

2023年催收人员心得(大全10篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

催收人员心得篇一

作为一名销售人员，我知道做什么事情都要有着比其他岗位上的人更勤奋、更努力、更执着的精神去接受培训这项任务。于是，当我们下车不久就同梁厂长深入一线，了解这里的环境，操作平台，设备，采矿流程等。虽说在矿山分厂培训时间仅仅只有两天，但收获匪浅，下面就这两天时间我在分厂所了解的东西进行一次深刻的总结。

首先，对生产石灰石日总量、矿山分厂的成本管控指标、机械设备、铲装设备、生产线进行了详细的了解。

再次，对整个采矿流程进行了深刻的了解，从采准到穿孔爆破到铲装运输再到破碎的四个环节衔接运行效率的认识。

再次，对矿山分厂组织架构的认识。

通过对这三方面的认识，我对公司的采矿作业有了很深刻的了解也加大了我对公司的信心，这里管理严格标准，操作规范，产能大，效率高，员工团结、创新、敬业、奉献的员有着“做人要有精神，做事要有激情，对人要有热心”的理念追求。这里的每个员工上至厂长下至一线操作员对我们这些刚来学习的销售人员都很用心，谆谆教导，孜孜不倦，这也是让我们非常感动的地方。

我想正是因为xx每个员工一点点付出才会凝结出这么强大的战斗力，也正是有了xx人员的团结、创新、敬业、奉献的经营理念才有了今天的xx。今天我很荣幸来到xx。作为一名xx人员我非常之荣幸，我会以最大的热诚投入工作去回报xx对我的信任。

催收人员心得篇二

怀着一颗诚挚而兴奋的心踏进xx的大门。经过一个星期的实习，我对xx有了或多或少的一些感觉，郑经理气质、漂亮，张秘书可爱、亲切，同事也很热诚、真切，还有厨房阿姨做的饭也好好吃。这无疑给我们大家都创造了一个愉悦的工作环境。

此外，对工作最大的感悟是“态度决定一切”。因为做了三天的客服，主要的工作就是打电话给潜在客户传达信息，交流沟通。每天大概都要打100个电话以上，难免会有疲惫的感觉。但只要学会自我调节，以正面的思维去对待客服，那客服也是一件很开心的事，而且置身其中也能学到很多。

第一天，因为好奇心、新颖的驱使，打一天电话下来一点都不累的感觉，而且很还有成就感。因为学到很多打电话的技巧、练习与人交流、沟通；还记录了很多潜在客户的号码。所以第一天就很轻松、愉悦的结束了。

第二天，这是感悟颇多的一天，因为没了第一天的激动、兴奋，也没了新东西可学，所以一开始还慢郁闷的。但是想想自己不能那么颓废，就想到一个小办法——把每一个电话都当做是一个电话面试面对。这样使打电话的效率很高，记录的潜在客户居然有14个，比前一天还多了5个；而且也锻炼了一下自己。也许这个就是态度决定一切，正面思维的作用吧！

第三天，这是趋于平淡的一天，这一天自己可以用比较平常，

正确的心态、方法去面对一天的工作了。

总体而言，实习的第一个星期收获颇多，自己也会再接再厉。

催收人员心得篇三

一、高度重视，精心组织

县卫生局主管领导一直都十分重视农村卫生技术人员培训工作，深刻认识到加强农村卫生技术人员培训，对提高乡(镇)卫生院、村卫生室的专业服务水平起着至关重要的作用，我局自收到相关通知后，认真制定了《20xx年靖宇县乡镇卫生院卫生技术人员及村卫生室人员培训项目实施方案》，明确目标，确定培训对象、培训内容等相关事宜。随即又认真制定了《20xx年村卫生室人员培训日程表》，确保培训工作有计划、有组织地进行。在培训的过程中县卫生局还不定时地进行了督促检查，以确保培训取得实效。

二、培训工作效果显著

(一)村卫生室人员培训工作

我局于9月下旬对全县村卫生室人员进行了建立居民健康档案等九类基本公共卫生服务项目有关的服务知识技能培训。为保证此次培训效果，卫生局和卫校采取分期培训小班授课的方式，还特聘请了妇幼保健站、防疫站等多位经验丰富的专家为参培人员授课，从理论知识到丰富的临床经验较大程度地满足了学员的需求。此次村卫生室人员培训班分为两期，每期5天，参培人员共计152人。此次培训不同程度地提高了村卫生室人员居民健康档案服务、健康教育服务、预防接种服务、儿童健康管理服务、孕产妇健康管理服务、高血压患者健康管理服务、二型糖尿病患者健康管理服务、传染病报告和处置服务、老年人健康管理服务和重性精神疾病患者管理服务的相关知识。理论业务培训结束后，对全部参培的村

卫生室人员进行了培训结业考试，全部合格通过。

(二) 乡(镇)卫生院卫生技术人员培训工作

间和交流机会，一定程度地提高了卫生技术人员的实践操作能力。

农村卫生工作是我局卫生工作的重点，加强农村卫生工作对提高广大农民的健康水平，促进农村经济发展和社会稳定具有重要意义。在今后的工作中，我局将长期不懈地狠抓农村卫生工作，加强农村卫生技术人员培训，以提高农村医疗服务水平。

催收人员心得篇四

我们心里有一些收获后，往往会写一篇心得体会，这样有利于不断提升自我！相信许多人会觉得心得体会很难写吧，下面小编在这给大家整理了一些销售人员心得体会，希望对大家有帮助！

首先必须摸清楚自己工作中能够掌握的信息，自己销售的车子的型号，以及关于车的一些周边信息，在销售时对于客户的定位是什么样的，每天的工作任务是怎样安排的，都能明确的知道，才能完成好自己的工作。

销售这一项职业要想做好简单来说就是广交朋友好出成绩，无论是否有买车的意向，多交一个朋友，带来的就是潜在的客户。信息的收集必不可少，但是实际的行动也不能忽视，不同的人需求不同，爱好不同，因此需要的车就不一样，所以每一款车都有不同的客户群体，我们能做的就是将所有我们能够收集到的信息进行分析处理，不断的挖掘出新的客户，不断的储备潜在客户，然后将客户进行分类，销售自己的产品。

拓展新的客户也需要一定的技巧，没有过硬的能力和人格魅力还是从身边做起，从熟悉的朋友认识不怎么熟悉的朋友，再到陌生人，一步一个阶梯，层层递进，计划性的开发新客户。每个人的交际圈都是不完全重合的，只要不断认识新的人才能展开新的活动，从而得到更多的机会将产品销售出去。

当需要打电话推销产品时，一定要注意语言的艺术，但也不要说一些毫无意义的话语，打电话之前组织好要说的话，将需要的资料提前准备好，将话题从客户感兴趣的地方自如的转向对于买卖车辆的看法，使得双方都能得到收获。

在约客户进行详细了解时，熟悉的环境能够让我们更加的放松，最好是离展厅不远的地方，在时间上尽量迁就对方的时间，但也尽量避免自己值班的时间。见面前打理好自己的仪表，检查准备的资料，确保销售的成功。

我是11年初迈进__，放弃了计算机行业，毅然决然选择了销售(业务)，起初志向是想能够锻炼自己能够独立事业的轨道，怀着勇于挑战自我、荣辱不惊的态度去做事!!!面对困难挫折、委屈打击、孤独无助我偷哭了很多个夜晚，并不向谁求助，而是寻找解决的方法咬牙挺过去!一切地一切都不算什么，令我痛心得是没有人真正能够读懂关心我。

我带着一脸茫然进入市场部，说实话，进市场部大大超出了我的意料之外。起初，我怀疑自己，并不是怀疑自己的能力，而是怀疑自己的毅力。因为我知道，市场部是所有部门中最忙、最累、最辛苦的一个。我生怕自己不能做好这份工作，怕自己会偷懒。时刻提醒自己：我可以不做这份工作，但既然做了，就一定要做好。一共做了三个行业，都是没有目的的方向的去工作，就好像是无头苍蝇乱撞，寻找点去试验竞争，挑战一种极限!每个转折都是有原因的，并不是我没有坚持，是有太多的无奈!

深知自己是一个很情绪化的人，有着两面性：表面刚硬、内

心脆弱。在看了李强的演讲后，让我有着很深的感触，也领悟到了自己很多的缺陷：任性、倔、心高气傲、自以为是、脾气语气刚烈，聪明反对聪明误，不顾及别人的感受，独断专行！人的一生一共有三天：昨天、今天和明天，昨天是一张发票，今天是一张钞票，明天是一张支票！所以应该将一切归零，把握今天，从新找准自己的定位与价值。告别11年，喜庆11年又是一个新的开始新的起点能够重新规划自己。

企业没有规矩不成方圆，应学会适应企业的文化、理念、环境，要懂得“适者生存”!!!要想走在别人的前端，就要用积极向上的心态愿意虚心请教别人：“读万卷书，不如行万里路；行万里路，不如阅人无数；阅人无数，不如明师指路”，人外有人，山外有山，要处处为师，因为静下心来，每个人一定有自己的值得学习的地方，只有比别人认真，比别人付出的更多，才可能看到想要的收获。

一首诗说得好：“事在人为，休言万般皆是命；静由心造，退后一步自然宽”，所谓师傅领进门，修行在个人，成败与否，都要端正自己的心态，应面对结果，自我反省（人争的是气不是理）。也深深体会到行行出状元，没有不赚钱的行业，只有不赚钱的人，没有做不成的事，只有做不成的人。也不是向往成功就可以成功，向往卓越就可以拥有卓越！

成功一定有方法，失败一定有原因！要学习成功人的优点，观察失败人杜绝它的缺点！好比：没有高山就显不出平原，没有大智慧就不知道自己肤浅，没有见过坏的就不知道自己优越，没有见过好的不知道自己的缺陷，所以要善于总结自己，才能创造无限精彩！

“静坐常思己过，闲谈莫论人非，能受苦乃为志士，肯吃亏不是痴人，敬君子方显有德，怕小人不算无能，退一步天高地阔，让三分心平气和”短短一段格言，能够让我领悟到做人做事的一种风格！所以做事要先学会做人：“眼中有人，心中有事，方足大业”。

在公司是一个团队，要学会在其位谋其政！学会服从聆听别人说的话，因为服从是对别人的一种尊重，也是一种智慧；所以才拥有行动力、执行力、思考力。这样自己才会有一个不断成长的过程。

我还记得小时老师给我讲过这样一个故事《吃水不忘挖井人》，是啊，无论何时何地就要学会感恩！知恩图报，善莫大焉！众多人的动力来自两点：一是对未来不可知，不安于现状，导致一直在向前不断地拼搏、不断的努力；二是“爱”心存感恩是一切动力的源泉。

可谓每个成就事业的人他们都是高尚的，他们是在给我们国家创造财富，“万里长城今犹在，可见当年秦始皇”令我们耐人寻味啊!!!所以要学会换位思考，做人傻一点、蠢一点、勤奋一点，只要用心做事，自己才有收获。

心在哪里，收获就在哪里！只有走过路的人才知道什么叫路，只有走过路的人才知道路是平坦还是坎坷，只要功夫深，铁棒也能磨成针，无论做什么事都要多个角度去考虑事情，以老板的心态对待公司，不能对一个行业光说明白、知道，而是一定要学会干!!!人之初，性本“懒”，当你有了想法就…(干吧)，当你遇到困难就…(学吧)！成长过程是自然规律，不能拔苗助长，一山看着一山高，到了那山没柴烧！

在我开始刚做为一位销售员的时候，我的业绩做得很差劲，我却跟自己解释说：“我不会…，因为……。，我的计划没完成，因为…”我总是在找借口，在抱怨。但我从未意识到给自己找借口的同时，我已经变得相当的消极了。其时祸根就是自己了。说起我的转变也很有意思，我无意中听到的一句歌词给了我很大的启发“要让人生更加漂亮，要努力才能有运”。从此“要努力才能有运”深深的刻入我的脑海中。每当我失败低落的时候，我都会暗暗给自己鼓劲，我坚信一点，只要有付出，就一定会有回报的。我开始以很积极的心态来对待客户，肯学着动脑去想方法跟进客人，事实证明一

种结果，我比以前成功了许多。

要客第一，合理安排时间，做有价值客户的生意

做为一个销售人员，我们的时间有限的，所有来店的客户都是有希望成交的，而在一天的时间里个个不放过，从而浪费了大量的时间在那些因客观原因非要置后合作的客户身上。首要的事是对客户进行分类，从而在最短时间内找到一些重中之重的客户。

知彼解己，先理解客户，再让客户来理解我们

在进行完与客户和第一次亲密接触后，我们一定会碰到许多难缠的客人，误解也会产生诸多问题。当遇到这样的一些障碍时，我们不能先去抱怨客户，他不够理解我们。事实上我们是有可能挽回这些客户的，虽然达不到百分之百的成功率，但我们经过一些方式的努力后，事实证明我们将大多数的客户，争取回来了。如何先理解客户呢？那我们必须先要进行区分对待，对于新接触而抗拒的客人来说，关键在于别太在意他说什么，甚至可以认为他们这只是一托辞罢了（别忘了，客户他的思想也会随时在变的，永远没有一成不变的客户）。我们只需记得我们得将我们产品的优点亮点告诉他。你会很惊奇的发现客人的态度慢慢转变，这样，机会来了！

不断更新，不断超越——不断成长，蓄势待发

锯用久了会变钝，只有重新磨后，才会锋利再现。我们做为一个销售人员，如果不懂得随时提升自己，有一天我们也将从旧日所谓的辉煌中跌入低谷。对于我们来说及时的汲取新知识原素相当重要，除了书本外，我认为在工作中，用心去学是相当重要的。我相信一点，一个人的能力总是有限的。我们同事之间互相交流各自所拥有的丰富经验优为重要。下次我可以用在相类似的客户身上，我们就有更多成功的把握了。我们也可以从同行那边学到知识，那样才能“知彼知己，

百战不殆”，在竞争中，让自己处在一个有利的位置。我们要不断的超越自己，紧记一句话，不要与你的同事去比较长短，那样只会令你利欲熏心，而让自己精力涣散。与自己比赛吧，你在不断超越自己的同时，很可能你已经超越他人，而你是没在任何恶性压力下，轻松达到一个顶峰。

锯用久了会变钝，只有重新磨后，才会锋利再现。我们做为一个销售人员，如果不懂得随时提升自己，有一天我们也将从旧日所谓的辉煌中跌入低谷。对于我们来说及时的汲取新知识原素相当重要，除了书本外，我认为在工作中，用心去学是相当重要的，我们能从客户那儿学来丰富的产品，外贸知识(我习惯到客人那边后，不管他有没有可能近期成为我们的客户，我都会花点时间，与他交谈。从而学到点他们行业的知识，下次我可以用在与他相类似的客户身上，日积月累。

我们也会成为各行各业的行家)那时谈此类客户，我们多了一样至胜的利器。我们也可以从同行那边学到知识，那样才能“知彼知己，百战不殆”，在竞争中，让自己处在一个有利的位置。我们要不断的超越自己，紧记一句话，不要与你的同事去比较长短，那样只会令你利欲熏心，而让自己精力涣散。与自己比赛吧，你在不断超越自己的同时，很可能你已经超越他人，而你是没在任何恶性压力下，轻松达到一个顶峰。

十月已经过去，在看看自己的’业绩，心里很不是滋味，仔细回想起来在这个月中自己还是有好多地方做的不足，加上死板的销售套路，我的业绩像是一滩死水，所以我认识到了自己在工作中的不足，没有打破传统的销售政策，以守株待兔的方式最终还是失败了。

结合十月份我的整车销售车台数是4台，有一台xv[]两台森林人，一台傲虎，但这月只完成了两台森林人的数量，其他都没完成，我也反思了自己，觉得以后应该不段改善和完善自己，提高自己的专业知识，把现在的一种行业最终做成自己

的专业。

这月的20号和21号两天我荣幸的参加了斯巴鲁张掖crc拉力赛，使得我受益匪浅。首先第面对面见了韩寒，也是第和那么多斯巴鲁车主一起参加活动。在此真的很感谢斯巴鲁各位领导给我这次机会。在刚到赛场的时候我心潮澎湃，和那么多车主出去做活动，我才感受到了团队的合作是多么重要，整个赛场就只有斯巴鲁这个团队六颗星的蓝色标志感染了全场的整个气氛，挥旗子的挥旗子，吹号子的吹号子，我真的为这只团队感到骄傲，也很荣幸能在这样一直团队中生活。

8月的号角已经吹响，在最困难的时候我们谁都不能倒下，我要冲刺，要努力，相信只要自己辛勤过，努力过，付出过，你不比别人差！说实话，在8月的进程中，我对自己的业绩没有多大把握，怎么样去突破，怎么样去提高，成了我的思考问题。

仔细回想，我得出一些结论。

一是进店量大大的减少，除非用一些做活动的形式来吸引客户，但往往效果不是很明显。

二是在进店客户少的情况下往往有些客户是特别意向客户，看我们怎么去沟通与协调。这是考验我们能力的时候。

三是我们没有主动和积极的心态，自暴自弃，想的这个月连人没有怎么能买车，所以对自己的要求有所放松，其实越是在危难的时候越能体现出一个人的工作心态和状态。

我们按照常理的坐店守客户是不对的，在这种情况下我们还要有很好的市场拓展能力，也是在客户不多的情况下正是我们学习和提高自身专业知识的绝好时间，但是我们好多人没有发现，错过良机，就包括我自己也一样，在事情过后才突然明白。

最后还是要感谢领导和同仁之间的相互支持，给我这个舞台，我会去努力，也请领导相信，在以后的日子里，我会不断改善，超越自我，用积极的心态去面对一切。

市场营销又名《跑业务》，跑业务本来就是一份比较辛苦的工作，就是在活动的过程中得到收获，你每天的活动量决定你的业绩。记得我刚进公司半个月没开单，我也为可以靠着公司在遂宁的实力和发出的一点点名片就能有收获，每天就悠闲的工作、耍着，结果半个月过去了，同事都拿回了业绩，我却连个意向客户都没有，中途想过放弃，放弃这份工作，但我不甘心，这是我回到遂宁的第一份工作，凭什么别人能拿回业绩，我却不能，因为我刚从外地回到这陌生的故乡，不熟悉道路，不熟悉行业，没有熟人，这是我不至于其他同事的地方，于是，我加大了每天的工作量，我比其他同事付出了更多的努力，现在还不算成功，但至少我到了自信，所以，成功离不开坚持，成功=付出。

对自己每天的工作必须有安排，机会是留给那些有准备的人的。

不能把个人情绪带到工作中来，以饱满的热情拜访每一位客户。学会聆听、分析客户的问题，有问题的客户才是我们真正的准客户，只有了解客户的心理，找到突破口才有助于我们拿下这个客户，也有助于我们的成长。

做好客户登记，及时跟踪回访，切记电话沟通，只有当面谈你才能了解客户的心理和动态。

在谈价格时切记不能一口价少到最低，让客户有个还价的余地，同时也了解了客户对价格的承受度，所谓的心理战就是，哪方先还价哪方先死，没有讨价还价的买卖就不叫买卖，更何况是营销。

如果没有成功也没关系，想好一个新的突破口，约定下次见

面的时间。

以上是我真实的心得体会，在工作中还有很多不足的地方，还请公司和同事不吝赐教，多多指点，我相信我们的明天会更好。

在学习了，电话营销的过程中我才发觉做销售的最主要是怎么样跟客户沟通，当你拿起电话想要打电话给客户的时候，你首先有没有想过要跟客户说些什么？客户才会跟你继续说下去，而且还会问你很多的问题，才会相信你从而永远变成你的忠实客户，并且是依赖性的客户。

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，学习电话营销的同学，深切地感受到电话营销工作难做。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。下面是电话营销的几点肤浅认识。

2、简单明了，语意清楚。通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销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。

3、语速恰当，语言流畅。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。

4、以听为主，以说为辅。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。

5、以客为尊，巧对抱怨。在电话营销过程中，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。

销售是个很有趣的工作，每天都会面临许许多多的挑战，客户说“我考虑考虑、考虑一下”，是我们销售人经常会听到的一句话。面对这句话，有的人会非常的泄气或沮丧，觉得又碰到了是一个非常困难的问题；有的人会非常的积极和自信，觉得又增加了挑战和提升自我的机会。是问题？还是机会？取决于我们自己的选择和定义。而我们对事件的定义，往往就是我们会得到的结果。

也或许他隐藏了某些其它的东西（隐含）。所以我们销售人需要深入分析，客户到底是属于哪一种类型，然后我们根据具体情况再做出适当的处理，这并没有一个固定的答案，需要的是我们销售人灵活的应变。小小的一句话，内含却千变万化，所以需要销售人细心聆听，积极探询，多了解客户真实的感受，然后帮助客户做出明智的决定。

要想在电话营销方面取得更大的成就，就必须具备专业、熟练的技能！电话，是一个无处不在的沟通工具。对于从事销售工作的专业人员来说，电话也是最棒的最有效的最便利的沟通工具之一。我们都接听过无数个电话，但对于在电话中

需要掌控的一些事项，我们真的注意到了吗？一个电话的通话时间可能有三五分钟，也可能十多分钟，也可能有短短的不到一分钟。无论通话的时间长与短，也无无论是何种的沟通电话，在电话中沟通的过程和要注意的事项，基本都是相同的。如何打好我们的电话？如何利用好我们的电话？对电话销售人员来说是非常重要的。

总之，电话营销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营销的价值，虽然我还没亲身体会过，但我觉得沟通的技巧十分重要。这就是我学了电话营销之后所得的体会。

让我们拥有足够的自信来做好自己的工作，创造一个自己的舞台！

催收人员心得篇五

首先，素质教育在任何时候都是必不可少的。假如我们每一个人都能将自我素质提高到新的层次，统一思想，凝聚力量，坚定信心，振奋精神，那么这个集体一定强而有势，坚而不摧，生机勃勃，蒸蒸日上，与时俱进。21世纪，以病人为中心的服务模式，是医疗服务竞争的主题，是医院发展的核心战略。因此，为了提高我们医院的竞争水平和生存能力，我们必须转变服务观念，提高自我素质；把我们的思想从不合时宜的观念，做法和体制中解放出来；从主观主义和形而上学的桎梏中解放出来；用发展的眼光和观念指导新的实践。

第二，用心服务，以病人为中心。为病人提供主动服务，全员服务，全面服务，如父母亲人般无微不至的服务，女儿式的服务。坚持做到“分工是相对的，服务是绝对的”，“勿以善小而不为，勿以恶小而为之”。学会用心沟通，用心聆听，用心工作，学会了解病人，理解病人，尊重病人。认真贯彻“以病人为中心”的服务观念，就是要把病人的满意和

不满意作为衡量工作好坏的标准，坚持从病人最不喜欢的地方干起，从病人最关心的事情做起，从病人最需要的事情做起。始终坚持“病人至上”。为病人服务是没有条件可讲的，没有理由可推的。

第三，学会微笑，真诚合作。微笑是走向成功的通行证。我们不能使外面阴雨连绵的天气按我们的意愿变得晴朗，但我们却可以使自己和别人的心情变得晴朗，而微笑就象能冲破云层的阳光。发自内心的、真诚的微笑能给人以温暖，让人如沐春风。微笑让团队合作精神更加凝聚，微笑让我们团队的服务更加优质。真诚合作就要学会包容和宽恕，学会忍耐和接受，学会乐观豁达，学会退一步海阔天空，学会舍小我而成大业。第四，自我勉励，不断成长，不断进步，持之以恒。

我们无法改变风向，却可以调整风帆；我们无法改变环境，却可以调整自我。相信成功，但成功不是最终目标，因为成功的人毕竟是少数。无论在世俗的眼光还是在自我评价中，绝大多数人都必定是不那么成功的。但是，我们要知道，成功并不必定同幸福相联系，所谓的不成功也未必等于不幸福。因此，我们不仅要树立自己的雄心，更必须界定自己的成功。尽最大的努力坚持成为最好的自己。这也是一种成功吧！学无止境，持者达之！通过这次21世纪素质教育大课堂的学习，我们学到的不仅仅是这些，无论学到什么，只要是好的，只要我们持之以恒，坚持不懈地付之实践行动，不断在工作生活中，努力做到最好。

催收人员心得篇六

一个优秀的销售员必须具备深刻的了解自己的产品，准确的锁定目标群，严格的执行拟定的销售计划，记录完善的客户信息等。

销售人员必须先熟悉所销售车型的产品定位及市场定位，然后根据定位锁定目标客户群，制定每日销售工作量并严格执行，只有确保量变才能产生质变，必须完整记录客户的有效信息，只有确保客户的沉积才能保证销量的平稳及足部的上升。

1、目标客户群准确的定位以及人群的挖掘

目标客户群准确的定位直接影响到开发客户的准确性。

存在就是有理的，每一款车都有他的客户群体，客户信息的收集除了常规的来店(来电)还有报纸，电视、企业名录、网络推广、成交客户的转介绍、同行经销商介绍、人群聚集地派发资料及名片。

汽车跨界最伟大的销售员乔吉拉德，他凭借自己的努力在1976年内销售1452辆新车而被列入吉尼斯世界纪录。

如今这么多年过去了，世界还无一人能打破这记录。

成功的秘诀最重要的事情就是他每天都在做与自己汽车专业相关的事情，无时无刻不在思考实现专业的汽车销售。

乔吉拉德来华演讲他的销售技巧，一个小时的课程，乔吉拉德上台后进行了简单自我介绍然后开始发名片，一直45分钟后，加上翻译的翻译时间整整用去了50分钟，这时乔吉拉德说我的销售第一堂课讲完了。

2、有计划的开发客户

有计划的开发客户可以快速提高销售业绩，通常我们认为开发客户先由熟悉的人开始，在足部走向陌生客户，有句话辗转反复5人你可以见到总统，也就是说这5个人分别代表5个群体，只有不断的扩大自己的社交圈才能结识更多的人，结识

更多的人才能有更多的销售机会。

印地安人有句谚语：第一句话和朋友说最简单，其实每个客户都是我们的朋友。

反之每个朋友都是我们的客户，通常认为开发客户先由最熟悉的地区县再到周边城市省份，只有在熟悉的地方你才能更好的展现自己，所以开发客户在地理区域上由熟悉的地方到陌生城市，从人脉上由朋友到朋友的朋友到陌生人。

3、让电话变得有意义

任何一次无意义的电话，都是对潜在客户的骚扰，所以和潜在客户通话时一定要让他得到收获，与潜在客户联系前，必须做好相应的准备，尽量全面的收集潜在客户的资料。

包括：潜在客户的姓名、兴趣爱好、所在地、所处行业、行业动态、行业新闻、甚至家人信息等。

尽量了解潜在客户的需求，与潜在客户联系前，自身要克服打电话的恐惧心理，做好详尽的打电话前的笔记，手边放好可能需要的相关资料，有的业务员还准备了一些符合潜在客户兴趣爱好的新闻趣事以及幽默笑话。

4、约客户的准备工作

要约客户时，尽量做到不在自己当班时，尽量安排同区域内的客户，尽量要约客户来展厅，在自己熟悉的环境下洽谈。

如果要约上去客户处，要做好上门前的相关准备：如仪容仪表（统一制服），男士不佩戴饰物，女士化淡妆，准备好名片及佩戴好工作牌。

准备好相关车型资料、报价、合同、收据、计算器、及签字

笔、最好不要安排在午休以后。

有了勤奋踏实的态度，我就多用业余时间学习有关药品的知识和公司相关药品的价格、规格。

这样，在给客户介绍药品时我就游刃有余了，不用一边翻本子一边介绍。

正是因为我对药品知识的熟悉，我慢慢赢得了客户的信任，同时，我时刻记住“顾客是上帝”这句话，不管顾客需要的多还是少，我都能及时为顾客送去药品。

另外，正因为我对药品很了解，所以在药店售药时，我能根据顾客的病情为他们介绍合适的药品，使他们早日康复，这样为我赢得了一定的顾客。

另外，不同的人有不同的性格，由于顾客群的不同，一些单体店的需要也不相同。

这样，在推销之前，我先详细了解每个店的情况和需要，然后再给他们介绍价格适合的药品，这样，客户就越来越多了。

多年的药品销售工作让我深切地认识到了胆量勇气、方法技巧与成功的关系。

如果缺乏勇气胆量与你的客户接触，没有对口的方法与客户沟通，那客户只会离你越来越远，成功也就遥遥无期。

正是有了勇气，所以我敢于去开拓市场，开发市场。

同时，我也懂得了做事一定要专注。

做医药销售时，假如到一个医院后都认为有难度，找不到突破口，自己慢慢放弃，到最后只能是被淘汰。

但是，万事开头难，如果总是半途而废，到哪一家公司可能有很大的发展呢？所以，我认为，不管干什么，都应该专注做事，只要认准了一个客户，多与他们联系，用你的真诚、耐心去打动他，慢慢地，他们就会尝试接受你的产品，从而成为你的固定客户。

以上就是我从事药品销售以来的体会，相信我的这些心得会帮助我在以后的销售工作中越做越好。

销售人员需要清晰的知道，无论你怎么降低价格，顾客也永远认为你在赚钱，而不会赔本。

无论你怎么强调打折、特价、没有利润，顾客永远不会相信这是事实。

当顾客把最后的决定建立在价格上时，没有门市能够通过价格把握住所有顾客。

常见顾客提出的异议是“太贵”了，“用不起”，“比预算高”，针对这些价格异议，门市人员要真正了解顾客的原因。

对于顾客提出“太贵了”通常一般卖场会有一种错误的方式：“这样子还嫌贵呀”、“我们是最低的价格”、“多少钱你才肯买”，这一类的话好像暗示顾客嫌贵，就不要买了，如果想讨价还价就请走开，不要浪费时间，或者没有商谈余地，这些都是错误的说法。

这样的方式很容易让顾客产生质量没有保证的想法。

正确的回答方式应该是：“是的，只要我跟你说明我们贵的原因，其实我们贵得很值得，再就是对这个价格看您跟哪个档次的卖场比了。

”通过这样的回答，门市人员可以再次包装营业厅的产品、

服务，提升自己卖场的价值，刺激顾客的决定。

此外，销售人员也可以借机讲一些顾客选择我们的故事，以此来引导顾客，达到成功的目的。

可以讲述别人盲目选择价格低的手机以后带来的烦恼，可以再次提醒顾客购买一部手机，质量和服务的重要性，让顾客启发自己。

加上沉默的压力，这个时候就要再讲话了，任何话都是多余的，微笑看着顾客，让顾客做出回答，这样可以有效解决“太贵了”的问题。

综合以上问题，门市人员可以通过观察顾客的谈吐、穿衣打扮、职业类型来判断顾客的收入水平，判断他所说的是借口还是事实，然后灵活地进行处理。

说得太多了，反而不容易抓住重点，总的来说平时多学习，将理论和实践结合起来就行了。

加油吧！

催收人员心得篇七

(1) 不到15%的销售冠军或者说优秀的销售人员能成功的管理其他人

(3) 不到15%的大客户经理对于新业务开发也能得心应手

虽然这其中有些抱怨或者说反馈可能有其真实的一面，但是还是会有销售人员在所有条件都差不多的情况之下要比其他的销售人员表现的好。值得高兴的是，我们发现了一些成功销售人员与不成功销售人员不同之处。

huthwaite花费超过12年的时间用来研究在23个国家的世界领先的销售组织/企业所进行的超过35,000个的销售电话。研究发现：优秀的销售人员在销售拜访时会根据他们顾客所面临的问题、问题产生的影响以及“如果那些问题能够被解决会发生什么？”来进行提问。而大部分的销售人员则不会这样做。

hr chally对80,000名顾客进行了超过14年的革新性研究。研究结果表明：对于当今竞争激励的市场上，存在的一个至关重要的影响因素就是销售人员（不是价格，不是质量，甚至也不是产品/服务的革新）。顾客期望销售人员能成为他们想要结果负责的人并能理解他们所做的业务。销售业绩高的销售人员总是能做到这点并且顾客总是能很容易联系到他们。

miller heiman的20xx年最佳销售实践报告中指出：联系所有对你的销售结果具有影响力的人是一个很关键的活动，这该是在困难时期实行的纪律。成功的销售人员在提出解决方案之前能够充分理解他们顾客问题的症结所在。

sales excellence的调查研究显示：一个潜在顾客决定购买还是不购买取决于存在于他们内部组织的条件，而不是由销售人员采取的步骤决定。因此，成功的销售人员会把注意力放在顾客已经采纳的步骤，以及那些在顾客的购买过程中剩余的步骤。

ari galper主张：销售人员很少会受到拒绝当销售人员打销售电话的时候不期待任何销售结果，而是围绕顾客自身的情况开始谈话，自然而然就会和顾客建立起关系。

最后，被誉为“专业销售专家”的neil rackham建议道：成功的销售人员是价值的创造者，而不只是一个充当“会说话的宣传手册”，成功的销售人员通过对顾客的问题提出创造性的看法以帮助他们解决问题从而产品所能带来的价值。

2. 顾客信任你是因为他们知道你有这个技能和能力把最适合的产品和服务提供给他们。

顾客有的时候不知道他们想要什么或者他们面临的主要挑战是什么，更不要说理解如果他们面临的挑战不能被克服会产生什么样的影响；有些顾客一般不愿意把销售人员举荐给他公司的其他同事。

那些自称是决策制定者的顾客事实上很多时候都不是真正的最终决策人。相反，那些其实是真正的最终决策人通常都不会表露出来。（俗称真人不露相。）

jessey是我曾在荣格工业传媒公司的同事。她当时是我们中国大陆地区的销售冠军。她和其他人不同地方是：她会建议顾客有关如何把广告宣传和他们其他的营销活动例如为提升效益的商业展览活动协同起来。

成功的销售人员也知道如何提供很棒的售后服务。在索菲特（酒店）中国，一些表现出色的销售人员会很积极的听取来自顾客的反馈意见，然后再顾客离开酒店以后与酒店预订人员跟进（这些意见的相关方面）。除此之外，索菲特最佳销售人员还知道如何向他们的顾客进行推荐，使得顾客无论是来酒店开会，住店还是婚庆都能获得享受一般的经历。

出乎大部分销售经理人想要的结果，以下是一些导致销售不能成功的销售行为：努力。不是说成功的销售人员不努力。他们确实很努力地对顾客的需求作出回应。但是，大部分或者说表现欠佳的销售人员就只是努力。也就是说，表现欠佳的销售人员在错误的方面白白的努力。

催收人员心得篇八

我有幸参加了分厂举办的班组长管理培训课程，在短短一上午的培训时间里，在张老师的精彩讲解下，培训课圆满完成，

使我受益非浅。作为一个分厂基层管理工作的我，通过这次培训，让我真正了解到了班组长的作用，对自己该怎样做好一个好主管有了更深的认识。通过这次培训，深深体会到作为一个班组长，不仅要具备善于沟通、执行力要强、具有影响力、带领团队等管理能力，还要掌握足够的技术技能、与人共事的人事技能和思想技能。

在日常生产过程中，当一个好的班组长并不容易。其一，要善于发现别人的优点，注意方法与人沟通，把大事做细，小事做透，充分发挥人的主动性，调动大家的热情，积极参与管理，才会取得更好的成绩。其二，更要发现自己的不足，主动积极地学习，掌握更好更新的管理手段，提高自己所在班组的业务水平和沟通协调能力，不断增强班组团队凝聚力。班组长是现场管理的第一责任人，发挥着重要的作用。

我们把“长”“短”配套，以“短”促“长”。“长”即以帮助组员树立正确的人生观、世界观，加强基础教育的学习，主要有理想、纪律、主人翁意识、班组精神等内容。“短”是指以解决组员日常工作、生活、学习中出现的各种思想问题为目的，针对组员出现的带倾向性、普通性的思想问题。尤其是在工作中如组员有不懂的地方，要认真讲解，直到学会为止。特别是新来的班员，骨干就应该及时向他传授讲解，并且自己带头执行，不搞特殊化。组员看骨干，骨干怎么做，组员就跟着来。同时加强组员对岗上业务的培训，使其对自己的工作职责了解透彻，爱岗敬业，对他们在岗位上犯的错误，应该把错误的性质及危害性，会产生什么后果，细致地分析给组员听，切不可动不动就发脾气，大动肝火。人都是有自尊和体面的，这样效果还会适得其反，组员也难以接受和理解。

(1) 与组员在思想上的交流。每个人的思想意识、家庭背景、文化素质、性格脾气都不一样，在上班和休息时，可以与组员谈谈心、聊聊天，询问组员在班里的感觉以及对班组骨干工作的评议和看法。以求达到思想上的统一，这样组员的心

也就齐了，组员的凝聚力和向心力便大大增强了。

(2) 生活上的体贴关心。组员到工作点上时很难适应环境，

情绪也不稳定。应尽可能地为他们着想，解决后勤保障，创造生活空间，每个人出门在外，不免有些孤单寂寞和思乡之情。其实，有时候自己一句关心的话语，一句诚挚的问候，都会使人倍感温暖和亲切。逢节假日，组织多搞一些健康有益的娱乐活动，充分让组员发挥自己的专长。使他们从心底感受到大集体、大家庭的温暖和谐气氛。使组员在玩的时候放松，心情保持舒畅。这样上班工作时就没有任何思想包袱，尽职尽责做好自己的工作。

由于我们上班时间是倒班制，在时间上不是固定的，所以因生产工作的连续性，班组之间每天要交接班，同时时常有上级的学习文件，工艺变更以及会议精神需要传达，我们就必须在大部分员工上班前或下班后组织传达内容，这就要求每位班组长必须严格把关，对于公司及分厂里各项规章制度在自己带头遵守，严于律己、以身作则的条件下，执行力度就会自然而然的大大增强。关于执行力我认为从下面几点。

- 1、事前跟进，发现潜在风险提前给员工预警。
- 2、事中跟进，在工作任务进行中发现有问题后，寻找解决办法，使员工的工作重新回到正轨上来。
- 3、事后跟进，出现问题后，找出原因，提供补救建议和具体措施，避免员工再犯同样错误。
- 4、对身兼管理责任的人进行监督，当管理者管理他人或检讨自身的行为时，有效的监督十分有效，如果没有有效的监督，准确的工作定义、这些工作都不可能轻而易举地完成。

通过这次培训使我明白了班组长要明确自己在班组中的角色，

对自己的定位要清楚，明白工作的主要职责，了解上级对自己的期望和班组员工对自己的期望。在工作中逐步实践，使班组在完成好工作任务的同时建立起更和谐的劳动关系，使全体班组成员认清发展形式，转变发展机遇，坚定发展信心。要能带领班组成员，设定一个共同明确的目标，朝着这个目标制定行动方向，有计划、有步骤的实施为分厂今后发展，做出应有的贡献。

催收人员心得篇九

一、加强领导，抓住重点，切实搞好自查自纠，燃气公司行风建设工作总结。

1、成立领导小组，领导分工负责。首先中心成立了领导小组，实行一把手工程，同时中心领导分工负责，明确责任。其次，明确各支部、各科室主要负责人作为第一责任人，对管辖范围内的行评工作负总责，建立一级抓一级、层层抓落实的责任机制。

2、根据公司的特点和局统一要求，公司主要对工作作风、服务质量、办事效率等方面进行了自查自纠，主要查找办事拖拉、推诿、效率低、服务质量差、“门难进、脸难看、话难听、事难办”的衙门作风，甚至不给好处不办事，给了好处乱办事，“吃、拿、卡、要”，办事程序繁琐，不方便群众等违反职业道德方面的问题。

3、抓好几个结合：我司坚持把行评工作与落实党建目标、争先进行风党员工作相结合；与创建文明行业、文明单位工作相结合；与公司各项经济工作相结合；与市委、市政府提出的创“省级卫生城市”活动相结合，把行风评议工作贯穿到各项工作中去，力求统筹兼顾、周密安排、精心组织、抓出实效。

二、突出重点，反复排查问题。

一是服务意识不强:对用户提出的问题没有做到有问必答、有求必应,首问负责制落实不到位。

二是服务质量不高:个别窗口科室的服务水平、操作水平不高,不能给用户快速、便利的服务等。

三是缺乏敬业精神:科室间相互协调团结不够,在接待来访、投诉中解释不严谨,处理方式方法上不够妥当。

四是管理力度不够:职能科室工作作风不够深入,掌握信息滞后,对工作环节上出现的制度不严密、工作疏忽和差错问题不能及时发现并反馈给公司领导等。

月日召开了中层干部会议暨行风问题专题分析会,认真传达了赖总经理在公司行风建设工作专题会议上的讲话,特别是指出的4个方面的问题。对各科室排查出的重点问题逐个科室进行“过堂”,集体会诊,对典型事例进行了深入剖析,找准症结所在,提出切实可行的整改措施,开展自查自纠。

三、求真务实,坚持以评促建。

1、坚持思想教育,提高职工素质。提高职工素质是治本之策,我们通过深入动员发动,认真组织开展“三个代表”重要思想学习和“两个务必”教育,使每一个干部职工都能充分认识到民主评议行风的重要意义,并结合创“文明行业”活动,进一步加强燃气职业道德建设,促进干部职工转变观念,树立服务意识和质量意识,大力弘扬“精神,提高业务水平,提高为人民服务的技能。

2、针对存在问题,积极抓好整改。对排查出的问题进行追根溯源、共性分析,有针对性地提出整改意见,限时整改到位,举一反三,深入查究到各个质量控制和文明规范管理环节,促进行风建设。

3、健全规章制度，严格检查考核。建立健全各职各类人员的职业道德规范，完善各项内部管理制度和监督制约机制，实现单位制度管理、全程管理。

(1)重新修订文明服务规范，建立起完善的职业道德规范体系，

(2)认真梳理单

位主要服务内容、办事程序、收费标准等，讨论制订行风公开承诺内容，立足起点高、内容实，对外承诺内容进一步细化、量化，实现效能“提速”。并通过电视、内部公示牌进行公示。

(3)开展“行风建设巧借外脑”活动，强化社会监督，到服务对象单位进行重点走访，上门征求意见和建议，召开社会行风监督员座谈会，定期查看行风监督意见箱(簿)，公布行评监督电话，及时查处病人或客户的投诉。

(4)强化考核。将行评工作纳入年度考核目标，对违纪违规、引起群众不满的责任人一经查实必严肃查处，决不姑息迁就，并与奖惩挂钩。

经过第一、二阶段的工作实践，我们深知只有把这项工作作为贯彻xx大精神、贯彻“三个代表”重要思想，密切联系群众的重要举措，扎扎实实完成行评工作各个阶段的任务、重点和目标，才能有力地促进公司行风评议工作和党风廉政建设。我们将一切从服务人民出发，全力打造燃气新形象，为促进全市经济发展作出新的贡献！

催收人员心得篇十

工作是借助不断的反思和检讨开辟出来的道路，作为__公司的一名电话销售人员，在过去的这段的工作时间里。我在工作方面，一直努力保持着对自我的反思和管理，认真了解自

我的情况，分析工作中客户的需求。并在工作中尝试着在这些方面来加强自我的能力，创造自己的优势，并努力的让自己能取得更好的业绩。

一、工作的思想情况

通过在工作上的适应，我的思想也在一次次的工作中进行了调整和改进。在工作中，我有着较强的责任心和积极向上的热情态度。对工作积极热心，且十分负责。

在思想上，我热爱祖国、热爱人民、热爱自己的工作岗位。能认真学习公司的文化和理念，在销售工作中服务客户，展现__公司的服务精神。一直以来，我都将思念的要求放的很高，以思想带动行动，提高自我的服务，更塑造了一个积极、热情的自我。

二、个人的工作情况

作为一名销售，我长时间以来一直坚持做好基础的工作任务，积极开发新客户，并不忘在老客户群体中及时维护，努力的扩展我们的用户群体。

在工作方面，我重视自身的服务和客户的体验。在工作中能保持良好的礼仪和用语，并擅长在工作中换位思考，以客户的需求为优先考虑，提升客户的感受，并以此取得进展。

对于自己的工作，我有着十分严格的管理要求，并能在工作中严格遵守公司规定，在保证工作效率和质量的同时也不让自己轻易的犯下错误。

三、自我能力的提升

这段时间的工作中，除了积极的完成自身的岗位任务，我也从自己的表现中认识到了很多不足的方面，为了能进一步的

提高自己，我学会了在工作的反思中为自己制定计划。通过分析和总结，我将自己还有问题的地方罗列了出来。并在工作中，通过观察和请教，学习了很多前辈们的工作技巧，这使得我的工作能力得到了很大的完善。

如今，新一轮的工作又即将要开始了，作为一名电话销售，虽然负责的还只是一些基础的任务，但也正是因为将这些基础做好，公司才能不断的进步和的发展上去！我在今后也会继续努力，更好的为公司贡献自己的努力和拼搏！