

销售客服年终工作总结

销售客服年终工作总结1

首先，我想从自己作为一名普通的销售人员在跟进客户方面应具备的心得说起，也许我们在很多时候也会常说以下几点，问题是在于能将它投入到真正的行动去的人太少，所以有个很简单的事实，成功的是少数人。因为他们都是始终如一的去做了，将它变成一种习惯。

一、最基本的就是在接待当中，始终要保持热情

销售工作就是与人打交道，需要专业的沟通技巧，这使销售成为充满挑战性的工作。对待客户要一视同仁，不能嫌贫爱富，不分等级的去认真对待每一位客户，我们的热情接待使他对我们的楼盘也充满了好感，那么我们的目的也就达到了。

二、接待客户的时候不要自己滔滔不绝的说话

好的销售人员必然是个好听众，通过聆听来了解客户的需求，是必要条件；同时也应该是个心理学家，通过客户的言行举止来判断他们内心的想法，是重要条件；更应该是个谈判专家，在综合了各方面的因素后，要看准时机，一针见血的，点中要害，这是成交的关键因素。

三、机会是留给有准备的人

在接待客户的时候，我们的个人主观判断不要过于强烈，像“一看这个客户就知道不会买房”“这客户太刁，没诚意”等主观意识太强，导致一些客户流失，对一些意向客户沟通的不够好，使得这些客户到别的楼盘成交，

对客户不够耐心，沟通的不够好，对客户没有及时的追踪导致失去客户等等。还是那句老话，机会只留给有准备的人。

四、做好客户的登记，及进行回访跟踪

不要在电话里讲很长时间，电话里都说了，客户就觉得没有必要过来了。

五、经常性约客户过来看看房，了解我们的楼盘

针对客户的一些要求，为客户选择几个房型，使客户的选择性大一些。多从客户的角度想问题，这样可以针对性的进行化解，为客户提供最适合他的房子，让客户觉得你是真的为他着想，可以放心的购房。

六、提高自己的业务水平，加强房地产相关知识及最新的动态

在面对客户的问题就能游刃有余，树立自己的专业性，同时也让客户更加的信任自己，这样对我们的楼盘也更有信心。客户向你咨询楼盘特点、户型、价格等等的时候，一问三不知，客户就根本不会买你推荐的楼盘。

七、学会运用销售技巧

对待意向客户，他犹豫不决，这样同事之间可以互相制造购买氛围，适当的逼客户尽快下定。凡事心急人不急沉着应战也许客户就要成交了，但是由于一些小小的原因，会让他迟迟不肯签约，这个时候是千万不能着急的，因为你表现出越急躁的态度，客户越是表示怀疑。你可以很亲切地问一下客户还有什么需要解决的问题，然后再细心地和他沟通，直到最后

签约。当然，在解释的时候，所要表现出来的态度就是沉着，冷静，并且没有太过于期待客户能够成交。

八、与客户维系一种良好的关系

多为客户着想一下，这样的话，你们可以成为朋友，他的亲朋好友都可能是你的下个客户。

九、如果这次没成功，立即约好下次见面的日期

我们的销售并不能够做到百发百中，每次新客户过来都能成交。毕竟现在的经济形势是不会出现这样好的结局的。假设这次没有能够现场定房成功，那么在客户要离开的时候，不妨试着与他约定下次来现场的日期，这样你可以更加了解客户的需求，也可以帮助你确定客户的意向程度。

十、记住客户的姓名

可能客户比较多，不一定能够记得所有的客户姓名，但是，如果在你的客户第二次来到现场的时候，你能够立刻报出他的姓名，客户会觉得你很重视他，也能表现出你的专业态度。不妨去强化记忆一下，实际上在每次接待完客户以后多想想接待过程，再加上平时的回访工作，你是可以记得的，至少是他的姓氏！

在我们的墙上有这么一句话：今天工作不努力，明天努力找工作。如果有的时候，你工作有点疲倦了，接待客户很累了，那么就看着客户，当成是自己的佣金，没有谁会不喜欢钱吧，为了佣金而去好好地对待客户。呵呵，这样似乎有点俗气，但是，在自己很累的时候，如果把个人的心情

帶入到工作中，那一定不能做好銷售的。不妨嘗試一下這種方法，至少是一種動力。

以上就是我的销售经验，我以后要这样做，不能纸上谈兵，引用一句话：能说不能做，不是真本领！

销售客服年终工作总结2

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

在物业公司的多次亲自指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

全年客服处理报修电话累计达14346个，解决各类故障14346个，排除原施工问题、报修故障解决率为100%;共接收投诉电话984个，及时处理、反馈984个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知23次。运用短信群发的形式发送通知累计1386条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

五、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案xxx份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计xxx人次，公寓入住人员登记累计xxx人次。公寓入住证明(办暂住证需要)累计xx人次。

八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、部分报修工作的跟进、反馈不够及时。

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

销售客服年终工作总结3

寒来暑往又是一年，这也是我在咱们公司工作的第二个年头了，在20xx年里面，我得到了同事们不少的帮助，这才能让我的工作能力得到了不小的提升，趁着鼠年来临之际，我得向领导们汇报一下我的工作情况才行，希望这份年终总结能让我新年的工作变得更加有方向性吧。

在咱们公司里面做一名销售客服，虽然看上去好像比较简单，只需要和客户保持良好的交流联系就足够了，但其实真正的工作中远远要比我们想象中的要难，因为我要面对诸多意外乃至困难的局面，一旦处理不好不仅会自己的工作带来影响，还会给咱们公司的形象抹黑，所以我工作了这么久，也不能敢保证自己在工作这方面能做到万无一失。所以，我必须时时刻刻的想办法提升自己的个人能力，这包括了许多方面，当然了成长可不是一个短暂的过程，我必须花费大量的时间才会获得一定的成效。于是，在平日的工作中，我一直紧紧跟随着自己的组长和诸位领导们

的指示，严格按照公司里面的操作规范流程办事情，这样才能保证给客户们一个良好的交代。

在过去的这一年中，我发现自己对于咱们公司的产品还不够了解，而且在和客户们进行交流的时候，也暴露了一些毛病，例如口齿不太清晰、回答问题不够准确等等，这也是我接下来的工作中要好好改进的地方。虽然我在工作上还达不到一名优秀客服的标准，但是我一直都让自己的思想和言行保持在一个良好的水准上，在公司上班的时候，我全年都没有出现上班迟到的情况，无论大雨或者严寒，我都能准时地赶到公司里，另外在公司里组织各项活动或者培训时，我也都会积极地参加，当我在工作的时候，我也会尽力做好自己分内的事情，即便有时候我的状态不太好，但是只要在坐在了自己的岗位上，那么我就会承担好客服的职责，即便会面对着客户们的严厉指责和批评，我也会用我最好的态度答复给大家。

现在，新年的工作已经开始了，我身上的职责依然十分的重大，但是我不怕接下来的压力，我要用自己的行动来证明自己的能力，争取早日成为咱们公司里面的一名优秀客服，并多多做出一些重要的贡献出来！

销售客服年终工作总结4

时光荏苒，岁月如梭。伴随着时光繁忙的脚步，20xx年已经悄然结束，20xx的钟声已经敲响，我们已然步入了新一年度，繁忙而又充实的工作生活即将开始。在这岁末年初之际，回首过去这一年来的点点滴滴，我在上级领导的正确指导下，在同事们

的帮助与支持下，我基本完成了公司所下达安排的销售任务，并且在技术上和工作中都得到了一定的提高和进步。

回顾这一年来的收获，让我以后的工作在健康的道路上稳扎稳打，继续在公司领导的带领下奋进；这一年的压力与挫折，也让我感受到自身的不足，感受到学习与努力的重要性。根据上级领导要求，将我在20xx年度的具体工作内容总结如下：

一、个人工作体会

20xx年对于我个人来说是一个不平凡的年度。自年初开始客服工作以来就一直在忙碌之中渡过。回顾20__年度，我主要从事销售性客服工作。通过一年来的销售性客服工作，让我体会到，对于一个销售性的客服来说，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。

在我的工作中我遇到这样的挫折，使我备受压力，但同时却也让我对于工作有了很大的触动和启发。有段时间，我上班电话讲解软件功能，下班短信策单、打感情牌，最后客户终于答应来公司交钱的前一天却因为我打错钱数而导致客户心里不平衡而产生了取消合作的心理，也使得我不再继续强势促成，想着让客户缓一缓吧，第二天却在__成交。此事对我打击特别大！我反反复复的在找问题找原因，差点就想放弃这个客户同时却没有意识到是自身存在的问题，怨天尤人。后来在客户那得知，是我误会了他当时那番话，因为我的先入为主，觉得差价大，觉得客户

不接受等等，而这些却只是我的想法，并非是客户的想法。幸亏后来还有挽回的余地，客户在我的不折不挠下，最终同意在__办退货再在我这里购买。从这件事上，我反复思考，总结自身不足，并意识到在未来的工作中我只有充分认识到自身所存在的问题并加以改善、解决，才能使我个人的销售业绩的到提高。

二、销售工作业绩

在20xx年度，我总体上较好的完成了公司所安排制定的销售任务，取得了良好的销售业绩，并充分获得了上级部门以及同事的认可与肯定，获得了一些荣誉。但是从具体的月度销售业绩情况来看，我在上一年度4月份以及5月份的工作业绩情况并不理想，其主要原因是个人在当月当季度的思想懒散，没有积极进行销售任务，感觉自身工作没有指定的任务压力，因此工作态度并不积极，并且在当年5月份，我请了15天的休假，从而导致了销售任务的延期，在休假过后我也并没有调整好心态，从而使得任务进度跟不上整体步伐。对此，我深深认识到自身的问题，并对自身情况进行了反复反思，在20xx年度我将竭尽全力，力争完满的完成每月的销售任务。

三、工作内容情况

一年来，我坚持做好与已经购买__软件的用户做好售后服务，尽可能的对用户在使用软件的过程中遇到的各种问题进行耐心而又详细的讲解，并努力做好远程处理工作。在现场课程进行接待时尽可能的充分发挥自己工作的热情，辅助用户使用软件进行分析手中的股票，争取在服务基础上让用户稳定在每年软件到期进行续费。此外，在一年来，我坚定完成客服部所安排部署的销售任务，通过

自身的不懈努力和耐心沟通，使得我公司的软件销售在用户群体里得到了再次的开发，为保障我__操盘手有限公司的良好销售绩效而做出应有贡献。

四、自身不足以及未来计划

我来到xx有限公司工作已有一年半的时间。在此期间内，我虽然能够较好的完成公司所安排部署的各项工作任务，做到热情服务，耐心售后，良好销售。但是在具体的工作过程中，通过我所亲身经历的一些挫折与压力，也使我充分认识到了自身所存在的不足与问题。首先，我存在有脾气较差等问题，有时在遇到一些不满的工作分配等问题时，我就会产生冲突心理。此外，在遇到较大年纪的用户咨询电脑问题时，我缺乏耐心。对此，我感到十分的愧疚与悔悟，在未来的工作中我将进一步改正自身的脾气问题，多向老师以及前辈学习并请教销售技巧，以及应对能力。进一步加强自身对客户的亲和力，不断提升自身的沟通技巧和工作方式，加深对证券理论知识的学习，提高自身的专业分析能力和业务水平，以保证我未来年度工作的美好成效。

五、公司管理建议

为了更好做好未来的销售任务以及其他各项工作，实际提升公司的团队销售热情，提高公司的销售业绩。我结合自身__年来的工作经验，对公司提出以下建议。我公司对于销售管理具有良好的奖罚制度，我公司的惩罚制度规则很具体很明细，恒好的促进了我公司的管理力度。但是如果在此同时能够，进一步完善和落实奖励制度，确保每个月的任务都不一样

，补齐不完善遗漏的制度，保证落实制度，而不只是口说而已。并加以公示摆明，时效执行，如果奖励制度是让人激励的，而不是消极的，则

将会更好的促进我公司客服人员的销售热情，并将会提升客服人员对工作认真负责，实际提升我公司的销售绩效。

销售客服年终工作总结5

时光如梭，不知不觉中工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过一年来的工作和学习，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。下面是我这一年来的主要工作内容：

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”。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，与时俱进理论是行动的先导。作为xx基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

三、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

四、多与各位领导、同事们沟通学习。取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运可以加入xx客服部这个可爱而优秀的团队，xx的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

销售客服年终工作总结6

20xx年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，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，自己有信心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。

我是今年十月份到公司工作的，同时开始组建销售部，进入公司之后我通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对预付费储值卡市场有了一个深入的认识和了解。可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，逐渐取得客户的信任。所以经过努力，也取得了几个成功的客户资源，一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较

透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高。

虽然之前一直在从事销售的相关工作，有一定的销售知识与经验，但比较优秀的成功的销售管理人才，还是有一定距离的。本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位置上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响销售部的销售业绩。

一. 部门工作总结

在将近三个月的时间中，经过销售部全体员工共同努力，讨论制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，公司宣传资料《至客户的一封信》，为各媒体广告出谋划策，提出“万事德行天下”的核心语句，使我们公司的产品知名度在太原市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计整理黄页资料五千余条，寄出公司宣传资料三千余封，不畏严寒，在税务大厅，高新区各个写字楼进行陌生拜访，为即将到来的疯狂销售旺季打好了基础做好了准备。团队建设方面，制定了详细的销售人员考核标准，与销售部运行制度，工作流程，团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

从销售部门销售业绩上看，我们的工作做的是不好的，可以说是销售做的十分的失败。

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在

2)沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户

提出的某项建议不能做出迅速的反应。在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

3)工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4)新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

二. 市场分析

现在太原消费卡市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。表面上各家公司之间竞争是激烈的，我公司的出现更是加剧了这一场竞争战。但冷静下来仔细分析，我公司的核心竞争力，例如发卡资金的监管，山西省境外商户的数量与质量，以及我公司雄厚的资金实力与优质的客户资源，都是其他公司无法比拟的。

在太原市场上，消费卡产品品牌众多，但以我公司雄厚的实力为平台，加以铺天盖地的宣传态势，以及员工锲而不舍的工作劲头，在明年的消费卡市场取得大比例的市场占有率已成定局，打造山西省业内的第一品牌指日可待。

市场是良好的，形势是严峻的。在太原消费卡市场可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为

的一年，假如在明年一年内没有把销售做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个蓬勃发展的机会。

销售客服年终工作总结7

20xx年来的很匆忙，去的也非常迅速，但在这让人感到旅程里，却留下了无数的麻烦和问题。作为xxx企业的销售客服，在这一年来，面对从年初开始的各种因素的影响，我们这一行业受到的影响尽管比其他职业稍少一些，但公司收到的影响却依旧让人紧张。面对市场的不景气，公司的大家都非常的焦急。但经过领导们在认真的计划和管理之后，我们的工作也有了大大的提升和改进。

如今，在这一年来，我作为销售客服，在上级领导的正确指挥下，也积极努力的提升了自身的业务能力和自身管理，在此，我对自己一年来的情况做总结如下，希望今后的这个能更加顺利。

一、加强服务与业务的综合能力

回顾这一年，身为一名销售客服，在工作方面，我们靠着电话的交流来与客户沟通，并取得顾客对工作的信任。在工作的过程中，遭到拒绝和否定对我们而言早已经是家常便饭了，但及时遭到拒绝，我们也要继续拨通号码，去寻找下一个可能成为我们客户的潜在客户。因此，在工作中如何防止被直接的拒绝，这就成了我们在工作上的大问题。

为此，我在经过反思和学习之后，认为礼仪和服务能力是提高我们工作成功率的重要关键。作为销售，我们本就是推荐人，如果客户不愿意听我们说，我们就要将自己的工作“包装”的更好，然后再将自己“推销”给客户

!

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/438041067006007046>