

普华
经管

正略钧策
ADFAITH



莫萨营销沟通情景对话系列

电话销售人员 口才训练

超级

王宏◎著

会听，善问，探知顾客需求
会打，巧打，打出千万业绩
能说，会讲，实现一线万金

——电话销售人员与客户的
138次沟通实例

此情此景**这么说**，轻松拿单**业绩多**

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销沟通情景对话系列

电话销售人员 超级口才训练

——电话销售人员与客户的
138次沟通实例

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

电话销售人员超级口才训练：电话销售人员与客户的 138 次沟通实例 / 王宏著. —北京：人民邮电出版社，2010.7

(莫萨营销沟通情景对话系列)

ISBN 978-7-115-23145-1

I. ①电… II. ①王… III. ①推销—口才学 IV.
①F713.3②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 096349 号

内 容 提 要

本书从 10 个角度展现了电话销售人员在工作中可能会遇到的 138 个情景，针对每个情景，分别提供了电话销售人员需要掌握的沟通技巧和方法，内容生动，具有很强的可操作性，是电话销售人员提高沟通能力的实务工具书。

本书适合电话销售一线的销售人员、开展销售业务的呼叫中心座席员、销售管理者、培训师等使用，也可作为沟通培训的教材，还可以作为服务性企业的内训教材。

莫萨营销沟通情景对话系列

电话销售人员超级口才训练

——电话销售人员与客户的 138 次沟通实例

◆ 著 王 宏

责任编辑 刘 盈

执行编辑 李 琦

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京鑫正大印刷有限公司印刷

◆ 开本：800×1000 1/16

印张：17

2010 年 7 月第 1 版

字数：114 千字

2010 年 7 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-23145-1

定 价：34.00 元

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

“莫萨营销沟通情景对话系列”总序

好口才才能带来好业绩，好口才才能有效说服客户。具备有效沟通技能、拥有好口才对于销售、客服人员来说尤为重要。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书旨在通过模拟沟通情景，引出沟通技巧，解决沟通问题，让销售、客服人员在轻松阅读中掌握沟通技能，提升沟通能力，打造超级口才。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书共计9本，包括《销售人员超级口才训练》、《电话销售人员超级口才训练》、《服装销售人员超级口才训练》、《导购促销人员超级口才训练》、《保险销售人员超级口才训练》、《房产销售人员超级口才训练》、《汽车销售人员超级口才训练》、《客服人员超级口才训练》、《物业管理服务人员超级口才训练》。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书分别从销售、客服两种工作入手，全景模拟各类沟通情景，将沟通对话与技巧说明相结合，寓理于景。本系列图书具有如下三大特点。

1. 沟通技巧情景化

模拟销售、客服工作中可能出现的情景，通过情景对话引出每一环节可能用到的沟通技巧，让读者快乐读对话，轻松学沟通。

2. 问题解决情景化

针对销售、客服工作中可能出现的沟通问题、客户异议等，通过情景对话展现问题解决之道，使读者从中学到沟通技能，掌握问题解决办法。

3. 应对话术模板化

在本系列部分图书中，我们总结了“万能话板”，以便于读者在实际情景中灵活套用。本系列图书旨在成为销售、客服人员提升沟通能力的实务性手册。

“莫萨营销沟通情景对话系列”图书适合销售、客服一线的各类销售、客

服人员学习使用，也可作为销售管理者指导下属的参考指导书，或者培训师开发沟通培训教材的参考书。

莫萨营销是弗布克公司下属专门研究市场营销管理实务的专业机构。由于我们经验有限，书中难免存在疏漏，恳请各位读者在阅读本系列图书时提出宝贵意见，以便本书修订时加以补充和完善。

在本系列图书的创作过程中，陈娇、郭建北、赵成、梁华、蔡昕宏、袁艳烈、毕汪峰、王刚、陈俊芳、王丽、刘井学等朋友给予了大力支持和帮助，在此深表感谢。

前 言

要想成功签单，与客户进行有效沟通至关重要，尤其是对电话销售人员来说，每一个电话都是有成本的，要想让每一个电话都有效，就必须提升自己的沟通能力。本书的目的就是和你分享优秀电话销售人员的有效沟通技巧。

沟通贯穿于销售的每一个环节，在某种意义上，销售就是沟通。那么，电话销售人员该如何与客户沟通？话该如何说效果才更好？电话销售中的某些特殊场景和问题该如何处理呢？本书针对电话销售人员销售过程的各个环节，通过138个情景，全景展现了电话销售人员与客户沟通中需要用到的技巧，以此帮助电话销售人员提升与客户的沟通技能。

本书内容体系分为两大部分。首先从电话销售的准备工作开始，告诉电话销售人员应从心态、物品、知识、技能这四个方面做好充分准备才具备成为优秀电话销售人员的条件。其次，我们按照电话销售的流程，就销售过程中的陌生接触、应对拒绝、建立信任、跟进通话、消除疑虑、促进成交、售后服务等环节对与客户沟通中需要用到的技巧进行了详细的阐述，情景对话与技巧说明相结合，寓景于理，全程模拟了电话销售各个环节的沟通情景，为提升电话销售人员的沟通能力提供了生动的情景案例。

没有良好的与客户沟通的技能，就不可能有好的业绩。一个优秀的电话销售人员要善于把握每一次电话沟通的机会，更要善于应用沟通技能掌控各种情境。因此，每一个想拥有好的业绩的电话销售人员，首先要从学习沟通开始。本书将成为你提升自身沟通能力的实务工具书。

值得注意的是，我们提供的销售场景和呈现的具体问题有些可以直接运用于具体的销售沟通中，另一些则需要根据电话沟通的实际情况变通使用，切不可生搬硬套。

莫萨营销是弗布克公司下属的专门研究市场营销管理实务的专业机构。由于经验有限，诚恳提请各位读者阅读本书后提供宝贵意见，以便本书修订时加以补充和完善。

目 录

第一章 要打有准备之仗 / 1

第一节 心态好，业务强 / 3

一、积极自信 / 3

二、感恩的心 / 5

三、打持久战 / 7

四、N次成单准备 / 9

第二节 物品齐，工作顺 / 10

一、笔和本 / 10

二、电话和电脑 / 13

三、温馨的工作环境 / 13

第三节 知识够，信心足 / 14

一、知己，做顾问式专家 / 15

二、知彼，找出独特卖点 / 17

三、给出一个打电话的理由 / 22

第四节 技能备，业绩突 / 24

一、善倾听方能了解客户 / 24

二、会提问才能达成销售 / 26

三、把话说到客户心坎上 / 28

四、声音有魅力，提高吸引力 / 30

五、说话讲礼仪，赢得好印象 / 32

第二章 因为陌生，所以接触 / 37

第一节 找对客户，打对电话 / 39

一、客户会潜伏，你要善找寻 / 39

二、客户需求异，你要善研究 / 43

第二节 巧挖关键负责人 / 49

一、让前台、秘书为你服务 / 49

二、巧借其他部门之口 / 53

三、网络空间任你游 / 55

四、人脉资源多建设 / 56

第三节 精彩开场白，成功吸引客户 / 57

一、身份要报，报得要巧 / 57

二、熟人引荐，非同凡响 / 59

三、无事生非，无中生有 / 60

四、借力东风，马到成功 / 62

五、制造忧虑，请君入瓮 / 64

六、从众心理，循循善诱 / 65

七、同类借故，承前启后 / 67

八、开门见山，以诚服人 / 68

第三章 客户可以拒绝，你不可以放弃 / 71

第一节 销售是从99%开始的 / 73

一、客户拒绝有原因 / 73

二、客户拒绝是机会 / 77

三、处理拒绝讲方法 / 79

第二节 客户有托词，你要巧应对 / 82

一、“不需要、没兴趣” / 82

- 二、“把资料先发过来” / 85
- 三、“我很忙，以后再说” / 87
- 四、“我们已经有其他供应商了” / 88
- 五、“你们的价格太高，我买不起” / 90
- 六、“我考虑考虑吧，到时给你答复” / 92
- 七、“这事不归我负责，你找其他人吧” / 94
- 八、“你们的产品也不怎么样，还是算了吧” / 96
- 九、“把电话留下，我们需要的时候会跟你联系” / 98
- 十、“我已经转给老板了，有消息我给你打电话” / 100
- 十一、“我们没钱”——“公司亏损严重”“预算已经用完” / 102

第四章 信任使销售更进一步 / 105

第一节 善于挖掘客户隐形需求 / 107

- 一、问出客户的需求 / 107
- 二、听出客户的需求 / 113

第二节 跟进需求逐步接近客户 / 115

- 一、哪里有需求，哪里就需要跟进 / 116
- 二、为接触找理由，让熟识不断升温 / 120

第三节 介绍产品建立信任关系 / 124

- 一、介绍产品从客户需求出发 / 124
- 二、FABE 模式专业介绍产品 / 127

第四节 谨慎报价避免敏感问题 / 129

- 一、报价时机掌握好 / 129
- 二、预留空间刚刚好 / 132
- 三、价格依据先想好 / 133
- 四、价值展示够充分 / 135

五、让上级参与报价 / 137

六、得到承诺后报价 / 139

七、对比已成交价格 / 140

第五节 通过提交建议书增加好感 / 142

一、内容规范、形式美观 / 142

二、及时提交、保持沟通 / 144

第五章 跟进通话，及时推进签单 / 147

第一节 给相关影响者打跟进电话 / 149

一、各种途径挖掘相关影响者 / 149

二、通过相关影响者影响决策 / 153

第二节 再次致电关键负责人 / 156

一、更深层次地挖掘需求 / 157

二、协商以改进合作方案 / 158

三、赢得关键负责人的认可 / 160

四、争取与决策者沟通的机会 / 162

第三节 应对决策者的常见托词 / 164

一、“这事你找×××吧” / 164

二、“我们再研究一下，回头再说” / 166

三、“我得与公司合伙人再商量一下” / 168

四、对方一言不发或以“嗯、嗯”声代替 / 169

五、“××公司不错，我们打算跟他们合作了” / 171

六、“这个项目得暂缓一下，过段时间再说吧” / 173

第六章 消除客户疑虑，才能继续营销 / 175

第一节 面对异议，积极解决 / 177

一、忽视法 / 177

二、太极法 / 178	
三、补偿法 / 179	
四、直接反驳法 / 180	
五、询问探由法 / 182	
六、“是的……如果”法 / 184	
第二节 必要时，直接约见客户 / 186	
一、什么时候该面谈 / 186	
二、约见客户有技巧 / 186	
三、事前准备足，效果会更好 / 191	
四、在面谈中让疑虑烟消云散 / 193	
第七章 该成交时就成交 / 199	
第一节 成交有信号，慧眼善识别 / 201	
一、当客户不断认同你的看法时 / 202	
二、当客户在电话那端突然沉默时 / 203	
三、当客户关心产品或服务的细节时 / 205	
四、在回答或解决客户的一个异议后 / 207	
五、客户对某一点表现出浓厚兴趣时 / 209	
第二节 成交有技巧，灵活巧运用 / 210	
一、直接促成法 / 210	
二、假设成交法 / 211	
三、选择成交法 / 212	
四、利益汇总法 / 213	
五、成本收益法 / 215	
六、小点成交法 / 216	
七、反客为主法 / 217	

八、最后机会法 / 218

九、以退为进法 / 219

十、欲擒故纵法 / 221

十一、强化信心法 / 222

十二、少量试用法 / 223

十三、化整为零法 / 224

十四、绝地反击法 / 225

第八章 成交不算完，售后很关键 / 227

第一节 收取账款，避免损失 / 229

一、正常收款要确认 / 229

二、催收账款讲技巧 / 232

第二节 处理抱怨，消除影响 / 239

一、客户抱怨有原因 / 239

二、处理抱怨诚为本 / 241

第三节 维护关系，保持合作 / 243

一、兑现承诺 / 244

二、适时回访 / 247

三、寻求帮助 / 250

四、解决问题 / 252

五、保持联系 / 254



第一章 要打有准备之仗

“台上一分钟，台下十年功”，一个演员要想呈现给观众精彩的表演，必须先经过长期的磨练，做一个电话销售人员，同样如此。如果没有充分的准备，那么即使有成交的机会也可能因为你在电话中与客户沟通不畅而使机会溜走，因此，电话销售人员要“打有准备之仗”。

那么，想要做好电话销售工作，该进行哪些准备呢？答案就是，一定要在心态、物品、知识、技能方面样样齐备，这是一个成功的电话销售人员的必备条件。具体内容如图 1-1 所示。

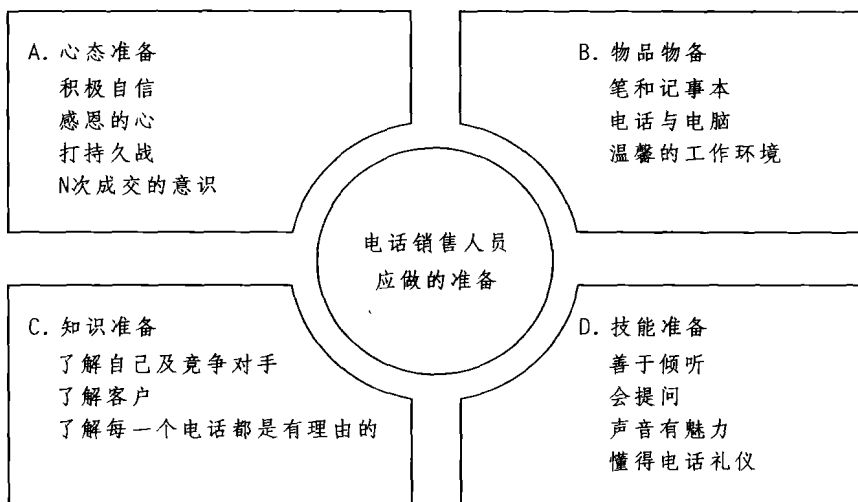


图 1-1 电话销售人员应作的准备工作

第一节 心态好，业务强

心态决定一切。有一个好心态才能有好工作、好业绩。

在营销界有这样一句话：一名销售新人，其“阵亡”期为三个月。即在这三个月中，如果这位新人依然不能出单或还没有意向非常明确的客户，那很可能就要退出这家公司，或者说可能从此与这个行业无缘。

这句话还从侧面反映出，作为销售人员，其压力是多方面的，有来自工作机会的压力、来自业绩的压力以及来自应对客户的压力等等。如果没有一个积极、自信、坚定的阳光心态，是很难在电话销售的道路上走远的。

一、积极自信

发自内心的自我肯定和自信，能够积极地投入到销售工作中，是电话销售人员必备的心态，也是获得销售成功的最重要的精神力量。



001 没有自信的电话

电话销售人员：（小声地）您好，我是××人才测评公司的王铮。

客 户：（温和地）什么？你是哪里？能大点声吗？

电话销售人员：（稍微提高点音量）您好，我是××人才测评公司的王铮，请问您公司在招聘工作中使用测评工具吗？

客 户：我们没有使用，也不需要。

电话销售人员：（听到拒绝，语气更弱了）那好，打扰您了，您需要的时候再跟我联系吧。

客 户：好的。

说完，双方都挂掉了电话。如果每一次都是这个状况，销售员王铮的心情可想而知，其销售业绩更是无从谈起。以上的这种情况对于电话销售新人

来说是屡见不鲜的。

从上面的案例中我们可以清晰地看出，如果电话销售人员缺乏自信、缺乏争取成单的积极态度，那他的电话销售几乎没有可能成功，谁会愿意和一个声音小得几乎听不见、连话都讲不明白、一被拒绝就打退堂鼓的人谈生意呢？可以说，对于电话销售人员来说，自信是必需的。

有自信，电话销售人员与客户沟通时就不会紧张，就能够自如地与客户进行沟通，不会总是担心自己说错话而引起客户的反感；有自信，电话销售人员就不会自卑，就不会在一次次遭遇客户拒绝后怀疑自己的能力，而是会不断总结经验、越战越勇。相信自己不平庸，不要因老业务员的业绩是自己的N倍就觉得自己跟他们之间的差距很大，而是要以此为目标，想办法赶超。

那么，如何才能拥有自信呢？具体参见图 1-2 的内容。

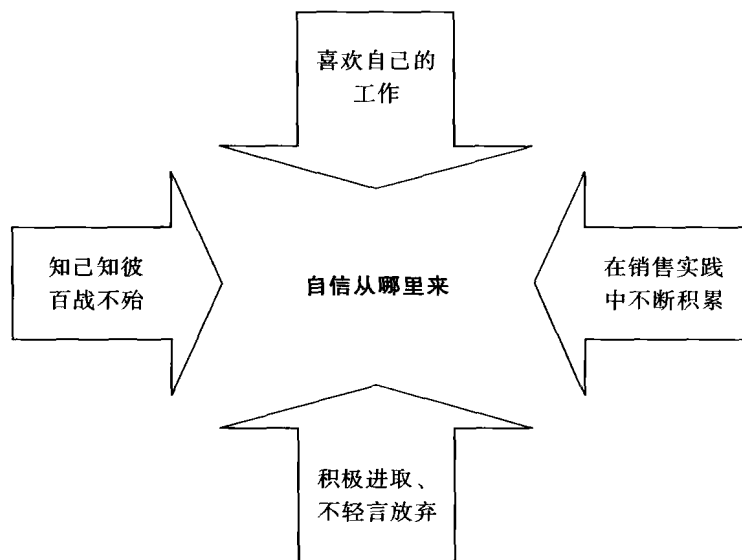


图 1-2 电话销售人员的自信从哪里来

技巧提示

- ☞ 喜欢你的工作，任何时候都以做一名销售人员为荣，无论销售的是什么产品，使自己成为所在领域的专家，并一直坚持下去。
- ☞ 自信源于丰富的专业知识、熟练的销售技巧、不断的学习提高以及充分的准备。
- ☞ 销售业绩是电话销售人员自信的资本，因此，随着自己业绩的不断提升，电话销售人员的自信也将不断增强。
- ☞ 自信不是自负，电话销售人员不论在什么情况下都要放低姿态、尊重客户，切忌在客户面前卖弄自己、得意忘形。



二、感恩的心

感谢明月照亮了夜空，感谢朝霞捧出的黎明，……感谢生活，感谢和平，感谢这一切一切真所有，感谢这美好的所有！——没错，这是一首歌，有着能够让人心情豁然开朗的动听旋律，用在这里，就是要电话销售人员拥有一颗感恩的心，这样你在电话销售工作中，不论遇到什么情况都会坦然、轻松地面对，顺利驶向成功的彼岸。

（一）以平常心看待客户

电话销售人员不要总带着功利的眼光看待客户，而是应该努力了解客户的真实需求。销售应当是一个销售人员通过提供比竞争对手更能满足客户需求的产品或服务来获取应得的利润的过程，双方各取所需，所以销售人员不要总感觉自己是在求客户购买自己的产品。

以平常心看待客户，要求电话销售人员将客户当做朋友，跟朋友相处、谈事情还会紧张吗？还要把客户当做普通人，要知道，客户也有爱好、也有弱点、也有好恶，也有亲朋好友，不要把他当做一个高高在上的人，电话还没打自己就先紧张起来。

当然，电话销售人员还是要尊敬客户的，要以感恩的心态与之沟通、交