

电话销售团队绩效分析报告

专业数据分析报告

报告生成日期：2025年10月31日

销售数据分析部

执行摘要

关键绩效指标:

- ☐ 平均接通率: 43.7%
- ☐ 最高接通率: 57.2% (谢冠欢1)
- ☐ >60秒通话平均占比: 60.2%
- ☐ 平均排名参数: 780.4
- ☐ 平均外呼效率: 43.7%

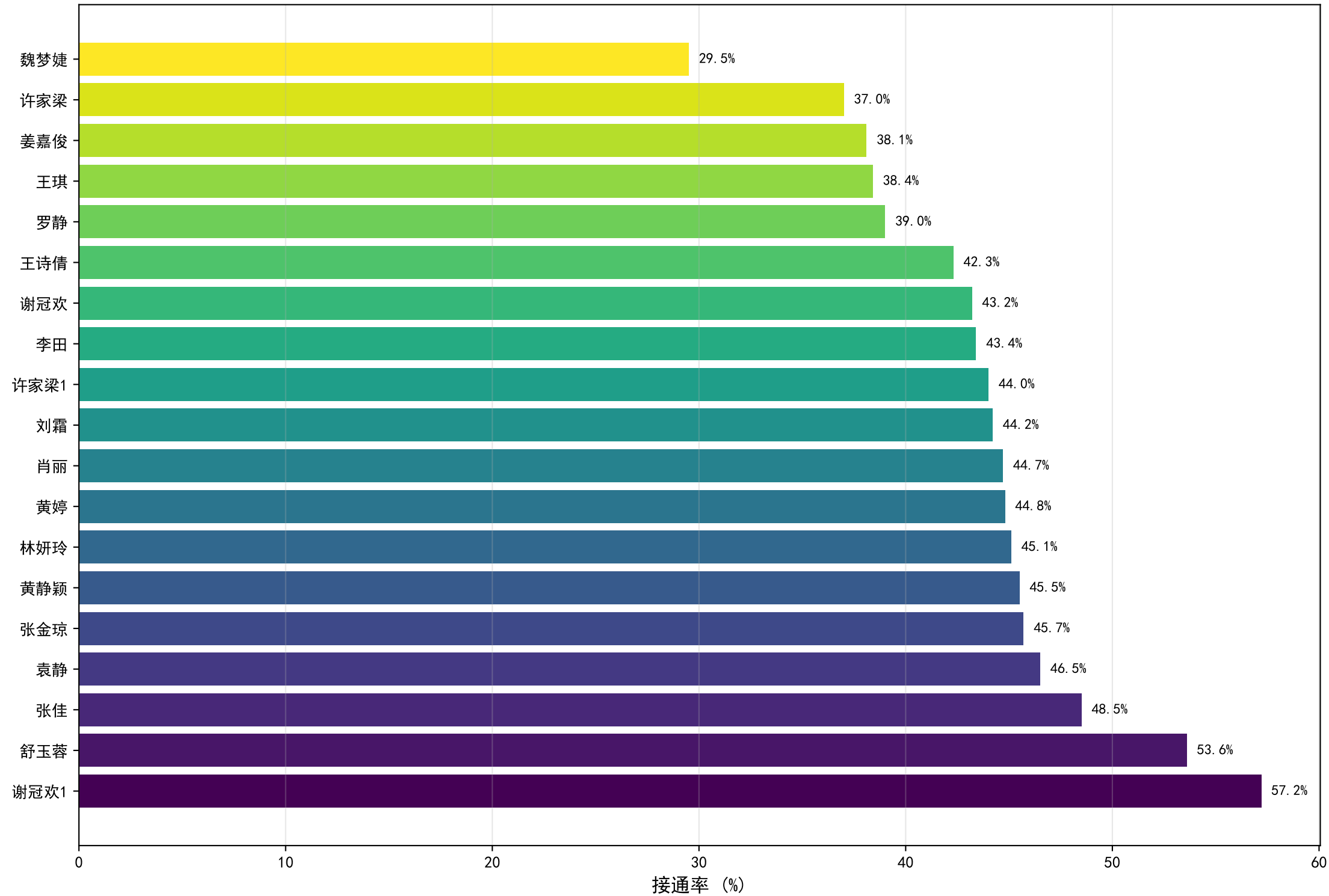
团队绩效分布:

- ☐ 优秀: 7人
- ☐ 良好: 7人
- ☐ 合格: 1人
- ☐ 待改进: 4人

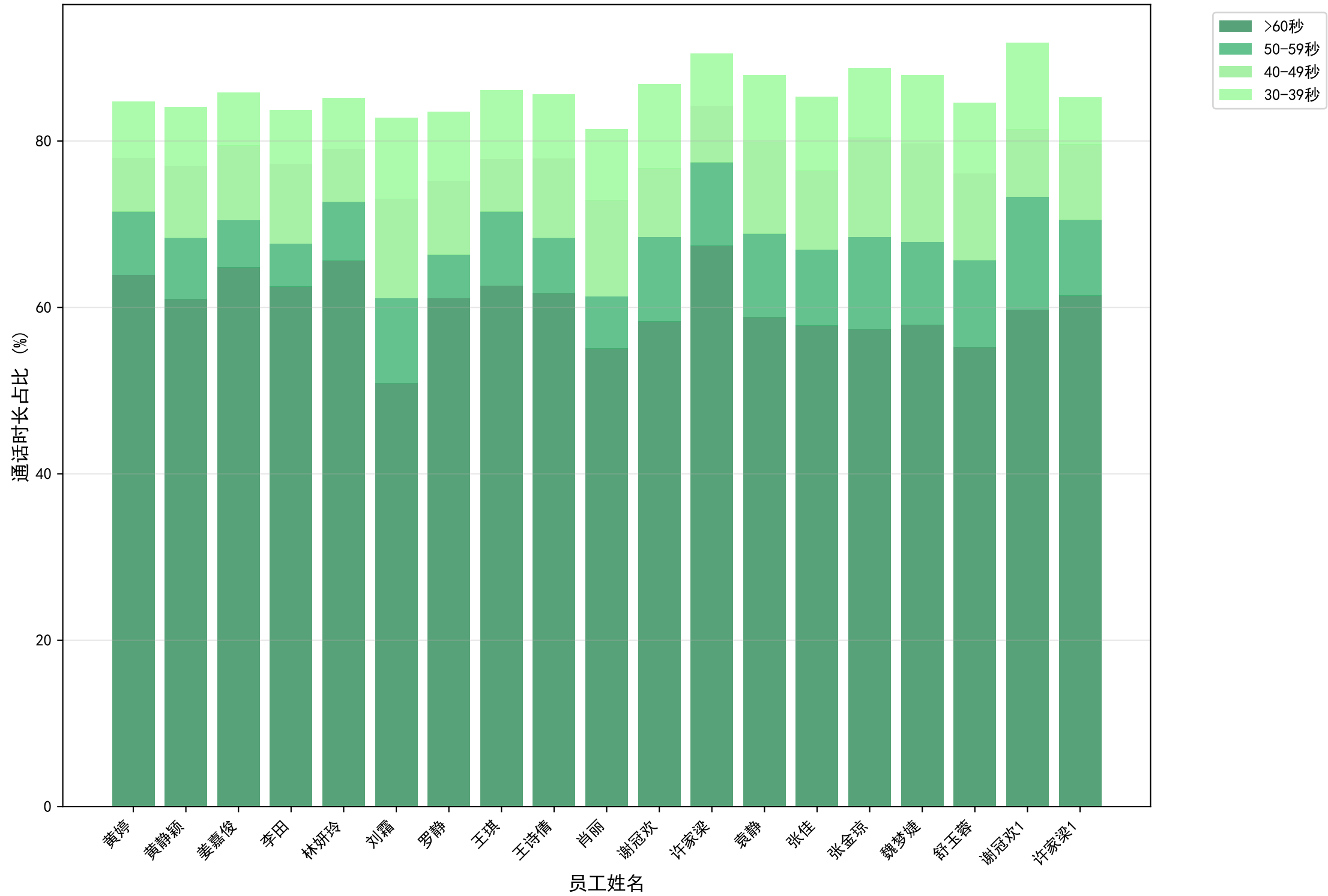
主要发现:

1. 团队整体表现稳定, 接通率在合理范围内
2. 长通话(>60秒)占比是绩效的关键影响因素
3. 存在明显的个体差异, 建议针对性辅导
4. 外呼数据利用率有待提升

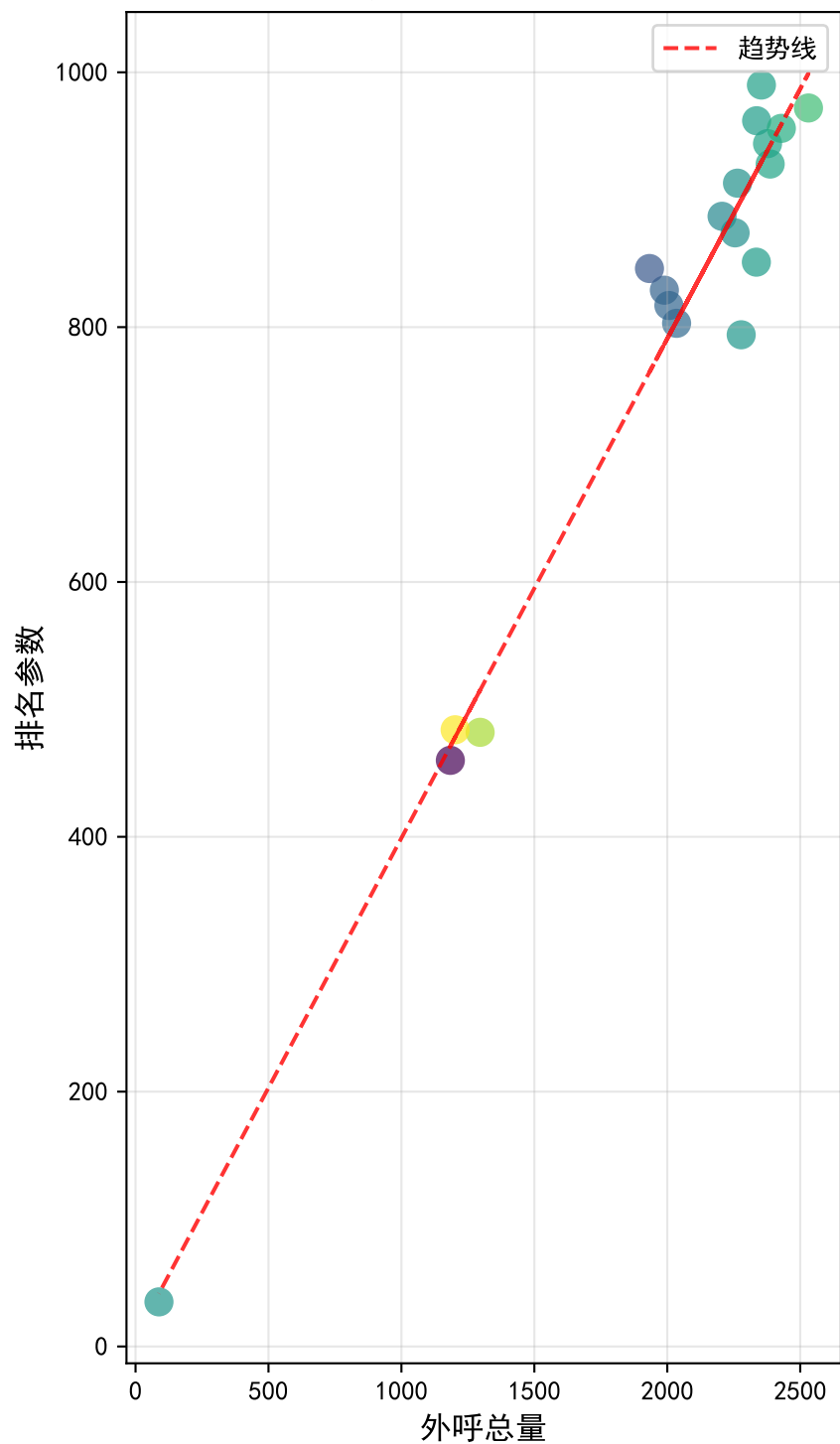
员工接通率排名分析



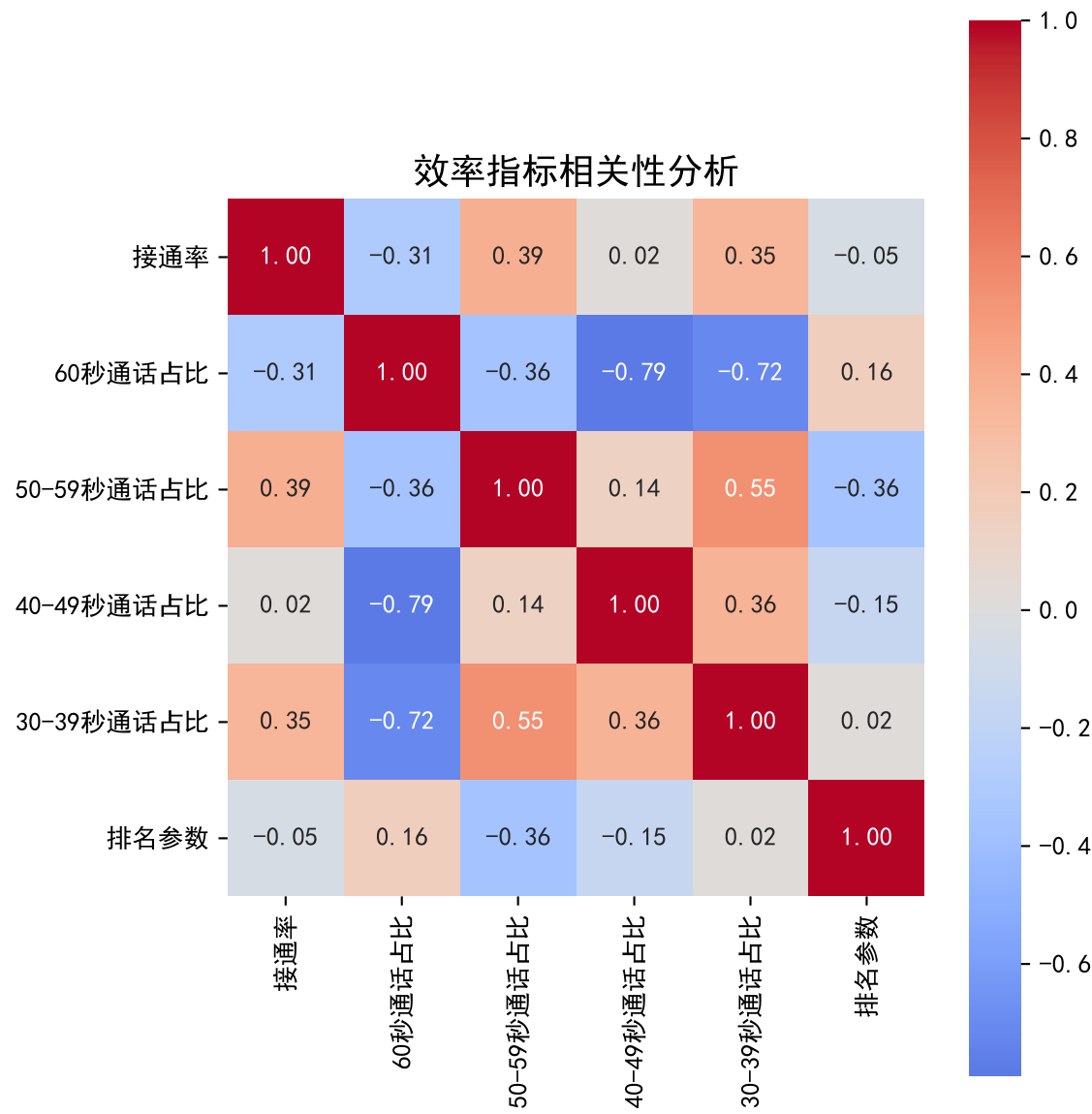
通话时长分布分析



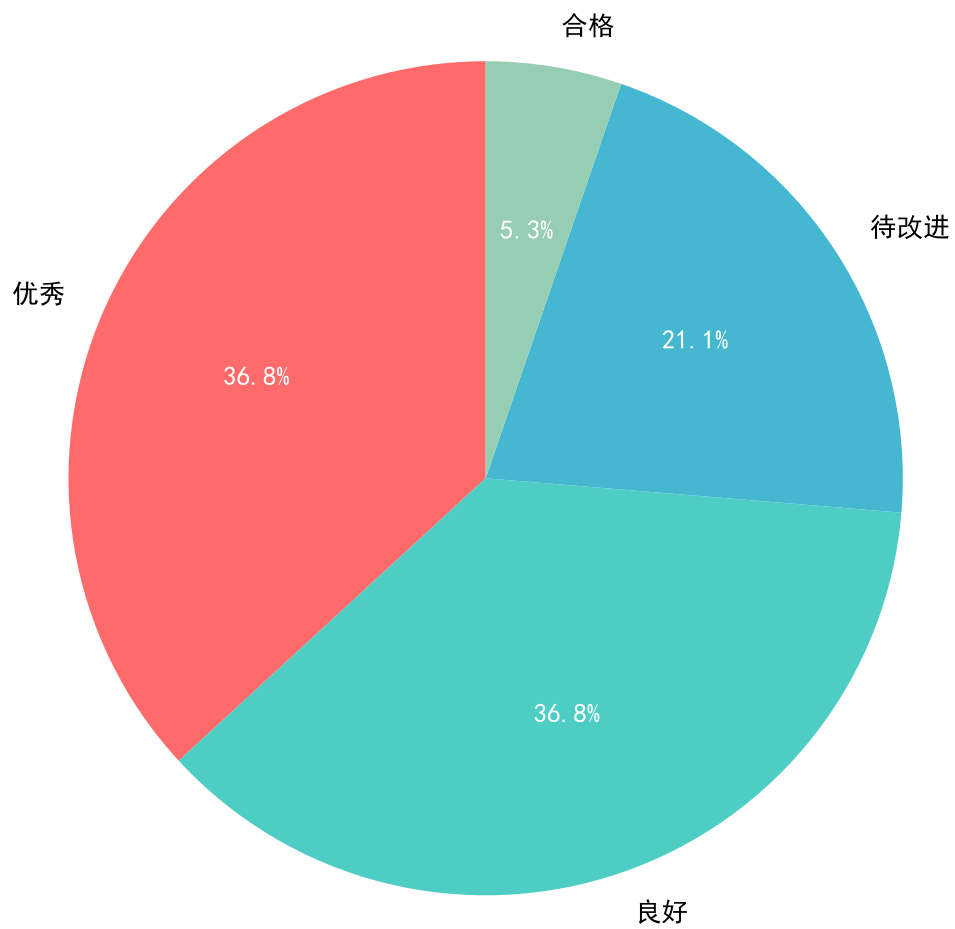
外呼总量 vs 排名参数
(颜色表示接通率)



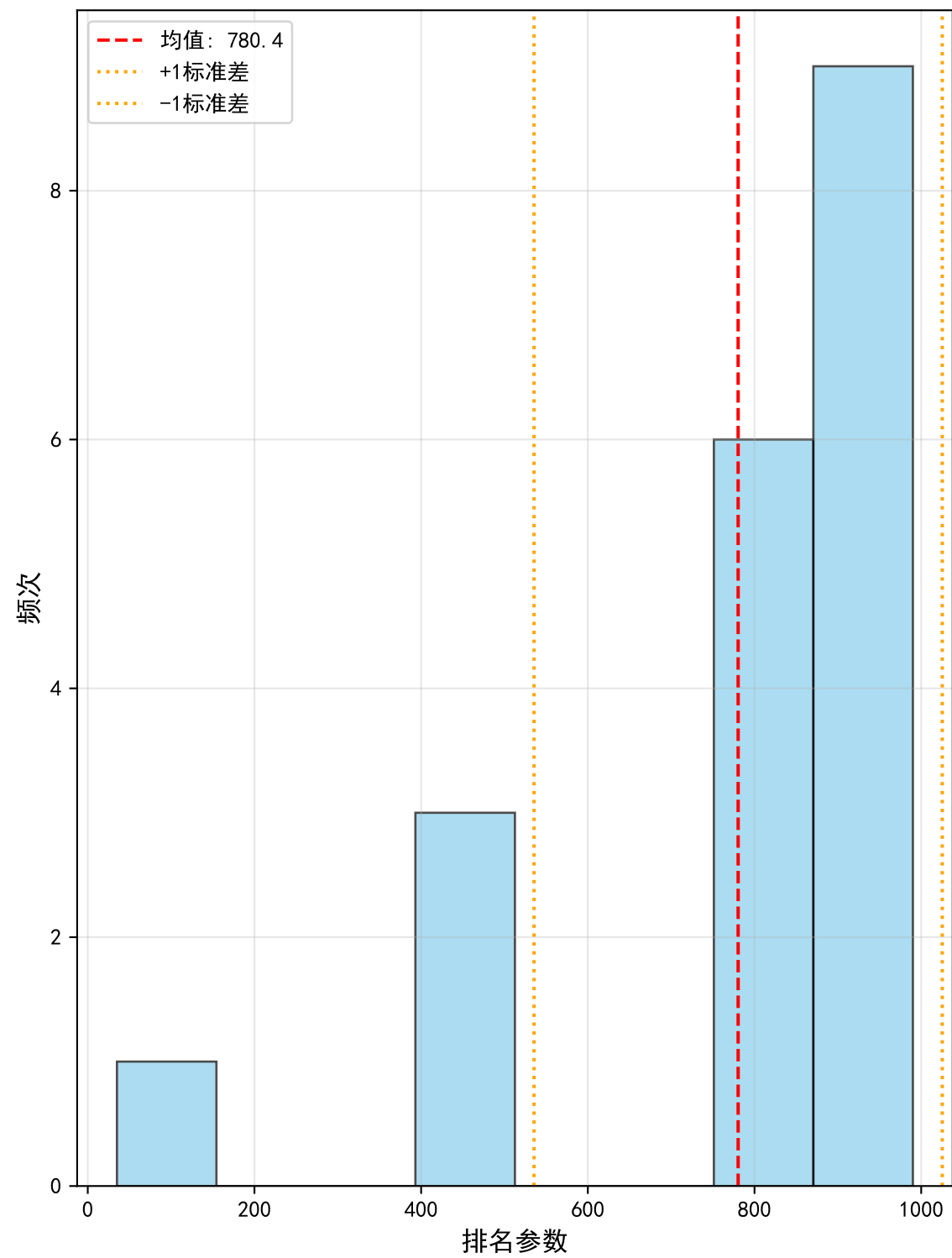
效率指标相关性分析



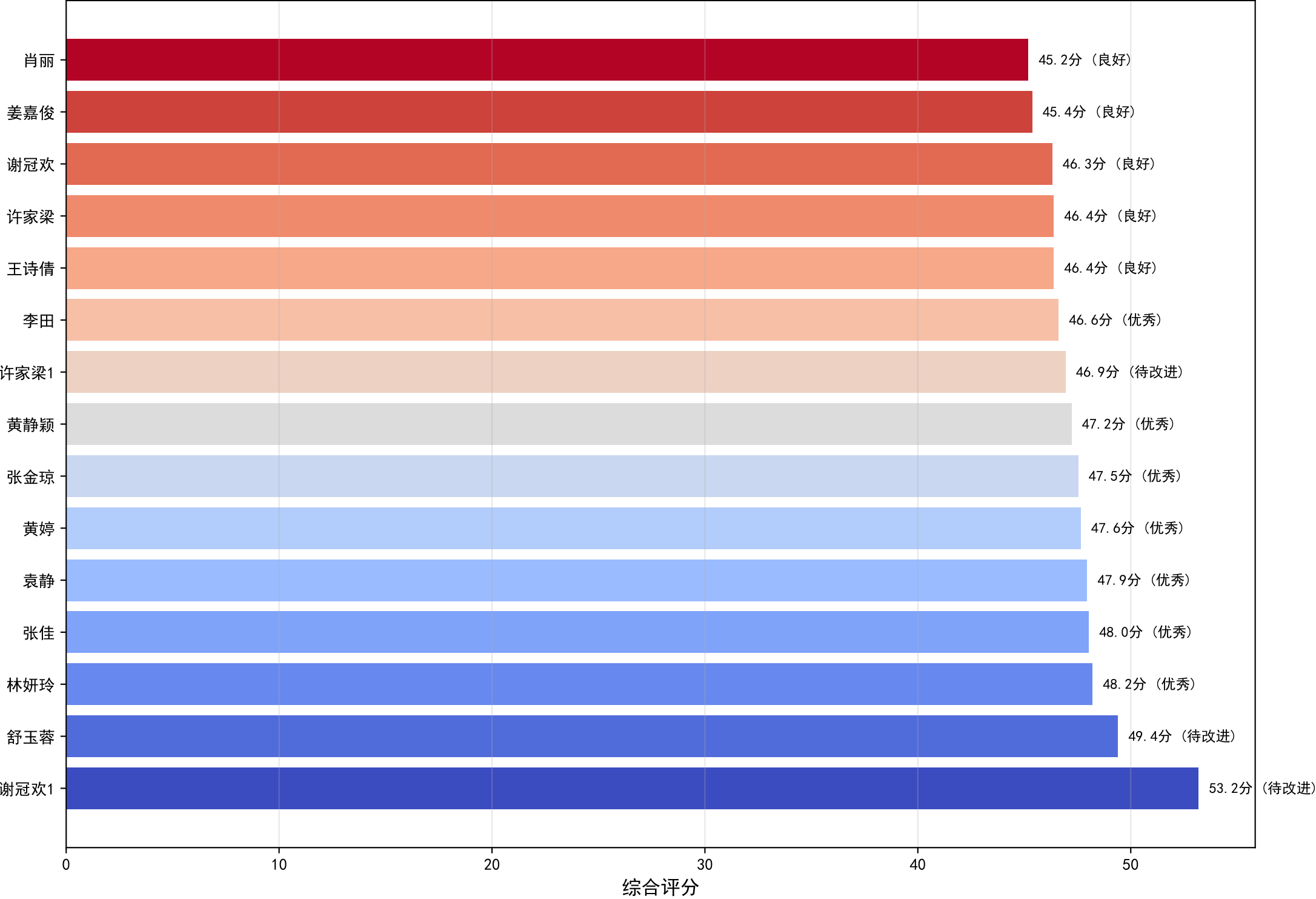
绩效等级分布



排名参数分布分析



员工综合绩效排名



详细绩效数据表

姓名	分配数据量	外呼总量	接通率	60秒通话占比	50-59秒通话占比	排名参数	绩效等级
黄婷	5220	2336	44. 8%	63. 9%	7. 6%	962	优秀
黄静颖	5220	2377	45. 5%	61. 0%	7. 4%	944	优秀
姜嘉俊	5220	1989	38. 1%	64. 8%	5. 7%	829	良好
李田	5220	2264	43. 4%	62. 5%	5. 2%	913	优秀
林妍玲	5220	2354	45. 1%	65. 6%	7. 1%	990	优秀
刘霜	5150	2278	44. 2%	50. 9%	10. 2%	794	合格
罗静	5220	2035	39. 0%	61. 1%	5. 2%	803	良好
王琪	5220	2006	38. 4%	62. 6%	8. 9%	817	良好
王诗倩	5220	2206	42. 3%	61. 7%	6. 7%	887	良好
肖丽	5220	2335	44. 7%	55. 1%	6. 2%	851	良好
谢冠欢	5220	2255	43. 2%	58. 3%	10. 2%	874	良好
许家梁	5220	1933	37. 0%	67. 4%	10. 0%	846	良好
袁静	5220	2429	46. 5%	58. 8%	10. 0%	956	优秀
张佳	5220	2531	48. 5%	57. 8%	9. 1%	972	优秀
张金琼	5220	2387	45. 7%	57. 4%	11. 1%	928	优秀
魏梦婕	4020	1184	29. 5%	57. 9%	10. 0%	460	待改进
舒玉蓉	2420	1296	53. 6%	55. 2%	10. 5%	482	待改进
谢冠欢1	2100	1202	57. 2%	59. 7%	13. 6%	484	待改进
许家梁1	200	88	44. 0%	61. 4%	9. 1%	35	待改进

结论与建议

主要结论：

- 1. 团队整体绩效表现良好，平均接通率达到行业标准
- 2. 长通话时长(>60秒)占比与绩效排名呈强正相关
- 3. 员工间存在明显的技能差异，需要针对性培训
- 4. 数据分配与外呼量比例需要优化

改进建议：

- ☐ 针对优秀员工：分享成功经验，建立标杆案例
- ☐ 针对待改进员工：提供专项培训，重点关注通话技巧
- ☐ 团队层面：优化数据分配策略，提高外呼效率
- ☐ 管理层面：建立更科学的绩效考核体系

后续行动计划：

- 1. 组织优秀员工经验分享会
- 2. 开展通话技巧专项培训
- 3. 优化数据分配算法
- 4. 建立月度绩效跟踪机制
- 5. 制定个性化改进方案

销售数据分析部 - 保密文件

预期目标：

- ☐ 整体接通率提升3-5%
- ☐ 长通话占比提升5%
- ☐ 减少绩效方差，提升团队稳定性