

电话销售录音总结(通用10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

电话销售录音总结篇一

自本人转行做小贷行业已有半年，但真正干活的日子，也就这两个月，之前在忙着xx的事情，也无暇顾及。现拟一篇工作总结，来说说工作中的经验和教训。

首先从展业的方式上说起，首先展业就得是不辞辛苦，这是首先最重要的，鄙人初期的时候满大街的派单子，贴小招贴，不能说是无用，但撒大网的效果的确不是很理想，曾经同事对我说，他以前有个同事曾经三个月每天派一千张单子，磨坏了三双鞋，也没有业绩，教训之惨，可以见的了。做小贷，最重要的还是耐心，有的放矢，窃以为电销，跑同业，房产中介是最好的三种方式，本人的下一步工作重心将转移到这三种当中。

电销，是最直接的营销方式，无论你的电销资源是从哪里来的，每天都要花时间去打的，为什么？抓一手活，才能赚钱，即使不能再本家做，送到别人家做了还能有返点呢。那么，电销的资源从何而来呢，个人以为，编手机号去打，从号贩子手里买，还有就是从网上搜罗，现在网络之发达，早已超出早年间信息流通慢，流量小的时代，每个人的手机号，或多或少能在网上找到，那些做小买卖的开工厂的老板也是一样。只要你用心，一定没问题。

跑同业是出活最快的一种方式，但也只能是锦上添花，毕竟来说给别人代工，是赚不到什么钱的。但不跑同业了吗？那是肯定不对的，毕竟还是需要跳点的，还有就是抓客户。再者，跟同行业搞好关系，对于个人而言在行业内的口碑也好，还是为了交朋友扩大人际关系都是益处，而且每个公司都会有业绩考核的。

跑房产中介就不多说了，主要还是要发挥嘴皮子能侃大山的本事，拿下中介也会有单子的。

对待我们的客户，要让他们觉得我们很专业，信任我们，说白了就是觉得我们能办事。还有最关键的就是，对于客户，我们这些业务员要把控好风险，对于那些逾期多，工作不稳定，没房子的主儿，尽量不要过多的去包装客户，到时候不还钱，倒霉的还是自己，即使是给同业送去，到时候自己的口碑也会砸了。

虽说我这些日子没什么活，但不管怎么说，坚持吧，这个年月得扛得住压力才行，努力生活，努力奋斗！

电话销售录音总结篇二

自从走上岗位的第一天起，我就认为，付出越多，得到的回报就越多，我始终把公司的经营理念作为指导自己工作的最高准则，供电所月营销工作总结。缺乏专业知识，我就默默勤奋学习，没有相关经验，我就积极请教，不为别的，只为对得起自己的每一寸光阴，对得起各级领导的信任与培养。

爱岗敬业 知难而进

我是这样想的，也是这样做的，我的工作日程表上没有上下班，没有节假日，就连生病也不例外。在到xxx所的近一年里，我从来不计较工作时间的长短，从来不吝啬节假日的加班，为了确保xxx这个占据公司50%以上供电量的大所能顺利交割

到电力营销知识新系统，为了让这个历史最为悠久的历史最为悠久的老牌供电所以崭新的营销面貌服务于社会，我在所领导的大力支持下，先后组织成立了“客户档案清理小组”、“配变台区清理小组”等多个阶段性工作小组，亲自组织实施，制定了详细的组织措施、应急措施及工作流程，带领抄、收、核、计量、业扩等全体营销班组百余人，不分昼夜，先后对我所12余万客户基础资料及系统历史数据进行了近百万次的校核，克服了种种难以用言语形容的困难，保证了基础数据的准确性和连续性，为xxx所踏步电力营销新时代打下了坚实的基础。

xxxx年8月2日晚，我肯定地向公司分管副总经理黄莉汇报：新老系统交割成功，历史电费及欠费信息导入无误，新老系统数据量完全一致□xxx所上线成功具备运行条件，工作总结《供电所月营销工作总结》。那时的我，开心地笑了，历时半年的艰辛与酸楚瞬间化为乌有，那一夜，我美美地睡了一觉。

认真钻研 无私奉献

对营销战线而言，今年无疑是浓墨重彩的一年：“电力营销知识新系统”的上马，“四分管理办法”的出台等，意味着全体营销工作者站在了同一个起跑线。面对从未经历的两门课题，尽快全面掌握和运用新系统，深入理解台区管理办法和实施细则，是未来营销管理必备的基础知识。

新系统筹备初期，我参与到业扩子系统专家工作组，面对陌生的操作界面与流程，翻着厚达200多页的操作手册，我们只有一个礼拜的时间，不光是要去熟悉和掌握运用这个新系统，而是肩负着公司去发现和纠正新系统存在的不足与漏洞，提出我司的新需求。整整7天，我埋头在信息中心的电脑前，一次次地反复操作，一遍又一遍地与软件商请教、交流、争辩着，专家组最终提出新需求10余项，发现程序漏洞20余项，完成了公司交派的任务，为业扩子系统的上线运行提供了有力支撑。

上线前期是努力学习和掌握新系统的运用，上线后才是真正的实战阶段。xxx所有着全司内最为复杂的供电客户群，业扩、核算子系统出现的困难有些甚至连软件开发商都难以解决。为此公司多次召开专题会，研究解决方案，最终采纳了我提出“xxx合户”的建议。公司王伟总经理在专题会上作出明确指示：做好前期准备工作。xx年1月1日xxx所实施合户，拿下这块卡在公司咽喉的硬骨头！又是一场硬仗！我和我的伙伴们已经准备就绪，时刻准备着为公司营销事业奉献青春。

台区考核装置于今年9月安装完毕，如何有效的实施台区管理及考核措施成为我所乃至公司的新问题，为此，我查阅网上数十篇相关管理模式，通过各种渠道借阅到周边国家电网公司的管理办法，成功地拟定“分压、分线、分片、分台四分管理办法及考核细则(初稿)”，针对我所供电面积大，考核对象多，主城区低压线路交错复杂等多种困难，又拟定了“xxx城区供电所台变考核分步实施步骤”，有计划，有目标地去推进，去完成。11月，我们成功地对相关台区责任人员进行个人电费回收率和线损率综合考核，12月完成722台配变线损率和回收率同步考核。

电话销售录音总结篇三

一、营销员本周重点工作是催款，四月份的催款回收率评比截止时间为5月7日，评比结果将于下周公布。

二、督查室下达特殊行业水表普查处理结果通报，对辖区内发现水价不符的营销员给予通报批评和警告，并责令调整。

三、安排下周抄表事宜，要求营销员抄表时检查三项通知的实施效果，对没下到位的进行统计，并于抄表结束后尽快落实。

四、5月7日下午召开一公司五月份工作会议，会议传达了总公司四月份各项经济指标和中层例会精神，总结了一公司近

期工作进展情况，陈经理在会上指出一公司最近工作质量有所下降，要求督查室督察到位，吸取特殊行业水表普查的经验，把今后工作做细。

五、本周学习由客服三区组织，学习主题是员工应有积极的工作态度。从下次学习开始将调整学习形式：由各部门抽出讲课人员同时讲课，现场评出优劣，以提高重视学习的程度和学习效率。

六、换表班抓紧落实表池改造工作。

七、换表班本周共换表11块。

电话销售录音总结篇四

一、xx公司xx项目的成员组成：

xx营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有激情和一定的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺，营销工作总结。通过前期的项目运作，销售人员从能力和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会通过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，通过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。

二、营销部的工作协调和责权明确

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为xx公司的领导，我有很大的责任，工作总结《营销工作总结》。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很

大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在知道了问题的严重性，我们正在积极着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有一定的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的重中之重。

三、关于会议

会议是一项很重要的工作环节和内容，但是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很理想，这与我们公司在会议内容和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。现在我们想通过专题会议、领导层会议和大会议等不同的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外可以不在会上提议的问题，我们会积极与开发公司在下面沟通好，这样会更有利于问题的解决。

四、营销部的管理

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会通过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，希望贵公司能给予指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最后祝双方合作愉快、项目圆满成功。

电话销售录音总结篇五

20xx年已经过去，在这一年的时间中我通过努力的工作，也有了一些收获，接近年终，我感觉有必要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，自己有信念也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是去年xx月份到公司工作的，仅凭对销售工作的热忱，而缺乏对汽车行业销售阅历和产品学问。为了快速融入到这个行业中来，到公司之后，一边学习产品学问，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我常常请教各品系经理和领导和其他有阅历的同事，一起寻求解决问题的方发和对一些比较难缠的客户进行应对方针，取得了明显的效果。

通过不断的学习产品学问，收取同行业之间的信息和积累市场阅历，现在对我们现在处的市场有了一个也许的认识和了解。现在我渐渐可以清楚、流利的应对客户所提到的各种问题，精准的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此渐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也胜利谈成了一些用户购买我们的产品，在不断的学习产品学问和积累阅历的同时，自己的力量，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些改变和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的流程应付一些突发大事。对于一整套流程可以完全的操作下来。

还有我的20xx年工作重点是二线兼销售，二线的工作环节是非常关键重要的，在我们xx销售的每台车都要经过二线的手。二线这个岗位是销售一线和用户之间的桥梁，一是，把一线的工作进行补充和完善，二是给用户进行指导和维系。在20xx年里我在二线的岗位上工作了一年，对我的全年工作满足度基本上是好，我服务的用户，全年计算来可以说至少有一百多个!这么多用户是我感觉有些骄傲感!xx月底去总

部进行模压训练，做一名合格的销售人员[]xx月份在我们的二级xx公司进行据点销售和市场考察，在中兴我也学到了许多的竞品的业务学问，这对我们产品销售非常有利。

在20xx年xx月xx日国家实施xx[]被迫我们把库里的大部分车进行了提前上牌，我们依据上半年销售的车型，进行了总结。用到了提前上牌的车上。我们也可以预报到，上半年的'车型在下半年消化确定不是很好，由于上半年的车型基本接近饱和，所以提前上牌车型选择有误。

在xx月xx日和xx月xx日，一天只差车价相差一万，用户有些接受不了，导致我们的产品到下半年库存量比较大，资金压力也比较大。到十月份又碰到全球性的xx危机，使市场一天比一天差，我们的日子更难过。

对于车价差万元的状况我们在xx第三季度会议已经做了相应的调整，现在的产品价格，用户大部分都可以接受。还有一些提前上牌车型有误的，我们已经做好预备，赶在今年旺季把车消化一部分，看看市场，究竟是什么状况，做一个精准的推断!减轻公司和部门的资金压力，让我们xx人轻松上阵，挑战下一个工作任务!

我在20xx年中坚持销售人员的三项基本原则，最守纪律，执行指令，完成任务，做好此岗位的工作。再盼望公司多给我一些学习和受训的机会是自己的学问更加丰富和改善!

我盼望再20xx年里我能从二线的岗位进到一线的销售岗位，成为一个完整的销售人员，我在20xx年的全年中我已经娴熟的把握了一整套操作流程。再加上我从事销售工作一年多的阅历，应对和处理一些突发事情有自己的一些方法，我信任自己能做好一名合格的销售人员。假如我能进入到一线销售的岗位上，我会努力使自己的销量和利润化。

电话销售录音总结篇六

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程。

xx是xx销售部门的一名普通员工，刚到房产时，该同志对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，xx很快了解到公司的性质及其房地产市场。作为销售部中的一员，该同志深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，xx已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

房地产市场的起伏动荡，公司于xx年与xx公司进行合资，共同完成销售工作。在这段时间，xx积极配合xx公司的员工，以销售为目的，在公司领导的指导下，完成经营价格的制定，在春节前策划完成了广告宣传，为xx月份的销售高潮奠定了基础。最后以xx个月完成合同额xx万元的好成绩而告终。经过这次企业的洗礼，xx从中得到了不少专业知识，使自己各方面都有所提高。

xx年下旬公司与xx公司合作，这又是公司的一次重大变革和质的飞跃。在此期间主要是针对房屋的销售。经过之前销售部对房屋执行内部认购等手段的铺垫制造出xx火爆场面。在销售部，xx担任销售内业及会计两种职务。面对工作量的增加以及销售工作的系统化和正规化，工作显得繁重和其中。在开盘之际，该同志基本上每天都要加班加点完成工作。

经过一个多月时间的熟悉和了解，xx立刻进入角色并且娴熟的完成了自己的本职工作。由于房款数额巨大，在收款的过程

中该同志做到谨慎认真，现已收取了上千万的房款，每一笔帐目都相得益彰，无一差错。此外在此销售过程中每月的工作总结和每周例会，该同志不断总结自己的工作经验，及时找出弊端并及早改善。销售部在短短的三个月的时间将二期房屋全部清盘，而且一期余房也一并售罄，这其中与xx和其他销售部成员的努力是分不开的。

xx年这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下，在新的一年中将会有新的突破，新的气象，能够在日益激烈的市场竞争中，占有一席之地。

电话销售录音总结篇七

8月工作总结范文从8月初定下8月目标以来，本人的营销工作取得了一定的成绩，基本上完成了当时自己设定的目标，但也存在不少的问题，为了能更好开展工作，能让自己在未来的工作中做出更好的成绩，特对7月的工作进行一个阶段性的总结。

针对8月的工作，从三个方面进行总结：

虽然上个月的基本目标已经完成，但是经过客观分析不难发现：8月的工作效率极其低下。很多时候一天8个小时的工作时间内做到的有效工作非常少。经常性的将有效工作时间内的的工作拖到8个工作小时以外的时间去做，造成时间成本的极大浪费和人员的极度疲劳。从这方面来看，在以后的工作中，合理分配有效时间就显得尤为重要，在以后的工作中，要努力去协调有效时间，争取在工作上能够更高效。

作为一家销售型公司的员工，如果在整整一个月的时间内，都没能开发到一个新的客户，这个问题是非常严肃的。之前的三个月，因为有去年的客户资源的沉淀，所以会有部分的老客户合作，但是当老客户都合作以后呢？或者现有资源都用完以后呢？面对这样一个尴尬的境况，值得我去认真思考。

而且目前我已经隐隐感觉到了手中可用资源的有限性了。所以在未来的工作中需要合理分配时间，将新客户的开拓作为重点来抓。

一名优秀的销售人员就是优秀业绩的持续性。如果说一个月能做公司第一，下个月做公司倒数第一。这样的销售人员绝对不能是一名合格的销售人员。所以为了保证自己能成为一名合格的销售人员，就必须保持销售业绩的优秀持续性。在这个问题上目前困扰比较大，看看自己的业绩，高低起伏非常不平衡。所以在以后的工作中，要努力去做，争取能保持一个业绩的持续性优秀。而在猎头行业，如果想保持每个月都能有稳定的销售额，那后端必须有充足的后劲给予支持。简单的说，就是后端需要有一个稳定的沉淀（保证每个月都能有2-3名人才到位）。只有这样，才能成长为一名优秀的销售人员。在这个方面的能力在我身上显的非常奇缺。在以后的工作中必须在这个问题上做更多的努力。

目前经过分析整理，发现自己在8月工作中严重不足的问题有综上所述的三点。在未来的工作中必须加倍努力，认真克服。虽然问题很严重，但是我坚信，只要用心去做，努力去完善，在以后的工作中一定能做出更大的成绩！

电话销售录音总结篇八

今年以来，我负责xxxx啤酒销售工作。一年中，我认真履行职责，切实做好销售工作，取得了可喜的成绩。下面，就一年来工作总结如下：

自xxxx啤酒承诺“零风险”以来，我对消费者零风险服务进行了认真调查研究，认为要通过xxxx啤酒零缺陷产品、精巧细腻的市场细分服务消费者，消费者购买的每一瓶啤酒，都印有800全国免费服务电话，通过沟通，拉近了消费者和青啤之间的距离，进一步强化了xxxx啤零缺陷的品质。我通过专

业化的服务，及时帮助xxxx加速走货，从商品陈列到货柜展示，再到无处不在的pop招贴提示，业务代表一路跟踪，使得每个终端成为完美终端，个个作成为样板工程□xxxx啤卖的不仅是商品，更重要的是专业化服务，并带来的丰厚回报。据统计，年内销售额达到了xxxx元。

在年初以前□xxxx市场上xxxx啤酒占市场达90%以上。而xxxx啤酒较我们的啤酒落后许多，对于竞争，我们采取了提高服务质量的办法，大做销售广告，在当地多家媒体做广告，收到了明显的效果。结果使xxxx地老百姓对xxxx啤酒家喻户晓□人人皆知。同时我们大力在农村促销啤酒。在促销中，采取赠品与奖励办法，对农民具有强大的吸引力。如针对部分农民急需农机却缺少资金的情况，在开盖有奖活动中，把一等奖设为农用三轮车，而不是彩电、冰箱、空调之类的高档电器，并对获奖者进行大力宣传，使农民们怀着获得一辆三轮车的梦想，在消费时认准了这一品牌；针对许多农民与亲朋好友在一起，酒后喜欢打扑克的特点，把赠品定为设计精美、市场上买不到的特制广告扑克，非常受农民朋友欢迎，从而销量随之大增。

总之，一年来，我在销售中做了大量工作，但也存在一些不足，主要是宣传的力度还不够大，宣传导资金欠缺。不过，随着销售业绩的大好，在明年xxxxxxxx啤酒的销售中，我们会做得更好。

电话销售录音总结篇九

按照公司要求，现将营销部四月份工作总结如下：

1. 做好离职人员交接工作，监督交接过程，并要求离职员工在离岗之前将自身岗位所有工作职责、岗位技能、注意事项在离职一个月的时间内全部教授给新到员工，确保正常工作不脱节，同时及时关注其他员工心理动向，及时给予沟通和

交流，努力提高新员工的各项业务技能和岗位技能，加强锻炼新员工的独立处理营销部日常事务的能力。

2. 为各部门第一季度评选的服务明星拍照片，并制作成服务明星牌匾在卖场内企业文化墙悬挂，为员工树立良好的榜样形象，为每月评选的公司团队销售冠军、亚军、服务明星制作成精美锦旗，悬挂在各获奖品牌展台的显要位置，以促进品牌的美誉度提升。

3. 在万人空巷抢格力的活动前期认筹工作中，带队在九曲花园、旭阳集团、美多商贸城做格力认筹宣传活动，全力推进商场格力空调的销售工作，三天共认筹八十余台。

4. 提前做好了4.2日格力抢购、商场夜场活动的前期准备工作，定制了夜场六层大蛋糕，活跃卖场气氛，将夜场整点抽奖活动氛围一直坚持到最后一次抽奖，积极配合公司营销中心，全力和交通音乐台主持人潘岳、电视台主持人紧密合作主持格力抢购电视台直播活动和四月二日至四月六日期间的八场电台现场直播工作。

5. 学习执行公司新会员活动，将新会员活动制作张贴在服务台

现要位置，全员向顾客推广办理会员卡和积分礼品兑换[tcl电视、美的空调在认筹活动期间，要求员工做好推广工作，每人设定销售任务，努力推动tcl电视和美的空调的销售工作。

6. 坚持每天记录上报不满意信息记录，强调信息的及时传递、跟进、回复。坚持每天上报营销部会员、公司活动、部门活动赠品发放统计表，方便商场领导和部门主管及时了解活动赠品使用情况。

7. 根据公司要求，提前到临沂市第三届海棠(市花)节基地考察场地，联系参展事宜，并签订参展合同、积极协助各部门

组织出展物料和机器，海棠节期间根据商场要求带队参展，和商场陈主任等其他领导坚持在活动现场，为保证商场货物的安全和商场陈主任等领导共同吃住在活动现场，在昼夜温差很大的情况下持连续夜间值班三晚，并每天早起出展和下午收机器。

8. 制作了公司家电惠民双补活动的宣传广告喷绘制作，为商场各部门及时打印品牌活动pop□书写爆炸卡。每天要求广播员在卖场播报营销活动，为员工过生日，送温馨祝福。

1. 继续关注新员工的培训学习工作，随时关注成长情况。
2. 保证五一期间的正常接待工作，招聘4-5名临时促销人员。
3. 公司五一活动的前期组织准备，带领员工学习活动细则、操作方式和注意事项。
4. 设计制作公司五一活动的广告橱窗喷绘、大篷车广告、皇冠帽、海报等工作。积极协助商场经理和其他兄弟部门的工作。

电话销售录音总结篇十

我是农村信用社一名基层信贷员。自20xx年6月份从事信贷工作至今，在不到三年的时间里，营销个体工商户贷款111户，贷款余额达到1100余万元。实现利息收入120余万元。走出了一条扎扎实实的支农惠民之路。下面是我的点滴工作方法和思路。

20xx年6月份，刚调入并担任基层信贷员时，尽管我对新的信贷流程可以说一窍不通，但我信心十足，觉得自己能够通过学习适应新的工作岗位。当时我调任的信用社刚拥有了发放贷款的业务权限，可谓既无技术又无设备，信贷员也只有我一个人。一切从零开始。仅凭一套复印来的信贷文本资料，

作为依据，我发放了第一笔贷款。“我真的这么快就贷到款了吗？”记得当时那位客户手捧存折自言自语。因为在过去做生意，一直都是靠民间借贷资金，虽然手续简便，但利息负担很重。看到客户感激的样子，我也很有成就感。我觉得自己作为一名最基层的信贷工作人员，在领会上级银监管理部门有关支农精神的基础上，理解并同情个体工商户筹资难，且深受民间借贷高利息困扰的实情，在贷款的受理、调查、发放中站在客户的立场提供金融服务，使客户实实在在体验到了国家信贷政策的优惠，不仅利息优惠，而且高效快捷。为客户摆脱民间借贷，也为金融行业开拓小微企业客户市场做了自己应做的工作。

在贷前调查中通过对借款人提供的资产负债情况的核实，能够较快了解到客户真正的实力，依此作为发放贷款的重要参考。核实的对象通常为借款人配偶、邻里或有生意往来的人等。而调查的过程要在有意识营造的，比较轻松的氛围中进行，尽量掩盖掉严肃的一面，把自己真正想核实的东西藏在嘘寒问暖的话语中，做到不露神色、轻描淡写、似有若无。发现反常现象，说明一定存在问题。这时必须作出暂停办理深入调查的决定。曾经有一个因赌博而负债累累的人，办了假的营业执照然后把我们领到别人的养猪场进行调查的人，当时我注意到养猪场的饲养员看到这位“主人”时，那懒洋洋的目光没有一丝像是员工对老板的神情。后通过深入调查弄清了真相，避免了风险。而另一位自称经营烟酒零售生意的借款人，连续两次没有按约定接受实地调查，后证明该人有大量的债务，因此大白天都东躲西藏不敢露面。还有一位借款人来贷款时，对一些问题闪烁其词，欲言又止，这时我们采取缓办措施，观察此客户，结果还没等实地调查，他就因被逼债而逃之夭夭了。总之，信贷员要有高度的警惕心，责任感，换位思考问题，经常总结反省，不断提高自身综合素质，才能更好地防范风险。

我办理的贷款均实行按月结息的还款方式。这种还款方式的优点在于分散了借款人还款压力，培养了借款人还款习惯。

每月的结息日我都会全天守候在营业室大厅，迎接每一名还款人，引导他们在最短时间办理好结息手续。每月至少一次的见面，为进一步增加相互了解，增进彼此感情创造了条件，还可以通过沟通及时了解借款人经营情况。对保障贷款的安全起到了积极的作用。每月21号是贷款的结息日，给一百余户借款人发送短信提醒结息，选择什么时间发短信，也经历了多次调整，最初是20号上午，是自己迫不及待的思想体现，后有部分客户反映容易忘记，因而调整为20号晚上，结果又有客户反映那个时间回家了，工作一天很累，手机放一边不及时收看短信，效果仍然不够理想。我想若多次频繁发信息，客户容易产生不被信任的感觉，所以更不宜采用，想来想去很困惑，如何达到最好效果呢？正好有一次我所使用的手机群发功能出了故障，因担心误了结息的事，所以21号早上，我5点半开始逐条逐条给客户发短信，结果当天上午结息的借款人来的很早，一见面就笑着说：卫峰，你五点半就起床呀。事后分析也许人们经过一整夜的休息，精力充沛，一早收到短信时就会把结息的事当成当天的第一件事情办理，正所谓一日之计在于晨。对自己、对客户都有异曲同工之妙。

绝大多数客户都能很好地履行按月结息到期归还贷款的承诺，对待出现为数不多的失约客户，往往不宜操之过急。对这部分客户采取发手机短信催收形式相对含蓄，且为双方留下了回旋余地。假如采取电话催收，客户有可能躲避。短信通知后若仍不奏效就要尽快专程上门服务。上门服务必须有足够的自信和从容的心态，此时即便心里不爽，也须落落大方、面带笑意。要有“路遥知马力，日久见人心”的交往准则，而不必计较一时一事的得失。通过上门服务能够解决还本收息的客户，仍然不失为好客户。这可能是客户对信用的认识与我们有差距。总之与客户的沟通需要有循序渐进的思想准备，因为最初的了解常常带有面具，完全可以理解。要尽量克服急于求成的表白与责备求全的要求。“人上一百，形形色色”，一定要因人而异地对待自己的客户，从始至终要尊重所有客户，坚持有理、有利、有节的办事原则，任何时候信贷员都不要产生丝毫放弃的’念头。不放弃客户也就是不放

弃我们的信贷资产。好客户有时也是靠我们信贷员培养出来的。去年一个开饭店的客户因煤气泄漏烧伤了厨师，花去近20万元的医疗费，截至目前我为他垫付款4500元，他还欠息两个月，但依据我对客户不放弃、不怀疑的态度，我始终坚持客气地给他早已关机的两个手机发送结息信息，本月的21号，我终于收到了他的回信：三两天回去一起归还所欠的钱，对不起了。我常常想，如果自己主动付出较小的代价能使所在的集体有更大利益我就毫不犹豫地干。对不能及时归还利息的客户，先自己垫付利息，再持收息凭证自费上门收取。付出的是自己较小的代价，收获的是很有价值很有意义的工作成绩。就是靠这样的努力，在20xx年底我所维护的100余名借款客户1000余万元贷款，实现了全部贷款无不良，全部利息应收尽收。

真心的服务能够赢得潜在的客户。贷不到款往往不是银行没有政策，也不是市场没有需求，而是信息没有对接。把取得贷款的条件详尽地告诉每一个咨询贷款的客户，就等于是敞开了欢迎客户的大门。把取得贷款需要准备资料用笔写在纸上交给客户，同时进行必要的解释和说明，不让客户跑冤枉路。多与客户交流沟通，通过与客户的交流与沟通，一方面能了解到更多的市场信息，另一方面也把国家有关信贷政策宣传给了客户。使这些客户成为我们的义务宣传员，把我们的政策带到市场。客户埋怨手续繁琐时，一定要认真解释这些手续的必要性，以取得客户理解。这样既避免了客户产生被有意刁难的心理。同时也传达了 we 真心营销的理念。在实际工作中，为切实维护贷款资金的安全，我始终坚持借款人、财产共有人及担保人和财产共有人的面签字原则。对借款人配偶不能与借款人同来签字时，亲自上门要求当面签字。在一次办理担保贷款时，担保单位另一出资人生病且远在一百余里的外乡住院，借款人希望通融一下，代为签字。当时客户其他资料已经准备齐全，可谓万事俱备，借款人信用也很好，且急于用款。但考虑到借款合同的有效性 & 借款手续的严肃性，决定连夜陪借款人到医院面见担保人签字，最终利用下班时间，经过三个多小时时间往返得到了担保人

的签字，在第二天上午九点前把完整的资料提交到了信贷部门，使借款人在预定的时间内取得了贷款。

我的新客户有很多是由老客户介绍的，究其原因是我能认真对待每一名客户，不符合条件的说明原因，拒绝受理。符合条件的就用最快的速度发放贷款。在刚开始做信贷工作时，借款人往往认为我所说的“调查”同样是一句推脱的话。隔行如隔山，这也不能怪客户不信任。现实中也确实有一些银行信贷员利用“调查”“研究”等，拖延了时间怠慢了客户。没有及时安排调查，或者把调查时间一推再推。即便调查结果良好，到了该发放贷款之时又举棋不定、犹疑不决，迟迟不予办理借款手续。种种拖沓而不讲效率的工作作风使客户在等待中受尽煎熬，身心俱疲。正确的方法就是要一诺千金，按照答复和承诺的话去做。我答复客户时所说的“调查”是有一个明确日期的，并且我会风雨无阻地去兑现自己的承诺。信贷员一定要用行动证明自己讲信用，这样客户才会对你讲信用。承诺了一阵调查，就要不超过半个小时去调查，承诺了上午去，就要为下午才去而道歉。

客户向我们提出借款申请，我们通过发放贷款赢得利息收入，这是平等与互利双赢的事。当客户上门提出贷款申请时，主动权更多地倾向于我们，这时候信贷员只需恰到好处地把握和使用好这个主动权，把我们对贷款资金使用及还本结息的要求告诉客户，就会得到肯定的答复。这时信贷员千万不要以为自己一时间成了客户的救世主。在营销贷款中，信贷员尽量不要对客户如何做买卖评头论足。我认为我们点钞也许还占优势，但做买卖我们肯定不如人家客户，闻道有先后，术业有专攻，如何使用资金赚钱，客户比我们强的多。我们只要做好自己的调查至发放贷款的工作，而使用贷款赚钱的事还是让借款人自己考虑为好。任何时候都要尊重所有的客户。这样客户才会把更多的、更真实的市场信息反馈到信贷员这里。

效

看到得到信贷支持而发展壮大起来的客户是最使我欣慰的事情，来自农村的大学毕业生胡某，是一个有技术能吃苦的青年，首次来我社申请贷款时，我到他的水暖配件门市调查，他只有很少的存货，住在丈母娘家，在不到两年的时间里，他凭借懂水电会安装的优势，很快就摆脱了困境，如今再到他的门市，各种水暖配件满满当当，问道这些货价值多少时，小胡自信地回答：不到30万，起码20大几万吧，年底想在县城买套单元楼。老崔同样来自农村，带着四、五十名农民工为某重点高速公路施工，是个老实而又精明强干的人，贷款时老崔也是有备而来，营业执照就是某某施工队，虽然每次来办理业务都能看到他一身泥泞，但签写支票从来都是准确无误一次成功。上个月老崔来还利息时，我觉的有些不同，面容还是那样憨厚，只是衣服上没了泥点，脚上换了锃亮的皮鞋。老崔看出我的疑问，不好意思地说：刚买了辆10来万元的现代轿车。而另一位搞运输的崔大哥，贷款10万元，周转不到两年，如今既归还了贷款还购买了8、9万元的轿车。他们对农信社的贷款支持都非常感激。

真诚的服务赢得了客户的信赖与支持，来我社申请贷款的小微企业、个体工商户与日俱增，我每天都在应接不暇中充实度地度过，我的营销贷款工作也得到了我们部门领导的鼓励和认可，现在既感到担子沉重又觉得无比光荣。

大力营销小微企业贷款和个体工商户贷款，是切实贯彻落实银监会支农惠民文件精神的实际行动，不仅有效缓解了当地小微企业贷款难的问题也为农信社调整信贷资产结构起到了至关重要的作用。每一名基层信贷员对于暂时不够理解的有关信贷政策和相关支农政策首先要遵照执行，一边做一边思考，最终会明白国家产业政策和银监会信贷政策的高屋建瓴和宏观伟大。正是在这些思想的支持下，我对小微企业贷款进行了不遗余力的营销。我的理想就是营销和维护更多、更高质量的小微企业和个体工商户贷款。用实际业绩给关心和支持自己的各位领导和同事们交份满意的答卷。在今后的的工作中只有更大地投入劳动，做出成绩，才能不辜负这一份沉

甸甸的荣誉。