

# 最新电话销售每日工作总结(精选8篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 电话销售每日工作总结篇一

电话销售是最常见的销售类型，那么电话销售怎么做工作总结呢？下面小编就和大家分享电话销售工作总结，来欣赏一下吧。

电话营销的过程中我才发觉做销售的最主要的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。

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。

1、充分准备，事半功倍。

在每次通话前要做好充分的准备。

恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。

心理上也要有充分的准备，对营销一定要有信心，要有这样的信念：“我打电话可以达成我想要的结果！”。

## 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。

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，我觉得沟通的技巧十分重要。

由于参加工作时间不长，我的营销技巧还很不成熟，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

听完老师的课，感受颇多！小事成就大事，细节成就完美！

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”。

王家荣老师说：“问题是我们最好的老师。”

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，所以需要我们销售人细心聆听，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!

成长，从我的销售路开始。

从南昌来到广州，从学校走上工作岗位，从广州的一家销售公司走向自我成长的开始。因为做了销售，让我明白一个人无论做任何事情，自己不去努力，不去付出，不可能成功。去做任何一件事情，不去用心，你是绝对不可能做得更好。

其二：目标非常明确。自己在做任何一件事情都能有一个很好的标准去做。这是我以前从来都没有的感受到的。因为你有了一个非常坚定的目标，你才会不抛弃你的信念，不放弃你的努力。在取得成功的道路上，有风有雨、有曲折有坎坷，许多人会半途而废。只有那些坚持下去的人，目标明确的，才会看到终点的美丽。

第三：自己做事的积极性和主动性强烈。销售人员在市场上，每天都要去做有意义的事情，比如，多拜访一次客户，多打一通电话，多去总结一天的工作等，销量的提升也就是水到渠成的事了。

最后，其实我自己认为；成功只是把一件事情做对，而成长则是能力的提升。成功并不一定能让你成长，但销售人员要能成才，就必须不断地成长。

成功是把事情做对，而成长则是做对的事情。

五、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平时他适当休息时间多打电话撒撒蛋，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。

## 电话销售每日工作总结篇二

通过一段时间的服装销售实习，让自己收获了许多销售经验，还让自己对于服装方面的了解也更加多了，所以可以说这短短几个月的实习生活，让我受益颇多。

作为一名市场营销专业的学生，对于销售工作还是有一定的认识的，学校给我们的锻炼机会也是比较多的，在每年的圣诞节和劳动节的时候是专门给我们开展了实训课程的，就是在我们学校娥林荫大道那里开展展销会，所以这么几年来我还是积攒了一些工作经验的，所以当我实习找到这份服装销售的工作的时候还是信心满满的，觉得自己一定能够升任这份工作，并且做出一个好的销售业绩……可是当我正式接触这份工作的時候才知道并不是我想象的那样。

在这之前我都还没有接触过服装销售的工作，所以我上岗之后才知道服装销售的工作并不简单，而且还十分之有难度。在商场里面做服装销售面向的客户不像学校销售对象都是学生，而是各种各样、各行各业的人都有，所以我们的销售工作难度也会特别大。比如是年纪比较大的客人的话，他们经常会跟你讲半天的假问半天的问题，也不一定会买。

所以在刚刚进入岗位的时候，没少碰壁，在销售的沟通方面和跟客人的搭话方面我是比较强的，但还是情况不乐观。我是不想一直都这样下去的，所以我就经常去请教店长，在没有客人来的情况下去请教卖场的其他销售热源，问他们解决问题的方法，向他们学习服装销售技巧。通过他们娥帮助，我的工作情况才有所改变后面才算是正式走上了正轨。

通过这次的服装销售实习，我才知道我们做销售就是要“看饭下菜”，比如面对年纪比较大的客户来买衣服，我们就要多偏向服装的质量实用程度来介绍，因为他们更多会考虑服装的实用问题。面对年轻客户，我们就不能用这样的方式，而是更多谈服装搭配以及当前的流行趋势等方面来向客人推

销。通过这次的服装实习我知道了做销售工作，不仅仅要有好的沟通能力，还要有对自己的销售产品要有深得认识，这样才能够更好地回答客户的问题，更好地将自己的产品销售出去。

这次服装销售实习虽然已经结束了，但是对我的帮助却一直都在，让我知道了销售更多的经验，让我的销售水平大大增加，我相信如果我以后还从事服装销售的话，一定会做的更好！

### 电话销售每日工作总结篇三

20\_\_年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年。感谢接纳我工作的公司，感谢敦敦教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的朋友，感谢那些给我微笑，接纳我的人，因为他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐于我的工作，更加热爱我的工作。

销售是一个竞争非常大的行业，也是最能锻炼人的行业。刚开始工作的前一个月真的很没有信心，业绩没有上升，我除了天天的拜访和宣传，我不知道我还能从哪方面进行努力，两个月过去的时候，我已经不能说是一名新员工，市场我已经慢慢熟悉了，跟大部分的客户应该也算是熟悉了，可是月底销售总结的时候，我傻眼了。那个时候的夜晚总是让人难以入眠，躺在床上，关着灯，眼睛睁开着，看着由外渗入的一点微弱的光，怎么也没有睡意，脑子里都在想，明天该做什么，要见什么人，跟他们聊什么，希望得到什么样的结果，每晚都在想的问题，天天都照着做。可我心里是没底的，不知道这样下去成绩是否能上升。假如三个月试用期后我达不到公司的要求，我将如何？面对眼前的市场，我也没有信心了。但我还是希望在我的努力下，希望能有稍好的成绩，能让我继续这份工作。



就这样生活还在一如既往的发生变故，而唯一不能变的就是自己对工作的态度，不管怎么样，每个工作日都容不得半点偷懒半点松懈，因为竞争无处不在，竞争者只要看见有一个空子，就一定会手插进来扰乱你的平衡，当然没有竞争就没有动力，就没有市场。

不管明天迎接的是什麼，统统接招，积极应战。

本人20\_\_年的计划如下：

对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

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相结合。

一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。

## 电话销售每日工作总结篇四

2022年公司业绩突飞猛进飞速发展，与部门的进步同步，我通过不断向领导、同事和客户学习，以及在实际工作中不断的总结摸索，在工作和学习上都取得了较明显的进步，在这20\_\_年即将结束，新的工作阶段就要开始的时候，有很多事情需要坐下来认真的思考一下，需要很好的进行总结和回顾。总结过去一年工作中的经验教训，为下一阶段工作更好的展开做好充分的心理准备。

回首过去的12个月里，领导给了很多机会，再加上自己的努力，做了很多事情，感觉非常的充实。特别是在做以下事情的过程中，受益匪浅，回想起来让自己也感觉到些许的欣慰，觉得自己这一件并没有虚度。

第一、积极参加公司开展的各项活动。

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的压力而组织了多次出外旅游的节目，3月8日，是三八妇女节，公司组织了\_\_两厂之间的办公室文员去\_\_欢乐世界一日游;5月1日前一个晚上，公司组织了\_\_的全部管理人员去k歌;7月29日，和\_\_办公室的同事们去\_\_x流，28日入住\_\_温泉酒店泡温泉;9月29日，国庆前的两天，和办公室的同事去\_\_水上乐园一日游。加上每个月都有不同的活动，都积极参与，这是自己进公司三年来，最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步，不断强大，关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

第二、认认真真，做好本职工作。

1、责任心和奉献精神。这是我们华迅公司中很重要的一点，可以说是精髓之一。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠

对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好跟单工作的第一要求，也是业务跟单员应该具备的最基本素质。

2、勤快，团结互助。跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作，特别是外贸跟单工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。我操作过的1个单子就曾经存在过这样的情况，由于出厂前板材没有经过硬度的测试，以置到货到了台湾后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况，到12月底都还不能从海关那里取出来，造成了公司人工和财物的损失。回过头来想想，如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们业务跟单员只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是最大的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4、吃苦精神。做跟单员一定要有吃苦精神，对于我们跟单员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

第三、处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的

关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

## 电话销售每日工作总结篇五

回顾20xx年，寄望20xx年。即将逝去的09年，中国房地产行业呈现十分火爆的景象，在刚刚经历了20xx年的低谷后，又迎接了本年度的高潮现象，对于很多从业来说是不平凡的一年。对于我个人来讲，在公司领导和分公司经理的栽培下，在同事们的帮忙下，经历了历练，我逐步变得成熟，个人的硬件、软件等方面都有了长足的进步或变化，本年度有过一些成绩，当然也存在一些不足，下方我对20xx年总结和20xx年计划做详细汇报。

本年度围绕公司年初制定的“网点必须带租约售出、公寓楼基本到达清盘、办公楼注重人气”的目标，做好本职工作，尽力完成领导下达的各项任务。

1、做好销售管理基础工作。包含市场调查、售楼现场管理、银行贷款、报表管理、销售策略、价格策略和销售例会等工作。

3、做好房地产权证办理工作。截止20xx年11月26日，办理房地产权证160户左右。

4、做好促销活动。年初执行“20万20套的清盘促销”、年中执行“凯华8周年，交2万抵8万”的活动，年底在房地产市场充分回暖的基础上，执行涨价策略。

5、特色工作。胶南分公司与胶南最大的户外广告运营商——青岛东方凯歌广告有限公司创新广告方式合作，由广告公司投资媒体并发布，画面我们审定，广告公司根据合作期间的销售额（除特价房外）提成。做好10月份的营销策划座谈会的准备工作。处理疑难客户，比如五号网点soho2101□2102的交房问题和土地年限问题等等问题都得到了妥善解决。

本年度围绕“办文、办事、办会”三大工作职责，充分发挥“参谋助手，督促检查，协调服务”三个作用，在分公司经理的正确领导下，在同事们的大力支持配合下，较好地起到办公室上传下达的枢纽作用，为公司房屋销售和售后服务工作带给良好的基础。

1、做好日常管理工作。包含收发文、秘书、文件和档案管理、日常考勤、请销假、日常办公用品采购与保管、清洁卫生和后勤保障等等工作。

2、做好企业文化建设工作。包含日常规章制度的“上墙、上书、上身”；日常宣传报道工作等等。

3、做好资料上报工作。包含提报各类报表、市场营销报表；向公司机关上报月度计划和总结等等。

4、做好与当地政府部门的接洽工作。包括做好与当地土地局、房产管理中心、财政局、统计局和开发区管委会等部门的对接工作；比如20xx年9月17日，胶南市市委书记张大勇莅临麟瑞商务广场调研的准备工作；11月份，在开发区管委会的指导下，组织申报了青岛市中小企业创业基地。

5、领导交办的其他事宜。比如20xx年7月初协助公司做好20xx年凯华公司半年工作会议的筹备工作。

做好新时期的工委工作，务必树立“以人为本”的理念，为

广大职工“诚心诚意办实事，尽心竭力解难事，坚持不懈做好事”的宗旨，千方百计把工委工作做细、做深、做实。

1、做好学习工作。做好实时政治和业务知识的学习。

2、组织活动。在平时工作之余，组织一系列活动，丰富职工的工余生活。

3、解决员工的困难。在下半年，申报一人为公司五帮户。

在做好本职工作的同时，尽量帮忙和配合其他同事，用心贯彻团队理念，让自我多做一些事情，把公司的事情当做自我家里的事情，切实提高自身综合水平。

1、协助财务做一些财务类工作，比如纳税申报、银行业务等等。

2、领导交办的其他事宜。比如协助济南分公司做好兴隆山庄房屋买卖合同签订工作；协助莱西做好莱西房地产市场的产品专项调查工作。

1、计划性和全局性最重要。尽量站在高一点的角度，把握不一样阶段的核心工作。

2、注重对细节的控制。比如在广告合作上，对于稿件控制不到位，最后导致无效电话个性多。

3、持续学习。在学好业务知识和政治知识的基础上，尽量学习一些关于房地产的经济政策，包含土地、金融、税收、规划和物业等等；也要学习本专业的一些标杆企业的做法，结合实际状况，加以运用。

4、为人处世是关键。作为团队中的一人，我们要善待周围的一切，看到别人的优点，谦虚谨慎地向别人学习；互通有无，

自我的长处就应与同事分享，到达大家共同成长的目的。

1、做好营销策划工作。让自我的水平从粗放型向集约化、精细化方向提升。

2、拓展综合水平。在做好本职工作的基础上，按照职业经理人的要求，学习各方面的知识和锻炼各方面的潜力。

展望未来，任重道远。我必须会以“火热的激情、专业的水平、高度的诚实、负责的态度”对待工作、生活和学习，为公司的发展添砖加瓦，为个人的发展增加砝码。最后，值此新年到来之际，祝福凯华事业蒸蒸日上、鹏程万里；祝福大家身体健康、合家幸福。

## 电话销售每日工作总结篇六

每一份工作都有值得去总结的，那么您对服装的总结怎么写？知道了吗？下面和小编一起来看看吧！

随着工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。

在重复而又单调的工作背后，我学会了思考和总结；在公司形象受到破坏的时候，我学会了如何去维护；在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流。

在失败中不断总结经验和吸取教训；在和同事配合工作过程中学习他们先进的工作方法和理念；在沟通和交流过程中学会谅解他人。

现将二月份工作总结作如下汇报：

## 一、工作方面：

及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到税票并要求及时安排；4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。

另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

## 二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。

这种情况导致了部分客户的抱怨。

工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误；对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低；不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。

这一方面我还需要继续学习去完善自身的 product 知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。

据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。

举两个案例：邦威(盛丰)h0710136单撞钉，因为底钉在实际大货生产过程中不够锋利、穿透力不够强，导致客户在装钉



过程中出现大量底钉打歪、打断、变形情况。

一个工字扣同时出现几种质量问题:掉漆、钮面变形、颜色不统一。

这使我们和客户的沟通出现空前的尴尬场面。

客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。

他们觉得我们没有一点诚意。

后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。

但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的大货不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。

容忍一定限度的质量问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂，只会让事情变得更加糟糕。

如果(本文是由搜集整理)说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。

一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找并承认自己的过失之处，这才是首先要做的事情。

### 三、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题:一是急躁心理、二是责任分散。

我还需要进一步去调整 and 改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。

因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。

我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。

时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我们只有我们。

#### 四、下月规划

1、维护老客户:主要是订单跟踪，确保森马巴拉的大货能够准时出厂。

做好森马巴拉秋季打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说:口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。

尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。

坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正

了解客户需要什么产品。

以上是我二月份工作总结，不足之处还请领导多多指点和批评。

想要做好服装销售，关键是货品管理，下面是我的服装销售工作总结，请大家指正，多多交流。

先说销售由于我服务的品牌的市场占有率不是强者姿态，所以在销售过程中，要极力争抢同一层次的竞争品牌的市场份额，要竭尽全力的苛刻。

以及非典、禽流感对人们的警惕重用，人们对运动类的消费势必会大力发展。

我在配货的时候，就要充分的加以搭配如运动鞋+牛仔裤+休闲运动上衣组合。

我周边的品牌，我确立的竞争品牌为牛仔裤jive □休闲上衣bossini□

之所以选择他们为我们的主要竞争品牌，而不选择levi's,lee,是因为我觉得竞争品牌为在一个战略发展进程中我们能够超越或被超越的品。

以免别人坐守渔翁之利，在销售的过程中，货品的库存配比，及陈列一定要以整个货场的销售配比相适应，但是还是全盘掌握一个气势的问题，比如如果我的男t恤的销售份额占到了40%。

或者说是丰富性，在货品陈列方面，我觉得货场的入口一定要是一个开阔的容易进入的。

因为整个销售的决定因素无非就是客流量和顾客在店的驻足

时间。

如果在求生存阶段，那么就要用最畅销的款陈列在最出钱的货架上面，如果是奔小康阶段，就要采取畅销款和滞销款的不同组合已达到四面开花的景象。

另外，现阶段最流行的陈列思想莫过于色系的搭配，但是，在色系的搭配过程中，一定要注意整体的布局，以及最小陈列单元格的陈列，再到整场组合的布局。

在陈列的时候，一定要充分利用绿叶红花的组合，如果，但单纯的色彩重复组合，而没有画龙点睛的妙笔的话，整场的布局会出现没有焦点的尴尬局面。

在店铺海报方面，一定要突现品牌的主题文化，设计来自于生活，反馈于生活，在概念营销方面，要告诉顾客我们的衣服是在什么样的场合穿的，以寻找与顾客生活态度上的共鸣。

在销售方面收集销售的方面的数据，一定要各店铺分开对待，做到一家店铺一份资料，做好销售工作总结这样才能够最准确地反馈设计及生产。

在销售过程中碰到的挫折要进行下一季计划的弥补。

比如说，这一个星期，男t恤的销售只有10%的市场份额，要考虑为什么是10%，能够在下一季的销售过程中提升多少，15%或者其他?这个推断必须要有根据和战略的眼光。

在货品管理的过程中，我觉得最主要的是对销售环节的分析，做到细致，再以第一手的销售数据反馈设计及生产。

## 一、销售

1、由于我服务的品牌的市场占有率不是强者姿态，所以，在

销售过程中，要极力争抢同一层次的竞争品牌的市场份额，要竭尽全力的苛刻。

以及非典、禽流感对人们的警惕重用，人们对运动类的消费势必会大力发展。

2、我在配货的时候，就要充分的加以搭配如：运动鞋+牛仔裤+休闲运动上衣组合。

我周边的品牌，我确立的竞争品牌为牛仔裤jive □休闲上衣bossini□

之所以选择他们为我们的主要竞争品牌，而不选择levi's,lee,是因为我觉得竞争品牌为在一个战略发展进程中我们能够超越或被超越的品牌。

在竞争过程中，在能够接受的利润范围内竭尽全力克制竞争品牌的发展。

在竞争的过程中，主要运用的是概念战和价格战。

3、不过，要灵活运用战术，不可鸡蛋碰石头，要避实就虚，灵活运用。

如果，对方的竞争优势太强，我的利润不允许我做出盲目的行为，那么我就从他的软处进攻，不过，在双方交战的过程中，还要注意别的品牌的市场份额的抢占，以免别人坐守渔翁之利。

我的女装的气势将减弱，其销售轨迹必然会向50%和10%推进，如果，一旦，我的女t恤失去了气势，我的整个货场的销售必然会大幅下降。

因为品牌的完整性极其重要，或者说是丰富性。

在货品陈列方面，我觉得货场的入口一定要是一个开阔的容易进入的。

因为整个销售的决定因素无非就是客流量和顾客在店的驻足时间。

## 电话销售每日工作总结篇七

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。

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噩噩过日子。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！

20xx年已成为过去，勇敢来挑战20xx年的成功，成功肯定会眷顾那些努力的人！绝对真理！

# 电话销售每日工作总结篇八

## 一、深入学习政治理论，不断提高政治素养

一年多来，我认真学\_\_方略、\_\_和公司工作会精神、\_\_省\_\_公司关于节能减排的规定等文件资料、\_\_董事长和\_\_总经理在公司抗险救灾抢修复电总结表彰大会上的讲话。进深刻体会了“众志成城、顽强拼搏、不胜不休”的抗灾精神，理解了“办法总比困难多、不屈不挠、艰苦奋斗”的精神，这将是以后工作的强大动力和克服困难的有力武器。

除此之外，我还利用网络、电视、报纸等媒体来了解和学习政治时事，关注社会政治生活，对政治学习的自觉性和积极性都有了很大的提高。

## 二、不断努力学习，提高专业知识

在业务知识方面，我参加了网公司组织的营销工作创新培训和公司组织的营销相关技能培训。除了参加公司组织的各种培训，我也虚心向同方公司和各供电局专业技术人员请教营销信息化、自动化相关知识，并结合工作需要，自主学习信息化、自动化的专业知识。此外，利用周末时间，攻读\_\_大学信息与自动化学院控制理论与控制工程专业工程硕士，在这一年多的时间里，已基本完成了工程硕士阶段的课程学习，使自己的理论知识得到了很大的提高。学习过程中注意总结收获，并在《\_\_电业》发表文章。

## 三、认真做好本职工作，提升工作能力

### (一) 营销监控中心建设

营销监控中心是通过对客户服务系统、95598系统、负控管理系统、需求侧管理系统、调度mis□营销现场监控设备等资源的整合，建立了新的营销工作流程监控管理体系，真正实现



端到端的管理，全面提高营销服务水平和层次。从年初建设开始，我参与了《云南电网公司营销服务中心系统建设方案》编写完善，建设过程中全程参与协调相关参建单位工作，并承担了监控中心的软硬件设备的日常管理和维护。系统投入试运行后，通过征求各部门意见，编写《营销服务中心系统需完善的内容》，年底组织监控中心验收，参与《\_\_司监控中心后期建设思路\_\_\_\_x营销监控中心运行管理制度》、

《\_\_公司营销监控中心岗位职责》等的编写完善。至今营销监控中心已累计完成功能开发累计73项，其中业务功能63项，数据填报功能10项。在业务功能中，发供电模块23项、需求侧管理15项、营销经营13项、优质服务10项、其它2项。

## (二) 县级公司“一体化”工作

作为今年营销“三大工程”的全省营销信息“一体化”建设，我参与了《一体化客服系统推广实施方案及业务》、《\_\_电网公司县级供电企业营销信息“一体化”业务流程规范(试行)》、《\_\_公司县级供电企业营销信息“一体化”电费核算细则(试行)》编写完善。针对“一体化”实施过程中暴露出来的网络问题，参与《云南电网营销一体化网络系统建设项目书》编写完善，并参与组织实施。与现场技术人员一道参与“一体化”客服系统交流会，收集整理各单位对系统的意见和使用过程中的问题，编写完成《一体化客服系统常见问题解答》。目前“一体化”已完成66个县公司689个供电所抄、核、收三大核心模块的实施。