

李鸿诚◎著

出击

电|话|营|销  培|训|手|册

成金

“炼”出金牌销售，“打”出优秀业绩



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

出口

电|话|营|销|培|训|手|册

成金

李鸿诚◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

出口成金: 电话营销培训手册/李鸿诚著. —北京: 北京大学出版社,
2008. 10

ISBN 978-7-301-14282-0

I. 出… II. 李… III. 推销—方法—教材 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 147706 号

书 名: 出口成金: 电话营销培训手册

著作责任者: 李鸿诚 著

责任编辑: 刘照地 付会敏

标准书号: ISBN 978-7-301-14282-0/F · 2028

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印 刷 者: 三河市欣欣印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 13.25 印张 160 千字

2008 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn



第一章	如何使你的心态更加成熟	1
第一节	电话营销过程中我们都遇到了什么	3
第二节	告诉自己：“我就是个电话营销天才！”	11
第三节	电话中时刻要想的三句话	14
阅读链接	成功电话营销的 62 准则	16
第二章	这样开发客户最有效	25
第一节	你知道客户在想什么吗	27
第二节	什么样的客户是优质客户	31
第三节	什么样的客户是劣质客户	37
第四节	让客户成为你的业务员	40
第五节	让客户更加信任你	44
阅读链接	开发你的财富金矿	46



第三章	电话营销中的开场话术	51
第一节	电话该如何接? 怎样打	53
第二节	你的电话营销开场白有效吗	58
第三节	突破秘书关, 其实并不难	64
第四节	约客户见面, 只需 16 步	67
第五节	注意了, 电话营销的陷阱	72
阅读链接	如何让更多客户给你打电话	76
第四章	如何提升你的客户说服力	81
第一节	沟通说服的三大关键	83
第二节	哪些字眼影响了你的说服力	85
第三节	会听也要会说——说服力的两大秘诀	88
第五章	让你的产品介绍与众不同	105
第一节	产品介绍决定是否能够成交	107
第二节	产品介绍的有效技巧	108
第三节	七把钥匙打开客户心锁	114
第四节	竞争对手是你最好的老师	123
阅读链接	找出客户的“心中宝”	125



第六章	如何解除客户的抗拒	129
第一节	分清客户的拖延与真正的拒绝	131
第二节	认清拒绝并克服拒绝的七个步骤	134
第三节	解除客户抗拒的经典话术	137
阅读链接	客户必须购买的三个理由	153
第七章	成交高于一切	157
第一节	抓住客户的“购买信号”	159
第二节	注意！这几条路绝对不能走	160
第三节	绝对成交的40项技巧	163
阅读链接	学会“要求”，才能心想事成	198
后 记		199

第一章

如何使你的心态更加成熟



第一节

电话营销过程中我们都遇到了什么

我是如此地快乐与感激，能有机会与你分享电话营销的本领！把电话营销的技能视为一种本领，绝不为过！自我进入社会大学，从做电话营销到在全国各地讲授这种本领，我深深地感到，电话营销是一门交叉学科！一个涵盖了心理学、沟通学、谈判学、语言学、社会学、哲学等诸多学科的组合！在我的训练课上，我经常讲：能做电话营销这个工作的绝不是个普通人，是一个圣（剩）人。为何这样讲，大多数的大学生就业调查报告显示，销售工作是最受冷落的，很多人都不喜欢做销售。事实上，他们是不喜欢销售吗？我说不是，他们不喜欢的是在销售过程中所面临的种种考验。如果今天我告诉你给任何人打电话，他们都不会拒绝你，不会挂掉你的电话，不会在电话里骂人，不会找借口躲避你，不会故意和你杀价，不会故意难为你，他们都会很乐意地购买，不断给你介绍新客户；并且你会获得巨大的收入，请问这是不是你所希望的呢？

在我这么多年的讲课经历中，经常有学生问我：“什么样的人才能做好电话营销呢？”我反问他们说：“你们觉得呢？”他们的回答是：“有自信的人，有激情的人，心态好，有技巧，有说服能力，有充分的专业知识。”是的，他们说的都没有错。那么关键在哪儿呢？为什么同样两个做电话营销的人，他们收获的结果却截然不同呢？差别到底在哪里呢？其实很简单：态度决定一切。



我开始做销售时每天站着打 100 次电话，到今天依然如此。事实上，就算在今天，我在开发新客户时，同样还会面临一些拒绝，不过比刚开始做时要少多了。究其原因，是因为我掌握了电话营销的技巧、策略与方法，才能够有机会开始在全国讲授这门课程。那么，一个电话营销员必须要经历什么样的心态磨炼才能取得真经呢？

经过我的研究，一个电话营销人员在工作中所面临的心态挑战无非以下几种：

打电话时怕的心态

怕被客户拒绝、怕骚扰客户、怕自己的稚嫩心灵受到伤害、怕自己出丑、失败等。怕的心态是所有电话营销员所共有的，自始至终都困扰着电话营销员，若不能够克服，最终的结果会很不理想。因为恐惧感会使电话营销员裹足不前。没有行动，自然不会没有好的电话营销结果。我刚开始打电话时，也有这样的问题，拿起电话，准备拨电话时，脑子里嗡的一下，之前准备好的话术全部都忘记了，听到听筒里“嘟嘟”的声音，心里想别接电话，千万别接电话，刚响三声，我就马上挂掉了。我的经理问我：“怎么样？”我回答说：“没人接。”这是实话吗？显然不是，因为自己内心充满了恐惧，拿起电话非常希望电话能够马上接通，同时又非常希望电话接不通。接通可以与工作目标靠近，可是却不知道与客户说什么好，和朋友、同学沟通起来可以滔滔不绝，可是一旦涉及到工作电话就如同“哑巴”一样，难以启齿；电话没有接通时，心理压力就会减轻，有种“终于躲过一劫”的感受。



遭到客户拒绝就后退的心态

打电话时，客户说“不需要”、“没时间”等拒绝之语的时候，你就马上挂掉电话，生怕对方会追过来找你麻烦。这种退缩的心态不只是电话营销人员的心态，所有做销售的或多或少都会有这样的情况，一遭到客户的拒绝就后退。更要命的是，在被拒绝之后，自己要调整好半天，才能缓过劲来。请你时刻牢记：电话营销成功的最大关键就是爬起来的次数永远比跌倒多一次。

抱怨的心态

你有这种情况吗？打完电话后，开始和同事说这个客户怎样怎样，埋怨客户太难说话，很难伺候；埋怨公司制度不行，激励措施不到位；埋怨竞争对手，等等。从而形成心理的不平衡，做事粗枝大叶，最后怨气冲天，以离职收场。

无所适从的心态

没有方向，找不准目标。打电话被前台挡住，找不到决策人。拿起电话不知道该打给谁，也不知道谁是沟通的对象，谁是自己要找的准客户，该找谁，该问谁等，不知所措。这样的心态，会让人形成一种拖延的习惯，因为不知道如何做，就不去做，因为不去做，就更不会做。



满杯的心态

当电话打到一定的程度后，感觉到再没有电话可打了，该联系的客户都联系过了，没有需求的就没有必要再联系了。还有一种人是有点小成就就知足，所以就止步不前，不能够持续地进步和成功。

自取灭亡的心态

当电话营销员一旦有了与客户谈判的机会，就耐不住“寂寞”，总想把自身的血放完了才开心，一味地让步、让步，等到谈不下去的时候就请上级出马，接着让上级继续放血，最后费了很大的力气争取到的业务却是“鸡肋”。沉着冷静的分析和判断是克服这种心态的最佳方法。

碰运气的心态

很多电话营销员告诉我，做电话销售，有时候就是碰运气。我对他们说：“运气总是在你身边吗？你有没有见到过一个运气总是很好的人？有没有见到过一个运气总是不好的人？”所谓的运气，只是准备得充不充分而已！仔细想想，在我很多成交客户的成功案例中，我发现凡是能够很顺利成交的，都是因为之前我做了很多资料和知识的准备。



泄气气球的心态

客户是上帝吗？我说不是，谁也没有见过上帝。这只不过是商业社会提出的一种概念而已。客户不是神，他也是人，是人总会有情绪，有问题，有挑战！电话营销人员会碰到形形色色的客户，如果工作中受客户刁难一下，就自动放气，一遇到困难就自己在“气球”上扎个“窟窿”，请问泄了气的气球，如何飞向天空呢？

请你仔细想想，上面八个心态你是否也正在经历或曾经经历过呢？现在开始改善了吗？你可能要问我了，一个电话营销人应该具备怎样的一种心态呢？

英国文豪狄更斯说过：“一个健全的心态，比一百种智慧更有力量。”这句不朽的名言告诉我们一个真理，有什么样的心态就会有什么样的人生，人类几千年的文明史告诉我们，积极的心态能帮助我们获取健康、幸福和财富；而消极心态会剥夺我们去获取生活中有意义的东西的机会和勇气，即使人生已经到达顶峰，它也会把我们 from 顶峰上拉下来，使我们跌入低谷。

在我看来，电话营销员应具备三大心态：

帮助客户的心态

一个电话营销员，在打电话时，脑子里想的是自己这个月的销售提成，还是在想着如果客户使用了我们的产品之后会产生多大的利润呢？在我的课程上，这是我必须要问的一个问题。如果你在打电话时，总是在想着自己成交这个客户后能拿到多少提成，你的销售业绩



肯定好不了,收入不高也是很正常的。

你要具备的第一个心态,就是帮助客户的心态。在课堂上,我经常要求我的学员写下自己所销售的产品能给客户带来的至少10项好处。而当他们写下这10项好处的时候,他们总是很兴奋地告诉我:“以后打电话更有底气了。”他们为什么会这样讲呢?因为很多电话营销员在打电话的时候,其实并不完全了解自己的产品。试想一下,如果今天有一个人给你打电话,要卖给你一个东西,你会在完全不了解的情况下购买吗?当然不会。所以客户的拒绝,也许是经常接到质量不高的电话推销而形成的习惯性拒绝,但更重要的是,他并不了解你的产品究竟能给他带来多大的利益。

请你也尽可能多地写下你的产品能够带给客户的好处,并且在每一次打电话给客户的时候都先告之对方这是一次特别的电话,因为它能为客户带来好处。同时,你一定要抱有帮助客户的心态开始打电话。如果他接受了你的服务或产品,证明你有能力帮助他;若客户没有接受,表明他还不是完全了解,你只是这一次没有帮到他而已。天下没有任何一个客户有责任和义务购买你的产品和服务,但是作为一个电话营销员,你绝对有责任和义务把你的产品和服务介绍给更多的客户。

价值互换的心态

这是一个永恒的真理:金钱是价值的交换!很多电话营销员之所以销售业绩不好,收入不高,是因为他没有卖出更多的商品。为何会出现这样的状况呢?是因为大部分电话营销员在打电话给客户的时候,表现得非常紧张!为什么紧张呢?是心态出了问题。



举例来说，你现在正在看的这本书，假设它的定价是 50 元，让你去卖给你的客户，你认为这个价格高还是不高？这个时候你的心里就会有一个衡量的标准。如果在你的心里并没有完全认可它的价值，你可能就会觉得很高；而当你在完全了解并认同的情况下，你是不是会觉得它物超所值呢？所以，所有东西的价值都是你自己认定的。如果这本书定价 30 元，却让你卖给客户 50 元，请问你敢出去卖吗？如果你回答不能，很正常，这就是价值认同的状态；如果这本书定价 30 元，我让你卖 1 元，请问你敢不敢出去卖，我能保证的是，你一定会马上拿起电话，告诉你所有的客户，这本书真是太棒了。

同样的道理，假如今天让你拿 1 元去换别人的 100 元，和让你拿 100 元去换别人的 1 元，这两种不同的情景会产生差别很大的心态。

所以你要具备的第二个心态，就是价值交换的心态。你用你的产品和服务提供给客户价值，客户给你金钱作为回报。

全力以赴的心态

有这样一个故事，有一天，一个猎人带着他的猎狗去打猎。突然，猎人看见一只兔子，他迅速地向兔子开了枪，一枪击中兔子的后腿。中了枪的兔子拼命地奔跑，猎人马上命令猎狗：“追！”猎狗听到主人的命令后，立即飞奔着去追那只受伤的兔子。一会儿，猎狗耷拉着脑袋回来了，主人看它没逮着兔子，便开口骂猎狗了：“你真没用，连一只受伤的兔子都追不到！”

猎狗听了很不服气地回道：“我已经尽力了啊！”

等受伤的小兔子跑回家之后，它的兄弟们都围过来惊讶地问它：“那只猎狗很凶呀！你又带了伤，怎么跑得过它的？”



兔子回答说：“它是尽力而为，我是全力以赴呀！它没追上我，最多挨一顿骂，而我若不全力以赴地跑，我就没命了呀！”

人的潜能是很大的，但是我们往往会对自己或对别人找借口：“管它呢，我们已尽力而为了。”事实上，尽力而为是远远不够的，尤其是在这个竞争激烈的年代。所以，要常常问自己，我今天在做电话营销的时候是尽力而为呢，还是全力以赴了呢？

要让全力以赴成为一种习惯！

“早起的鸟儿有虫吃”，相信只有一个非常勤奋的人才能够有所成就，在我阅读过的书或上过的训练课程里，所接触的每一位成功人士都是非常勤奋、非常努力的。我个人非常敬佩的一位国际巨星是成龙，他常说这样一句话：“我要更努力。”成龙先生的成就比你我的要高出很多，他在国际上是有名的功夫巨星，而他却还在不断地告诉大家及自己：“我要更努力”。这是一种精神，追求卓越、永不满足的精神。

送大家一句话：只有一流的标准，才能造就一流的成就。

在日本有一个保险营销女皇，叫柴田和子。她一个人的营销业绩可以抵 803 个人的业绩总和，是的，你没有看错。她在自己的著作里讲到，每天都会问自己三个问题：今天我的保单有没有比第二名的多一张？今天我的保额有没有比第二名大一点？今天我的成就有没有比昨天高一些？如果其中任何一条她不满意，她会马上行动去把那一条做到满意为止。难怪她的成就是如此卓越。希望你我今天也能按这样的一个标准来行动。

再如，同样两个人，一个人打了 50 次电话，另一个人打了 100 次电话，他们的结果有没有差别？今天你拜访了 5 个客户，而别人却拜访了 10 个客户，你们的业绩有没有差别？你们的收入有没有差别？



答案当然是有了。

所以你要具备的第三个心态，就是全力以赴的心态。

第二节

告诉自己：“我就是个电话营销天才！”

你是不是经常这样问自己：“我适合这个行业吗？”“我适合做电话销售吗？”“怎么做电话营销这么难啊？！”“我不想做电话营销了！”“我讨厌死电话营销这份工作了！”为什么会有这么多的困惑，因为你在怀疑自己了。有人曾讲过：你相信你能，或是不能，你都是对的！

我想告诉你的是，你就是个电话营销天才！

当你刚来到这个世界的时候，“哇”的一声哭喊，已经把你推销给了你的爸爸妈妈，告诉他们你来了。这是你在这个世界上的第一次推销。夜里，因为肚子饿了，然后你又开始了你的第二次推销。结果，吃得比较饱，吐了，又有了第三次推销。想想，这一路走来，你是不是就是一个伟大的营销人呢？小时候裹着尿布到现在印名片的岁月，曾几何时已经遗忘了你曾经是那么顽强。

每个人来到这个世界时，就已经具备了营销的天赋。让我们回放一下记忆的电影：还记不记得你在五六岁的时候，和妈妈在超市的收银台前排队。你看到了放在收银台边的棒棒糖，于是开口问：“妈妈，我能要这个棒棒糖吗？”难道这不就是一个典型的促成成交的问题吗？

妈妈说道：“不行。”而你，这个天才的营销员，根本不在意这个第一个“不”，你回答道：“妈妈，求求你了，我能要这个棒棒糖