退出。很多时，我都会在想自己是否选择错职业？进错行业？甚至有时想得更幼稚，大家同样在做同样的事情，为什么我就如此遭呢？差异如此大？我便延伸

到怪责命运，是命歹因素！

我不乏勤奋，每天都熟练话术和到外面搜集交换些客户名单，看着一叠叠新的客户名单，自己很欣慰，因为这就是新希望！其次，多总结自己的工作情况，多分析原因，我完全衷于“方法总比问题多”这个说法，没有成功很可能只败在某一个环节上，并非败在整个大策上，所以多总结多分析便能找出方法。我自以为的不乏勤奋，与那些做得优秀的同事相比，简直就是羞耻，他们成功的背后付出是如此之大，难怪总说成功的秘密是比别人勤奋一点点，他们每天打大量的电话，尽可能多拜访客户，每天无借口加班，他们利用工作之余通过多途径去了解客户，发现他们这些超乎寻常的付出之后，我再不怀疑自己的能力，更不怪责自己的命运，只是不够勤奋而已。

随后，我每天也加大工作量，给自己下定铁律，每两天至少能邀约一个客户，否则就强制自己加班。公司的内部员工培训经常提到要找准客户，找对人，一份高质量的名单胜过高超的营销技巧，这话没错，之后我都比较善于筛选客户名单，每一个客户记录，多花时间去了解客户，正所谓“知彼知己，百战百胜”些时间，我终于成交客户了，称得上是一个转折，付出真的如此吓人，原来销售真的没有捷径只靠勤奋，话术决定，原来这是个致命的错误。

营销员总是在逆境中长大，直至优秀到卓越。领会为人羡慕不了的心智成长，这些都是最大的无形资产。再次引回这句话

**重视热线回访工作总结7**

通过对此次回访情况的分析，提出如下几个改进建议：

1、人力资源部继续和我院为未正式入职员工沟通交流，促使他们思想稳定性，强化对我院的认同感，防止人员再次流失。

2、尽快解决编制问题，促进未到岗公立医院人员合法、合理的到我院入职，解决员工的后顾之忧。

3、对于特殊人员，如科主任、科室负责人，我们可以进一步提升待遇或增加其他福利待遇，促使特殊人才的尽快入职。

4、尽快做好部分员工配偶安置、子女安置，防止因为家庭因素影响员工不能入岗，而出现人员的流失。

5、对于原单位不放人，卡档案的情况，可以派专人与原单位沟通交流，还可以通过劳动部门的沟通，促使我院员工正常离职，按时入职。

最后通过此次电话回访，使为未入职的员工感受到医院对他们的情感，为院方和员工架好情感桥梁，体现了我院人性化、科学化的管理理念，为医院赢得声誉，更赢得人心。

**重视热线回访工作总结8**

我院自20xx年年5月开展出院患者电话回访以来，共回访患者23200人次，其中健康指导15623人次，提供健康咨询14320人次，指导复查4380人次，解决患者疑难问题510人次，化解患者意见32次。对回访过程中患者反馈的意见和建议均在回访登记本上做详细的记录，并认真梳理，综合分析后，及时反馈给有关部门、科室或个人，对医务人员起到了监督作用。

1具体做法

电话回访的形式和主要内容：医院成立“回访中心”，选派具有20多年临床工作经验的护士专职承担该工作。通过院内微机中心直接获取患者的资料，专职随机抽取前三天出院患者的10%，通过电话调查了解患者对治疗、护理及后勤工作的意见及建议。同时解答患者提出的相关问题，并将回访信息详细填写在专用的登记本上，于每月、每季度、每半年、每一年进行总结，及时上报有关部门，采取相应措施。通话内容包括四个方面：

①跟踪患者的愈后情况，掌握患者的动态信息，及时给予关心和帮助。

②征求患者及家属对医疗、护理及后勤服务的意见及建议。

③了解患者满意的医生、护士。

④通话结束，向患者对医院工作的支持表示感谢。

电话回访应注意的事项

语言亲切，态度诚恳，注意语音语调，必要时融入笑容。遇到不懂得地方语言的患者或家属时，要用标准的普通话交流，要温文尔雅，让对方感受到你的诚意。

正确把握医疗、护理安全尺度，电话回访的目的是给患者带去医院的问候，跟踪患者的康复情况，了解满意度，不是远程医疗。回答患者医疗问题时需要谨慎，不能简单的判断和随意指导，更不能在电话中给患者确诊。

回访时应遵循一定的规则，电话接通前要详细了解患者的基本信息，包括患者的姓名、性别、年龄、出院时间、出院诊断以及疾病的转归等，使回访有的放矢。电话接通后，首先问对方一声“好”，然后自报家门，再确定对方身份，并说明致电的目的，取得对方合作。根据不同疾病询问患者的康复情况，给予适当的健康指导。患者提出的问题能回答的马上给予答复，如术后如何进行功能锻炼、婴儿喂养过程中的种种情况、专家坐诊时间等。不能马上回答的 问题咨询专家后再给予答复。若电话号码错误，接听电话者与患者素不相识，做好解释工作的同时，要礼貌的说一声“对不起，打扰你了”，然后将电话慢慢放下。当得知患者已经死亡时，要特别注意语言、语气及说话的分寸。应理解患者家属悲痛的心情。

表示你的同情和遗憾，并告知如有需要我们帮助的地方，请与我们联系。切忌一听到患者死亡，认为没有必要再征求意见，立刻挂断电话，这样容易使患者家属产生不满意和疑虑，发生事端[1]。当个别患者对医疗、护理工作不满意而宣泄，甚至脏话出口时，回访人员切忌同样恶语相向，应耐心倾听，因为认真倾听对方的诉说是对患者和家属极大地尊重，并且倾听可以最大程度的缓解冲突[2]。在倾听的同时，寻找机会给予引导和解释，最终取得患者的理解。有寻求帮助的患者，要做到尽力帮助，如做不到，要同患者解释清楚，不能随便承诺，否则容易失信于人，影响医院声誉。对出院患者进行满意度调查，了解患者住院过程中有没有遇到不愉快的事情，并征求患者意见及建议，将调查结果准确记录。通话结束，对患者或家属的配合表示感谢，等对方挂机后再放下电话，以示对对方的尊重。

2结果

20xx年回访患者4280例，满意4112人，满意率；点名表扬医务人员423人 次，表扬护理单元132次，其中星级病房72次，占；不满意168人，占；其中医疗不满意110人，护理不满意68人。

3讨论

医疗问题分析及对策。

费用高：从收集归类的意见可以看出，医疗费用高占据医疗问题的第一位。分析其原因：

①检查、用药超出了医保目录范围，致费用不报销或报销比例低。

②社会保险、医疗保险等保险制度尚不够完善，许多费用及贵重药品需要个人自费。

③过度用药使药品比例增高，患者负担加重。

采取的对策：

①掌握社会保险、医疗保险及新农合的各项政策及规定，争取目录内用药和检查，提高费用报销比例。

②建议进一步完善各种医疗保险制度，尽量扩大目录用药范围，使参保人员得到更多的实惠。

③诊疗过程中，不过度检查和用药，控制药品比例，降低医疗费用。医生虽然不能左右各种费用的价格，但可以通过合理检查、合理用药、降低住院天数等措施来为患者省钱。比如用低价药能达到效果的，就不用高价药，不做与疾病无关的检查等等，立足为患者提供质优价廉的治疗方案和服务，从而满足患者少花钱，看好病的愿望。④医院管理者加大监督检查力度，定期和不定期抽查出院病历检查合理用药情况，特别是抗生素的合理应用，做到奖惩分明。对医务人员进行职业道德教育，提高职业道德修养，树立一切为患者着想，全心全意为患者排忧解难的道德观念。

医患沟通欠缺：从表1可以看出，排在2，3，4位的问题反映出医患沟通欠缺。分析原因：

①医患双方对服务内涵及期望值认识不同。对于患者而言，随着法律知识的普及，自我保护意识不断增强，使患者树立了“患者优先，患者至上”的观念。因此，患者对医疗质量的要求也越来越高。对于医护人员来讲，个别人员的素质和观念尚未跟上时代的发展，仍将患者放在一个“求医”的位置，认为患者是来求“我”的，就要看“我”的脸色，受“我”的支配，当患者询问病情时表现出不耐烦。

②在患者不知情的情况下医生做的决定患者不理解、不接受。比如，不征求患者意见开药，主要表现在出院带药方面。如果医生跟患者讲明病情，出院后仍要坚持服药治疗，多数患者会愉快的接受。

③对治疗效果不满意，主要表现在患者病情反反复复，不能治愈，医生又不解释原因，家属便认为医生的技术水\*差。主要原因还是医生与患者沟通不够，没有及时的向患者及家属反馈病情的动态信息，使患者对自己的病情没有足够的了解；其次，受现阶段医疗水\*的限制，疾病的不可预知性和患者的个体差异等因素影响，尽管医生尽心尽力诊治每一个患者，仍有一定比例的患者达不到理想的治疗效果。

采取的对策：掌握沟通技巧，提高沟通能力，改善医患关系。做为临床医生，不仅要有高超的技术，高尚的医德，更要具备沟通能力。世界医学教育联合会“福田宣言”指出：“所有医师必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少共鸣应该看做与技术不够一样，是无能力的表现。”通过沟通和交流，增加患者的医学常识，让患者对疾病有足够的认识，并认识到医生和患者的目标是一致的，都希望患者早日康复，但医生不是神，不可能包治百病，从而取得患者理解。如果患者得了不治之症，心理承受能力又差，要实行保护性医疗制度，可以向家属介绍病情，取得家属配合，使患者得到更多的心理支持。

护理问题分析及对策。

静脉穿刺技术不高。从表2可以看出，排在第一位的是静脉穿刺技术不高，主要反映在小儿科和年轻护士。婴幼儿的血管穿刺难度比较大，对护士的穿刺技术要求非常高，虽然部分患儿家属对此比较理解，但为了减少患儿痛苦，还是要求尽快提高穿刺水\*。近几年随着医院规模的不断扩大，我院新招聘护士越来越多。由于护生在实习阶段不具备独立执业资格，实践操作机会减少，一旦真正走上工作岗位独立值班时，其穿刺技术往往不过硬，遇事慌乱，使患者产生不信任感。

对策：

①定期开展业务讲座、每月进行技术比武、开展情景剧再现等活动进行静脉穿刺专项训练，成绩纳入“满意在医院三创活动文明科室”分数，与奖金挂钩，提高护理人员静脉穿刺水\*；

②新招聘护士三年内不在小儿科定岗。从事小儿科工作的护理人员，要具备一定的工作经验和技术水\*，要有耐心和爱心。参加工作三年内的护士，上述条件尚不具备，因此不能在小儿科定岗。

③年轻护士不到新生儿科、儿科等科室轮转。

服务态度差。分析原因：

①护理工作量大，人员配备不足。在多数科室加床的情况下，工作量增加了，而护理人员相对不足，护士尽最大努力完成患者日常的治疗、护理工作，而忽视了与患者之间的感情交流，甚至个别护理人员对患者态度冷漠、说话生硬。

②护士是患者入院后接触最多的工作人员，其言行给患者印象深刻，稍有不慎便会引起患者的不满。

③据研究发现，当内部员工满意度提高1%时，员工对顾客承诺就提高了，顾客的满意度就增长。由此可见，单位内部员工对工作的满意度与顾客对服务满意度之间呈正相关 。

服务质量的优劣很大程度上左右着患者的就医愿望和满意程度。医院管理者在改善服务态度方面，采取了许多举措：

①在全院开展星级病房评选活动。按照星级标准，被评为星级病房的科室挂流动红旗，提高福利待遇，配备优秀的医护人员。星级病房的开展，全面提升了医疗、护理质量，改善了服务态度，并带动全院医护人员改变了以往患者“被动求医”的思想观念，充分认识到医患相互依存的重要性。从电话回访结果可以看出，星级病房的满意度高于普通病房。

②提高招聘人员的福利待遇，调动内部员工的积极性，提高员工的满意度。

③护理管理者，一是从源头上解决问题，提请院领导考虑按编制标准配置护理人员，充实临床护理力量；二是加强护理人员的职业道德培训，提高护理人员主动服务意识，全面提升护理质量。

收费问题。

①费用清单上的收费项目患者看不懂而造成误会。

②担任记账任务的护士对记账工作不够熟练，在一些问题上难以准确把握。

③由于新型农村合作医疗、社会保险、医疗保险过程中发生的部分费用需要个人自付，使得患者更加关注费用问题，有时不免心存疑虑，甚至认为护士记账有误。解决上述问题的途径，一是加强护士培训，提高护理人员的收费业务水\*，特别是年轻护士，要主动学习收费方面的知识，选派工作经验丰富的护士亲自带教收费工作；二是要求护理人员严格收费标准，规范收费，防止分解收费；三是分发清单时及时回答患者的\'疑问并耐心解释，对存在的问题及时解决。四是实行贵重药品及自费药品知情同意制度，并签订知情同意书，让患者明明白白消费。

**重视热线回访工作总结9**

为加强与我院各岗位医生的沟通，了解他们思想、生活和学习情况，我们对本科、专科各岗位医生进行电话回访，更好的了解了我院员工思想动态和员工入职前折现出的一些问题。

>一、调查总结

此次确定电话回访人数140人（本科人数76人，专科人数64人）。其中回访人数112人，无法回访人数28人，回访率80%，其中明确意向的99人、不来12人、辞退1人（因年龄过大）、停机13人、空号13人、未接来电2人。共流失人员40人，人员损失比率为，非可抗拒因素占20%，实际人员损失比率为8%。从通过电话回访效果来看，缩短了我院和员工的距离，加强了与员工的情感沟通。在回访中，受访员工表示感到我院对员工的关心及人性化的管理模式，表示对参加工作的期待，并表示以后的工作中和大家一起努力把医院做好、做强、做大。

>二、情况分析

在此次电话回访112人中，确定不来的有12人（应届生为5人，占流失总数的42%），通过交流影响其主要原因主要是：

1、应届生待业时间长，在毕业和正式入职时间有4个月的时间差距，这造成就业的真空阶段，应届生在此阶段因为家庭的压力及更好的工作机遇，而选择先就业。

2、原有单位不放人，原有单位为留住相关稀有人才，会选择不办理手续，不给于档案，让人员走不了，动不了的状态。

3、原单位为留住人员而相关采取措施，原单位通过提高待遇，提高级别来留住那些确定来我院工作的骨干成员，而造成他们思想的动摇或则改变想法。如一些确定来我院工作的科主任、骨干成员出现了思想上的动摇

4、家庭原因，在确定未来的人员中，有1位是因为照顾小孩、夫妻两地分居的原因，而放弃来我院工作。

5、对进入风险的担忧，这是指有固定工作，但未正式入职的\'人员，这类人员通过分析主要为对工作环境和能否医院对业务技能发展的需要的担忧。

从无法回访情况来看：

1、出现了拒绝回访：在回访的过程中有连续几天都未接回访电话，此类人员属于国内知名大学，通过可能性分析为此类人员应是已有工作，应这类岗位归为缺岗人员。

2、空号和停机：部分人员处于某种原因，在选择在预留的号码填写不存在的号码，将这部分人员归为想寻求更好的工作，但又怕留存真实信息给现工作可能带来的负面影响，对于这部分人员，我们可以选择将这部分人员继续跟踪，将其作为我们的人才储备，供医院岗位欠缺进行挖取。

>三、改进措施

通过对此次回访情况的分析，提出如下几个改进建议：

1、人力资源部继续和我院为未正式入职员工沟通交流，促使他们思想稳定性，强化对我院的认同感，防止人员再次流失。

2、尽快解决编制问题，促进未到岗公立医院人员合法、合理的到我院入职，解决员工的后顾之忧。

3、对于特殊人员，如科主任、科室负责人，我们可以进一步提升待遇或增加其他福利待遇，促使特殊人才的尽快入职。

4、尽快做好部分员工配偶安置、子女安置，防止因为家庭因素影响员工不能入岗，而出现人员的流失。

5、对于原单位不放人，卡档案的情况，可以派专人与原单位沟通交流，还可以通过劳动部门的沟通，促使我院员工正常离职，按时入职。

最后通过此次电话回访，使为未入职的员工感受到医院对他们的情感，为院方和员工架好情感桥梁，体现了我院人性化、科学化的管理理念，为医院赢得声誉，更赢得人心。

电话回访工作总结 (菁选3篇)（扩展3）

——电话回访工作总结参考 (菁选2篇)

**重视热线回访工作总结10**

>一、职责

1、电访中客户反应服务问题或对产品，服务的希望，或不满等的相关信息能相应的记录下来，例如客户反应维修金额价格太高，或是在服务方面客户所提的不满意的问题时，及时的反馈给相关部门。

2、客户对公司的希望或不满及时登记在回访资料里，避免出现遗忘。

3、及时反馈客户抱怨，及时的跟进和回访。

4、能及时核实车主的相关信息，电话、在日后的开展工作避免出现不必要的工作环节。

5、做好客服的工作，需要与销售部、售后服务部互相紧密的沟通是很重要的。

6、对上海大众产品、性能、价格，维修的费用、相关的维修常识等不是非常系统的了解。在日常工作中无论是客户了解咨询有关销售的信息、售后服务、产品在使用中所发现的常见问题都未能能及时为客户提供信息服务。

>二、日常工作

1、销售回访：针对销售成交客户进行回访，收集客户服务感受，及时记录并反馈。

2、维修保养的回访：针对客户来店保养维修的内容进行回访。如果客户在维修保养后发现一些问题或所维修的项目没有得到彻底的解决，记录下客户所提的问题，了解情况后邀请客户来店检查及时为客户解决问题。

3、客户的投诉处理：遇到客户投诉处理，第一时间及时反馈，详细了解情况，及时为客户解决问题，向客户表示因为我们服务不周带来的不便表示道歉，争取客户的谅解。处理完一及时与客户联系，了解客户是否能真正满意。表示能得到他的原谅我们非常感激，并欢迎他的下次关临。以后用更好的服务弥补我们给客户带来的麻烦。客户购车成交后，维修保养后，在节假日发出祝福短信，真诚感谢客户的购车，并关心车辆最近的使用状况，让客户了解到我们及时周到的服务。

4、三个月内对购车的用户进行首保的提醒工作。确保保客户接受到首保，并在客户未来店进行及时的回访跟踪。避免客户因为耽误首保时间。

5、针对半年以上未来店的客户通过电访询问原因。如果因上次的维修保养工作影响到客户的来店，详细了解客户的抱怨情况，及时向客户解释。（如果遇到通过电话客户不能理解的，应及时登门拜访、道歉，并及时把抱怨的内容进行针对性的处理。争取化解客户的不满）

6、用户满意度的总结：通过电访向客户了解我们的服务质量，客户对我们服务存在的意见、看法。通过调查真实的反应我们所存在的问题，相应的改善，提高我们的服务质量。针对客户的意见及处理过程做成案例分析，提出店内改善方案，争取下次不会出现类似的情况。

7、总结：每月对我们工作进行总结。包含：客户回访总结报告、客户意见投诉处理总结、客户对店内的期望及意见汇总。通过这些工作更好的服务客户，争取最大的满意度。

电话回访工作总结 (菁选3篇)（扩展2）

——医院电话回访总结3篇

**重视热线回访工作总结11**

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有\_个月的时间了，在这\_个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_\_客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。

在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们客服中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_\_客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得\_主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己：

1、注重理论联系实际：在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性：

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**重视热线回访工作总结12**

酷猫写作精心整理了“20\_年大学生实习总结范文：客户回访”，望给大家带来帮助!

实习报告范文

实习时间：20xx年11月10日——20xx年3月5日

实习地点：广西xx物流有限责任公司(客服部)

实习目的：了解广西的物流市场及学习物流工作的流程，锻炼自己的语言交际能力，培养团队精神同时将理论与实践有机的结合，并从实际中进一步学习和理解物流的内涵与外延。

公司简介：

广西xx物流有限责任公司，以下简称(xx物流)，创建于2024年7月，注册资金300万元，总公司设在广西首府——南宁。公司下设零担货运事业部、车辆管理置业部、仓储配送事业部、快递事业部、贸易事业部、客户服务部及30多个营运分公司。现有职员近400人，拥有各种车辆100多辆，仓储面积达万多平方米，是目前广西发展速度最快、最具市场潜力的物流公司之一。

物流客户服务的重要性：

物流客户服务是指物流企业为促进其产品或服务的销售，发生在客户与物流企业之间的相互行为，在向客户提供服务的过程将把价值附加到交换的产品和服务中去。xx物流致力于开展客户服务工作，公司在业务拓展、市场推广、品牌打造等方面都取得了很大的成效，为此公司决定通过不断提高物流客户服务水平，继续为客户提供最优质、最有效的物流服务，在南宁市、广西全区乃至全国树立起广泛的影响，实力打造一个优秀的物流企业形象。

随着行业观念的转变，再加上市场竞争越演越烈，如何提高客户的满意度，提高物流企业的客户服务水平，成为xx物流企业迫切需要去研究和解决的重要课题!

xx物流在客户服务中存在的问题

1、售后服务存在问题

企业要想长期盈利，走向强盛，就要赢得永久顾客，保持顾客忠诚度，提高顾客满意度。企业在实施这一举措中，满意的售后服务便是成功法宝之一。海尔、联想、长虹、格兰仕等之所以成为受消费者欢迎的品牌，有一个很重要的原因就是包括售后服务在内的优质服务做得好。xx物流的售后服务做的还是不够，没能牢固地把持客户;客户信息管理混乱，信息不统一和共享;另外，公司不能及时地想客户所想，快速反应能力差，不能提供客户所需的服务。

2、不理解与客户之间的关系

作为一个物流服务供应商，如果没有长期的客户将是一件很可怕的事情。不能真正理解到自己与客户之间的关系，在交易完成后只把其当作是单次交易，没有意识到应该与客户长期合作，也就是公司与客户间缺少建立良好战略同盟关系的意识。

3、客户部门与客户之间缺少沟通

当一次交易结束后，企业就应该及时得到客户的态度，如客户是对自己的服务的态度是怎样的，好在哪里，不足之处又是哪些，哪些环节需要改进。工作人员缺少工作主动性，不主动与客户进行沟通，不能及时了解客户的心声，导致了一些客户的流失。

**重视热线回访工作总结13**

现在进入公司已经将近有5个月的时间，这一个月的学习过程对我来说是至关重要，在这段时间里我学到了很多新的东西，比如业务上的谈判，产品知识的实际运用以及新环境下同事之间的和睦相处等等，现就本周的一些心得与体会写一下。

一、总结：

20xx09月份截至目前出了一单的成绩，完成了自己的初步任务目标，在接下来的情况中，没有自己想象的那么顺利。我会加油，以下几点是我总结的经验：

首先确定产品的使用目标，在和客户沟通之前，要充分的了解客户，因为我自己认为不能为了打电话而打电话，是为了成单而打电话。针对不同的客户侧重讲不同的内容，有的客户还不能讲的太清楚了，为了下一步预约拜访做准备。

其次要有正确的决策者。在工作中能找到一个真正的决策者也是需要下一番工夫的，在没有确定接电话的人是否是决策者时轻意不要暴露自己的身份，可以从旁去询问出哪些人有决策权，要出电话与姓名，这时需要的是你的说话艺术，对大数的人来说，他（她）们在不是很忙的情况下会很热心的告诉你一些情况，如果在工作烦忙时会很暴，这时就不易过多的谈话，并表示出你的感谢马上挂电话。我觉得在培训时给我讲的同行案例刺激法这一方法真的很重要，当然这只是对一部分客户说的。

再者要有积极地心态和正确的话术。每天工作时都要保持一个很热情很积极的心态，用你的热情去打动对方。和客户沟通注意说话的方式与内容。巧妙构思话术。

对于意向客户。对于意向客户要时时及时的跟踪，坚持不懈的跟踪。目前我的客户中自己感觉有意

向的，有这么七位客户，一个是做股票亏了钱的，另一个是朋友做黄金亏钱的。不过两个客户还没有完全的说服他，下一步还要继续的跟踪。

二、计划

接下来还有一周的时间，每天还要继续的保持电话量。在即将到来的最后一周我的计划是期望自己有新的突破，要我自己能够拿下一单。期望自己能够成功！

**重视热线回访工作总结14**

  从事客服工作已接近x年，在此期间写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值。

  对于一个客服来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。在接近三年的客服工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户所产生的这种“辣”味，这就是客服人员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

  一个优秀的客服，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。那就是对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

  当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的经理和同事之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将客服工作进行得有条不紊。

  我们客服部是一个充满了激情和活力的团队，每一个人都在积极而默契的配合下工作，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和帮助，不管遇到什么困难用户，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，将用户投诉顺利解决。

  我的信念是活到老，学到老，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些。

  | | | |

**重视热线回访工作总结15**

20xx年即将悄然离去，20xx年走进了我们的视野，回顾20xx年工作历程。整体来说有酸甜苦辣。回忆起我进公司一直到现在，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有了更加全面的了解，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。

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，我会在今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。

**重视热线回访工作总结16**

年度回访工作总结结尾

一、基本情况

大墅镇辖个行政村，679个人口，20xx年村级组织换届选举产生村党支部书记名，村委会主任名，“两委”委员(不含书记、主任)72名，村“两委”年龄结构进一步合理，村级班子战斗力进一步得到提升，干实事，谋发展的信心和决心得到进一步体现，通过一年的运转，农村各项社会事业和经济发展取得了一定的成绩。

为全面了解掌握去年换届以来村级组织和村干部履职情况，进一步总结经验，查找问题，研究对策措施，构建中心突出，分工明确，运转高效的村“两委”班子，巩固党在农村的执政基础，推进新农村建设进程。自3月初起，大墅镇党委组织4个“回访”问效工作组对个村级班子，105名村干部工作运行情况进行全面回访考察，共召开座谈会场，发放评议表558份，走访普通农户3户，听取群众意见建议52条。通过评议，村级班子中，群众满意的个，占总数的，基本满意3个，占总数的.6%;村干部中，评议称职的87人，占总数的，基本称职人，占总数的.2%，不称职1人。“干实事的多了，说空话的少了;沟通多了，矛盾少了;村干部往镇里跑的多了，老百姓直接找镇里的少了。”大墅镇村级组织“回访”问效活动开展以来形成了“三多三少”的和谐氛围。二、主要做法及特点

(一)突出重点。一是建立组织，加强领导。为确保“回访”问效工作扎实有效地开展，镇党委成立了以党委书记任组长，班子成员为组员的村级组织回访领导小组，下设大墅、儒洪、上坊、西园四个回访工作组，同时制订下发了《关于开展村级组织回访的通知》(大委【20xx】10号，明确了工作方案和各项回访问效工作纪律、考察范围和目标任务。二是宣传发动，广泛动员。在“回访”问效前，镇党委

1 / 5

专门召开镇村干部动员大会，进一步加强认识，统一思想，在全镇范围内形成“回访”问效的良好氛围，并对工作进行了认真部署。三是明确回访重点。突出围绕“六访六看”来开展“回访”问效工作。即访村级组织运转情况，特别是村党支部书记与村委会主任工作配合情况，看是否团结;访工作开展情况，特别是村级组织20xx年度的工作目标任务完成情况和村主要干部竞职承诺兑现情况，看是否务实干事;访财务民主情况，特别是村级财务管理规定贯彻落实情况，看是否清正廉洁;访基层民主情况，特别是贯彻村规民约情况，看是否阳光民主;访政策落实情况，特别是涉农惠农政策执行情况和困难群众帮扶情况，看是否亲民为民;访群众反映情况，特别是普通党员群众对村级组织和村干部的看法意见，看群众是否满意。四是设置“绿色通道”。为方便群众反映意见建议，镇党委专门设立“回访”问效工作热线电话，同时在镇村设置了意见箱，收集民情民意。

(二)严格考评。采取“听、谈、评、馈”四步工作法逐步深入对村级班子和村干部工作运行情况进行严格考评。一是召开联村干部、村“两委”成员、党员、村民代表会议，听取村党支部书记和村委会主任对村工作开展情况汇报;二是走村入户与村民代表、普通党员、困难群众交谈，听取村民对班子及成员的整体反映，深入了解换届以来村干部工作开展情况、思想状况等;三是对村级班子和村干部进行综合评议，实事求是地做出客观公正的评价，突出班子成员工作能力、廉洁自律、是否办实事以及群众是否满意等内容;四是就村级班子及其成员工作情况，存在的问题与不足，群众反映较为集中的意见建议向村两委班子进行反馈，提出工作要求，同时将评定结果向群众公示，接收监督。

(三)结果运用。“回访”问效工作结束以后，镇党委对“回访”问效情况进行了集中分析整理，对群众提出的意见建议逐一认识、逐一整改、逐一落实。一是责任再落实。将此次“回访”问效结果作为村两委班子年终考核的一项重要依据。对回访中发现问题较多，群众

2 / 5

意见较大的村干部，按照干部管理权限进行教育诫勉;对工作进度一般，班子作用发挥不明显，积极发挥联片领导、联村干部作用，帮助指导开展工作。二是制度再完善。针对群众反映较为集中的村非生产经营性支出较多、村招投标不规范等问题，镇党委制定完善了《村级财务管理制度》、《小额公共资源交易管理办法》等，对村干部的行为起到了约束作用，巩固和扩大问效成果。三是工作再推进。在回访过程中，各村按要求，注意对照竞职承诺，查看兑现情况，将群众提出需要迫切解决的实事调整列入20xx年工作计划，进一步明确了20xx年村两委工作思路和重点目标，同时推广村干部“实事承诺制”，把重点工作分解落实到村“两委”干部，实行奖惩制度。三、存在的问题与下步对策

一是个别村村级班子主动发展意识不强，发展定位不明确，产业优势不明显，等项目等扶持现象较为突出。二是少部分村“两委”干部未能充分履职或履职较少。

三是个别村“两委”主要干部不和谐，班子凝聚力不够。四是少数村未能推行“一事一议”制度或推行力度不够，村民代表参与村级事务管理较少。

20xx年2月共收到病员回访信息表875份，其中无信息、错误信息、有信息未接共1份，实际回访724份，总回访率83%，回访率最低的科室是骨科，的科室是心血管、神经内科。在2月的回访病员及家属中，有7份对我院医护人员的工作表示满意，有9份病员及家属对我院医护人员的工作评价一般。有2份病员及家属对我院医护人员的工作评价不满意，总满意度为98%，说明我院广大医护人员的辛勤付出仍然得到了广大病员及家属的认可和赞扬。中了解到存在下列缺陷：

总体上医生的工作态度好于护士工作态度，从回访不满意的反馈

一、对疾病的诊治缺乏规范的方案，要求静养的病人又要求到院外做检查，不能手术治疗、又不建议转院。

3 / 5

二、临床实习护士穿刺技术差。

三、b区收费室工作人员服务态度差、不了解情况、又不解释、专横、机械、工作方法简单、不耐心、不热情。五、存在医疗费用过高。四、医生每天诊视病人的次数较少、无法与医生沟通交流病情。

六、医院环境差(如厕所太脏)。治疗。

七、医疗质量存在疗效不佳、出院后又转至县中医院、市级医院

八、逐日清单显示，记了辅助检查化验费，但实际情况又未做该检查，属于乱计费。担比例大。九、自费药品、自费检查比例过大，涉及报销的比例少、个人承

十、吸氧、雾化治疗，医嘱调整后未及时于病人沟通、解释其原因，引发误会和医疗告知信息缺乏。心。十一、个别医护人员对病人呼叫应答不及时、巡视少、解释不耐

十二、病人较多、加床较多的科室：护理人员较少、与实际工作需求不相适应、建议适当增加护理人员。

十三、回访表填写中、误将病员性别填错的现象时有发生。

2月回访情况显示，绝大多数病员与家属对我院的诊疗工作、服务工作是满意的，同时也反映出在我们的工作中，特别是服务工作中还有持续改进的地方，综合以上十三条工作服务缺陷分析，集中体现在“认真”或“负责”二字不落实，都不涉及、违背诊疗、检查原则或常规、规程，主要存在于医疗服务方面的缺陷、不热情、不耐心、不细心、不认真、告知解释不及时、沟通不全面、不持续，关键点是我们的医务人员未与患者进行换位思考，对待工作、对待病员。以致医患误会、误区多，造成医院良好形象降低、满意度下降。

4 / 5

所以，我们广大医务人员及职工，在工作中必须不断修炼好服务行业中，最基本的五种技能：“看、听、说、笑、动”。以适应和改进我们的服务工作。质量永远要第一、服务永远要超前。

5 / 5

**重视热线回访工作总结17**

年度回访工作总结

我院历来重视病人回访工作，特别是“三好一满意”活动开展以来，我院把病人回访工作为服务好的一项重要内容，通过增加人力物力投入，坚持每月回访、二次回访，每月对回访工作进行总结讲评，回访工作开展扎实有效，取得了较好效果。

一、回访的主要内容

1、建立规范的回访记录本，内容包括：患者姓名、病情诊断、住址及电话、出院时间、回访时间、出院后治疗用药及病人现状，康复指导意见，患者及家属意见。

2、健康问题评估，包括病情反馈，是否正确用药，日常生活习惯，疾病对生活的影响等。

3、行为指导，根据回访对象存在的健康问题，有针对性的进行指导，病情解释，饮食指导，活动和休息指导等。

4、心里支持，良好的情绪状态和愉快的心情会为患者出院后的康复又恨的的促进，有助于生活质量的提高和对生活的信心和勇气，给患者一鼓励、以积极的态度面对病情面对生活。

二、工作方法

1、根据医院各科室每月出院病人的信息随机抽查，利用晚上病人和（或）家属在家的时间进行电话沟通，并向他们发放调查表。

2、医院开设投诉电话，设立投诉箱，发放调查表。

3、医院对于工作人员不能回答的专业技术强的问题，请专家指导后，再通过电话进行解答。

4、医院要求工作人员实事求是做好每项工作，对病人或家属提出的问题、医院存在的不足如实汇报，使医患关系更加融洽。

三、本年度回访人数及回访率分析

1、1-—12月份全院出院总人数为19565人次，实际回访18412人次，院回访率达。通过医院100%回访和10%抽访的双重回访制度，病人满意度达到以上。

2、医院回访率达不到百分百的原因主要有： （1）登记电话号码错误或者故意留错电话号码。

（2）电话空号错误号或停机，部分患者因某种原因不愿或故意不告诉医院真是的电话号码，但碍于情面就告诉医生一个错误的号码或联系方式。

（3）部分病人因病种医院避免回访：如对妇产科流产患者，牵涉到病人的隐私不做回访。

四、回访工作的几点体会

通过回访能使患者出院后得到医护人员的关心与问候，将医院的关心和帮助延伸到患者的家庭中，能在医院与患者、医院与社会之间架起一座沟通桥梁，充分体现了“以病人为中心”的服务理念，也为医院赢得了声誉。

为了更好地做好回访工作，在日后工作中还应注意以下几点：

1、要有过硬的医疗健康知识和专业技能知识，有娴熟的沟通能力、交流技巧和语言表达能力，2、回访的目的是使患者能够得到正确的健康行为指导，对病人的康复和身心健康起到一定的帮助，良好的沟通才能达到这一目的。

3、重病人要坚持多次回访，指导其病后康复训练。

4、回访人员要加强自身修养，对部分病人要保持耐心，认真做好解释工作。

二〇一二年十二月四日

**重视热线回访工作总结18**

来我们公司也有一段时间了，在09年即将结束的时候总结一下这段时间的经验和不足，以供09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。

**重视热线回访工作总结19**

客户回访统计

销售部分

8月之前的回访都只是根据话术给客户打电话，让客户打满分，目的性很强，经过满意度培训了解了回访的真正目的，也转变了回访的方式方法，从8月份使用了客户满意度管控系统以后，回访变得系统化了，通过老师的培训，使用了问卷，我觉得回访变得简单，但是规范了。

售后部分

售后确切的说是从7月才开始回访的，之前的都不正规，也不及时有效。

这些数据都不是很准确，都是我从售后系统导出信息后，重复的之类的删减之后，误差挺大，但是关于我的回访工作，我每个月的回访成功率基本就是这样，单位用车偶尔打一些，之前事故车和索赔我也没有重视，个人维修保养用户基本可以做到每个都打。

我对回访的认识及对自己工作的总结 一．职责

1、电访中客户反应服务问题或对产品，服务的希望，或不满等的相关信息能相应的记录下来，例如客户反应维修金额价格太高，或是在服务方面客户所提的不满意的问题时，及时的反馈给相关部门。

2、客户对公司的希望或不满及时登记在回访资料里，避免出现遗忘。

3、及时反馈客户抱怨，及时的跟进和回访。

4、能及时核实车主的相关信息，电话、在日后的开展工作避免出现不必要的工作环节。

5、做好客服的工作，需要与销售部、售后服务部互相紧密的沟通是很重要的。

6、对上海大众产品、性能、价格，维修的费用、相关的维修常识等不是非常系统的了解。在日常工作中无论是客户了解咨询有关销售的信息、售后服务、产品在使用中所发现的常见问题都未能能及时为客户提供信息服务。

二．日常工作

1、销售回访：针对销售成交客户进行回访，收集客户服务感受，及时记录并反馈。

2、.维修保养的回访：针对客户来店保养维修的内容进行回访。如果客户在维修保养后发现一些问题或所维修的项目没有得到彻底的解决，记录下客户所提的问题，了解情况后邀请客户来店检查及时为客户解决问题。

3、客户的投诉处理：遇到客户投诉处理，第一时间及时反馈，详细了解情况，及时为客户解决问题，向客户表示因为我们服务不周带来的不便表示道歉，争取客户的谅解。处理完一及时与客户联系，了解客户是否能真正满意。表示能得到他的原谅我们非常感激，并欢迎他的下次关临。以后用更好的服务弥补我们给客户带来的麻烦。

客户购车成交后，维修保养后，在节假日发出祝福短信，真诚感谢客户的购车，并关心车辆最近的使用状况，让客户了解到我们及时周到的4、.三个月内对购车的用户进行首保的提醒工作。确保保客户接受到首保，并在客户未来店进行及时的回访跟踪。避免客户因为耽误首保时间。

5、针对半年以上未来店的客户通过电访询问原因。如果因上次的维修保养工作影响到客户的来店，详细了解客户的抱怨情况，及时向客户解释。（如果遇到通过电话客户不能理解的，应及时登门拜访、道歉，并及时把抱怨的内容进行针对性的处理。争取化解客户的不满）

6、用户满意度的总结：通过电访向客户了解我们的服务质量，客户对我们服务存在的意见、看法。通过调查真实的反应我们所存在的问题，相应的改善，提高我们的服务质量。

针对客户的意见及处理过程做成案例分析，提出店内改善方案，争取下次不会出现类似的情况。

12.总结：每月对我们工作进行总结。包含：客户回访总结报告、客户意见投诉处理总结、客户对店内的期望及意见汇总。通过这些工作更好的服务客户，争取最大的满意度。

回访常见客户意见

销售部分

 新车干净程度不满意，车洗的不干净。

 惠民补贴，贷款程序慢，等待时间过长。

 装具预约时间较晚。

 销售顾问不能很好的履行对客户的承诺。

售后部分

 觉得维修等待时间过长，希望能快一点；

 售后维修人员不够专业，保养不规范，很多客户车辆异常问题因

为技术问题不能及时解决。

 配件时间问题引起客户投诉。

 客户车辆问题维修解决不彻底，技术能力差。

这一年来，我自己成长了太多，都不知从何说起，得到了很多，学到了很多，下一年只希望能尽自己的力量，做的更好，配合和支持自己的团队做好工作，每天进行回访，听得多了，就期望的多了，就希望公司能有新的起步，尤其是希望售后能有更大的进步，一步步走向完善。

**重视热线回访工作总结20**

一、做为在一个it公司做销售，一定要非常地了解公司和公司做的产品，还有起码的行业背景，特别是做项目的。毕竟做项目的都是先以产品技术公关搞定客户再谈商务，而且有时技术会成为一个项目的制高点，当然了解产品后这也是你以后转换阵地的重要资本之一，多说无益，多学有用;

二、工作一定要勤奋，勤奋不是做给领导看，是让自己成长的更加快和更加充实更自信，收获更加多。一流的销售是混业绩，二流的是混日子，三流的混饭吃，如果我自己定位是一个一流的sales就必须把工作当作是自己的事，认真做，努力做，主动做;其实在it圈里混，因为压力是比较大，除了要对工作总结外还要不断的学习产品知识和专业技术，就是要想怎么样去做把销售业绩做上来，怎么样去把利润提高，这都是要通过勤奋尽快来完成，其实我个人认为勤奋应该可以说是销售的一种品行，在我们是说没有疲软的市场，只有疲软的思想;

三、当你在公司混的时候一定要记得你是在公司，说话和做事一定都要顾及同事的利益和看法，即使是在部门里也是一样，该说的说，该问的问，同事不是你的朋友，更加不是你的亲人这点一定要记祝如果需要同事帮忙一定要礼貌，如果想帮同事一定要在暗地里、公司里的小事细节多留心多主动做。做为一个销售如果能把公司当作是自己的家，把工作当做是自己的事业，对于打造一个良好的积极销售心态就成功了一半，同时也能在这个公司混的不错，只是时间和耐心而已;

四、请为公司创造尽可能多的利润，如果你不行就辞职吧!这是一种心态问题，一来你为公司创造的多你自己所得的自然也多;二来不要总是以为自己被公司利用了或者为老板创造了多少自己才拿那么一点，因为准确来说能被人利用说明你还是有价值的，最可悲的是连利用的价值都没有，也就是说没有利润就等于失业。如果像我一样是这个行业的菜鸟，还挑什么挑呢，能找到个好公司混个好的领导带路学习就已经不错了，很多兄弟姐妹在工厂里郁闷了n年还遇不到一个伯乐，所以能成为黄牛是猛牛那是你自己决定的;

五、当你在和代理商和用户沟通时一定要记住你不是去求他们推你们的产品和不是来求用户买你的产品，因为你是来给他们带里利润和为用户解决问题的，这是一个各有所求的双赢，主管说这个非常重要，直接影响了你的工作心态，我也觉得非常有道理，如果你去求用户，他会越觉得你什么都不是，如果你能给用户价值和为他解决问题，用户也是觉得继续和交流或者接待你是值得的。另外老大说也说代理商和厂商、经销商都是在一个天\*上，谁厉害就把对方翘到天上去，弱势的只能跟着混饭池;

六、做销售一定要自信，一个销售，没有了自信就会连说话的力气和打电话的勇气都没有，那就更加不要说出门拜访和做什么业绩了，自信主导着销售的内心，有了自信你可以随机应变地应对客户和代理商的刁难和挑战困难，没有了自信，在公司同事面前都会感觉羞愧。所以做为一个销售我觉得即使是在你受到打击的情况下，还要唱着歌去上班，并且坚持每天都是这样，我的老大就是这样的，每天进公司一定是哼着歌进来的，我佩服同事也佩服;

七、做销售的项目，因为项目都有一定的运作周期，所以没必要太急，但是项目一定要跟紧，其实跟紧不是叫你天天追着客户问，这样的话客户和代理会反感的，但是一定要跟进，哪怕客户反感不给你做这个项目，因为是做项目所以如果你不跟进的话你的成功率是零;简单说跟进的话最多就是丢单，但是不跟进就是肯定只有丢单了。另外我个人觉得\*时对客户的真诚关心也是很重要的，有次一个客户住院，我在交谈中记下他说的要住院的日子，在那天发了个信息过去，后来客户感动的不得了，去到谈项目态度也很好、打电话也很跟我客气;

八、要不断地去创新和努力改进自己和修正自己的工作计划，发现新的不足并且去提高，这就说到了总结，很多人说销售就是思考，确实是这样的做销售一定要思考，特别是销售;部门或者公司可能会下达一个计划和任务给你，但是你要根据自己的实际情况去调整，在不同的时间阶段和不同的区域要相应做调节，这和不要死读书是同一个道理，因为老师教的不一定就是最有用的。当销售在办公室时最好是多想下自己的工作思路和计划，并且写成问，好的还可以贴出来做警示和提醒;

九、做项目要懂得分析，很多不都是你看到的那样的，很多价格不是客户想要，很多话也是你不理解的，当你从交谈中了解到信息后你首先要懂得去分析，分析了以后还要去验证，可以通过代理商也可以直接通过用户单位别的人那里去打听，我就比较喜欢在用户那拜访了预约人后和其他的人撤撤蛋(当然不是在他面前)，如果遇到下班或者是拜访离开的情况下一定要记得搞到一个人以上的联系方式，以便以后发展“内奸”和提供信息。有时向保安和扫地的阿姨，甚至是路人问问单位的整体情况也是有必要的，所有的沟通都是为信息收集准备，所有的信息收集都是为分析做准备，也许这就是所谓的项目把握吧：你掌握的信息越多、你分析的越透你做单的成功率越高十、一定记住三个字：想 学 做 tkink study do。这三个字真的很重要，它也包括了很多的东西在内，主管和我说了两次，我也觉得很有道理，即使是在任何的情况下，我觉得都是有必要的，只要是三个条件都能满足并且能坚持，相信成功只是时间的问题，销售是有敏锐的灵性和灵敏嗅觉的，多用思考和分析问题方式去看问题和解决问题，并且能不断地学习好的和借鉴别人的经验肯定能提升的很快，做是勤奋的意思;

十一、作为销售做事情一定要先做紧急重要的事情重点做，不太重要的又不紧急的事情大可以不做。最简单的可以用80/20定律来说明，一般的销售的80%业绩是出于20%的单，所以抓住了重点和大头，达成目标的几率就大了，我们也可以用余世伟的“重要紧急”事情规划表来每天提醒自己，这样的话不仅能把事情做到仅仅有条还能让自己的工作更加轻松高效，但是我觉得自己做的不是很好，要做到可不是那么容易，销售的事情有时是突发的，随时需要应急处理，再说销售是没有固定程序做事，所以销售把握好重要事情做是非常重要的;

十二、做销售除了一定要勤奋外，还要有耐心和恒心，不仅是对代理商还是客户，甚至是自己，都要相信坚持努力就一定能够会有收获，只是时间问题。我自己一直觉得很郁闷因为没有业绩，但是当主管告诉我他是在进了公司9个月后才出第一个单时我又对自己充满了信心，而且他还有2年的专业技术和3年的工作经验为基础呢!当然耐心和恒心不等同于混日子和等单，是要我们坚持保持上进努力去达成甚至超越自己，即使你是很差的销售，但是只要你是一个肯努力的人你总有一天是会成功的，因为你已经具备的销售的基本素质;

十三、做项目的话会遇到很多的客户，但是都是一样的解决办法：那就是先技术公关再进行商务公关，商务公关也就是回扣等问题，所以在报价的时候千万不要随便报，因为明价格是一个非常重要的东西，千万不能乱放，所以遇到用户或者代理商要价格时一定要懂得忽悠或者是转移话题，一般就给客户说：价格最终肯定不是问题，只要诚心合作!这和上面说的直接问用户问题是同一个道理，那就是你说了价格你就会在以后变的很被动，特别是当你还不了解情况的时候，而往往很多时候即使我们以为很了解情况了，但是事实上我们还是不是真的了解项目的真实情况，如果不说价格呢，大不了就被客户轰出去，但是一般很少遇到这样的客户，但是没乱说价格我们以后要开展工作就灵活多了，所以说：做项目价格很重要，千万不要乱放，如果还没把项目弄懂，放了价格那就是放屁，不仅有可能冲别人的单还有可能利润也做到还被人鄙视;

十四、做项目的一定要坚持代理商和用户两条腿跑路，单靠代理商是太被动了，单靠行业用户太窄了，靠代理商时往往被代理商一句话就把你踢出局，所以一般情况下，一定要亲自去见用户，并且尽可能通过自己把用户搞定，这样的话你的主动性就大，把握住项目的成功率就高，同时代理商换品牌的机会也小，如果公司有条件自己又懂技术的话还要坚持去给代理商培训产品和销售引导，只有他们被你了，他们推的产品一般思维模式才会跟着你走，这样的话你为别人做嫁衣的机会也不会那么的大;

十五、如果你想成为一个销售高手，那请你以后说话要抓住重点，要在和客户沟通了5句话后就知道客户是一个怎么样的人，需要用什么样的方式去面对和今天这次沟通应该说什么样的话、甚至是他关注什么、想要什么、背景和个人情况如何等，俗话说饭可以乱吃，但是话不能乱说就是这个道理，去到了客户那我们一般就是一个倾听者，而且是做一个客户喜欢的倾听者，因为倾听我们可以了解用户的真实现状，了解清楚后我们才能分析出较真实的需求，如果能让客户一吐为快又透露给我们所需的信息的交流那是比较成功的;

十六、如果是做项目的话一定要记住每次和用户沟通的几个最重要也是最基本的问题，那就是：是否有预算?项目几时做?项目的使用者、决策者、内部关系是什么?还有竞争对手是谁?项目的执行流程是怎么样的?客户好的代理商关系是谁?客户的个人情况和背景等，但是这些内容也许不是一次或者两次就能了解清楚，有时需要坚持去沟通，不要胆怯和没害怕被拒绝、正面不行侧面来、一处不通多处下手。还有一些话不是能在客户办公室能说，那就一定要想办法，或者采取用诚心打动客户，一定把客户约出来谈，只要客户不直接把你轰出去机会就一定有，特别是有时约客户一定要先问他说话是否方便说话时间是否方便暗示下，如果可以的话呢尽量在\*时他适当休息时间多打打电话撤撤蛋，在那时客户的心情较好和没那么大的戒备心里，成功预约机会大点，并且在那时一般要说什么话也都较方便、沟通问题也较高效。如果客户拒绝你没关系，但是一定要坚持约，有的客户可以采取霸王硬上弓解决，比如直接到了楼下才打电话说要上来或者直接冲到他领导上面去给他看看，以及即使他说没时间还去他单位门口等他多样的方式; 十七、你必须在客户面前说该说的话，杜绝说不该说的话，特别是当客户问到你一些技术性问题时你回答的语气一定一定要坚决，但是不懂的你可以忽悠过去或者直接告诉客户这个问题你也不懂，待咨询了以后再回答(这样的话其实又产生了一次新的沟通机会)，但是一说出去一定要兑现，客户总是记得你不好的地方，没有侥幸，在饭桌上谈话尽量等对方多喝点酒，一定要在能称兄道弟后才谈正事，要不可能收获不大或者收获的信息不准，对口才好但是不注意说话的兄弟包括我自己奉劝一句：口才好是优点也是缺点;

十八、做销售要敢于竞争。如果你做销售怕竞争的话，请你回家去种田，只有你那块地是你家的情况下别人才争不去，但是你可能要面临肯能有粮无人收等很多的\'天灾而已，所以说做为一个销售不要怕竞争，要敢于竞争，不要觉得我不如某某，其实只要你努力提升自己一定会有很大的超越的，如果自己还不够优秀和还不够努力那就得先检讨下我们自己了。遇到很nb不买你单又有实力的代理商时你就要边打边拉，打几个单抢他几个单他自动就来求你了，那时谈合作才是最有效的;

十九、如果可以的话请做销售的年轻兄弟都找个女朋友，因为这样的话起码心里的压力可以有一个倾诉的对象，如果女朋友体贴点的话呢你还会有一个很不错的奋斗动力源泉点，当然如果你们关系够好又打算对人家负责的话呢，能把生理问题也一起解决那是最好的，人都说做业务的人经常去jj，但是我一直都劝告我自己尽量不要也不能去，不仅因为那很危险也觉得那些人看起来象鬼让人很恶心，但是有时客户真的有那需求你也只能去满足，但是当逢场作戏就好了，上瘾的话那能算是^v^，不上瘾的话那也算是带了半个毒瘤。想做个好业务又想做个好男人的话还是好好衡量下再做好点，夜路走的多会碰鬼，坏事做的多必遭殃;

二十、对代理商来说，肯合作的当然是最好，不肯合作的要一边打一边拉，不要一味地迁就和害怕。突破代理商公司合作这块，首先应该先突破一个业务关键人物，只要他愿意去做你的产品的话那才能带动整个公司的人去做，如果老板就是业务的公司，那一定要搞顶老板先，空谈不需要太多，遇到项目合作好就行了，对于没实力做代理又有兴趣和热心的si的话，不要有过多的承诺，如果能推动他们多去帮你跑销售机会回来就已经算是成功了，能给到代理商价值价值的话他肯定会跟着你走;

二十、基本的电话沟通水\*和技巧必须掌握：如果电话没沟通清楚的问题一定先通过电话沟通清楚、如果电话能沟通的问题绝对不亲自去

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