

金牌销售特训营

# 电话销售 话术模板 大全

杨俊◎编著

实用、实战，拿来就用，销售员的实用指导手册。

- 情景模拟，轻松阅读
- 适合作为销售人员，尤其是销售新人的培训演练教材
- 公司晨会、夕会的每日培训工具



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

# 电话销售 话术模板 大全

杨俊◎编著

实用、实战，拿来就用，销售员的实用指导手册。



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

在电话销售中，您是否曾经遇到和思考过如下问题：怎样快速找到目标客户？怎样了解客户的实际需求和价格底线？怎样打好第一个电话？怎样轻松绕过接线员，找到关键联系人？怎样在 15 秒内迅速激发客户的购买兴趣？怎样自如应对客户的拒绝或借口？怎样让客户消除顾虑？怎样促成最终的成交？

针对这些电话营销人员经常遇到的头疼问题，本书精选 26 类实战情景，从电话销售全过程为您进行详细解说，为您提供实用的销售话术模板，把电话销售高手的成功经验融合进实战情景中，并总结出能够多场合复制应用的话术模板，适合广大电话销售人员及电话销售团队管理者阅读，同时也能作为电话销售培训教材使用。

## 图书在版编目 (CIP) 数据

电话销售话术模板大全 / 杨俊编著. —北京:  
机械工业出版社, 2013. 1

(金牌销售特训营)

ISBN 978 - 7 - 111 - 41067 - 6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 319017 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 贾秋萍 责任编辑: 贾秋萍 杨 勋

版式设计: 张文贵 责任印制: 乔 宇

三河市宏达印刷有限公司印刷

2013 年 2 月第 1 版 · 第 1 次印刷

170mm × 242mm · 15.75 印张 · 1 插页 · 155 千字

标准书号: ISBN 978 - 7 - 111 - 41067 - 6

定价: 36.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售一部: (010) 68326294

机工官网: <http://www.cmpbook.com>

销售二部: (010) 88379649

机工官博: <http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线: (010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

# 前 言

在市场竞争日益激烈的今天，产品的营销成本不断上涨。因此，成本相对较低且极富魅力与挑战性的电话销售被越来越多的企业所选择，成为最受企业青睐的营销方式之一。

作为一名电话销售人员，你也许常常想到这样的问题：为什么你辛辛苦苦地打了无数个电话，成交的业务却寥寥无几？为什么你对着客户滔滔不绝地费尽口舌，客户却依然无动于衷？为什么你坚持不懈地跟进客户，最后却总是一无所获？

显然，电话销售并非只是打个电话那么简单。否则，为什么每年都有数百万不同学历的人加入电话营销的大军，却只有少数电话销售人员能成为行业里的精英，领着数万元的月薪？同样作为电话销售人员，为什么我们不能获得成功？

因为我们的方法不行，我们的话术不对：

因为我们自我介绍的话术不对，所以一开口就被客户拒于千里之外。

因为我们介绍产品时的推介词不对，所以客户听了两句就兴趣索然。

因为我们绕过接线员的技巧不对，所以始终无法找到关键联系人。

因为我们赢得客户信任的说辞不对，所以客户听了半天仍然将信将疑。

因为我们推动客户作决定的话语不对，所以客户才会在决定购买的前一刻改变主意。

因为我们电话邀约的话术不对，所以客户才对我们避而不见。

因为我们的售后回访不到位，所以客户与我们做完“一锤子”买卖后就分道扬镳。

因此，只有使用对的方法，说对的话，掌握高超的电话销售话术才能够提高你的电话销售业绩，让你从平庸走向卓越。而告诉你怎样打电话，让你明白如何与客户沟通并促使业务成交，正是这本书的目的所在。

本书详细讲解了从电话销售开始前的准备、开场前棘手问题的处理、用同理心赢得客户好感和信任的方法、让客户下定决心成交的策略、接听销售电话的技巧以及处理售后服务的应对态度等问题，为电话销售人员设计了一套量身定做的电话销售脚本。

本书深入浅出地解析了电话销售话术秘诀，囊括了大量的经典实战情景、明了的案例解析、实用的方法策略和权威的专家建议。更重要的是，本书将电话销售中的规律加以提炼，通过 26 个实战情景形成了非常具有通用性的话术模板，可以直接复制到每一位电话销售人员身上。总之，本书是一本能够实实在在提高电话销售从业人员业绩的实务书。

我们相信，从今天开始，每天掌握一则模板的使用方

法，每天学会一种情景的应对话术，你就能够轻松驾驭电话销售。当然，鉴于不同产品间的差异性，电话销售的策略也不尽相同。这就要求你多多借鉴本书中的实战情景，思考本书中的话术模板，然后灵活地运用本书中的话术策略。

最后，希望每个读者在读过本书后，都能够在电话销售行业大展身手，成为精英中的精英。届时，你也许会发现，成功并没有你想象中的那么难。

# 目 录

前言

<b>第一章 开场之前，电话销售人员要这样准备</b> .....	1
实战情景 1 我是谁，我的产品是什么 .....	1
实战情景 2 详细划分客户类型，找到目标客户 .....	8
<b>第二章 说好开场白，让客户握紧电话筒</b> .....	21
实战情景 3 怎样顺利开场，做有效的自我介绍 .....	21
实战情景 4 接电话的不是关键联系人时，怎样 处理 .....	29
实战情景 5 如何绕过前台或总机的阻拦 .....	37
<b>第三章 客户拒绝继续交谈时，应该怎样处理</b> .....	49
实战情景 6 客户说自己很忙时，如何处理 .....	49
实战情景 7 客户说先发份传真或邮件看看，再考 虑考虑时，如何应对 .....	57
实战情景 8 客户开口就以“没有兴趣”或“现在 不需要”拒绝时，如何处理 .....	62
<b>第四章 怎样在 15 秒之内，迅速激发客户的兴趣</b> .....	71
实战情景 9 怎样语出惊人，开场就引发客户的好 奇心 .....	71

实战情景 10	怎样用利益抓住客户的注意力 .....	80
实战情景 11	怎样用敏感的话题，来触动客户的 软肋 .....	89
<b>第五章</b>	<b>怎样用同理心赢得客户的好感和信任 .....</b>	<b>97</b>
实战情景 12	怎样用提问获得客户的好感 .....	97
实战情景 13	怎样引起客户同理心的共鸣 .....	111
实战情景 14	怎样把优惠、礼品的力量发挥到 最佳 .....	124
实战情景 15	怎样用好话拉近和客户的距离 .....	131
实战情景 16	怎样让客户信任你的专业能力 .....	142
<b>第六章</b>	<b>怎样推客户一把，让他下决心成交 .....</b>	<b>149</b>
实战情景 17	客户对公司或产品有顾虑时，怎样 应对 .....	149
实战情景 18	客户对价格有异议时，怎样处理 .....	166
实战情景 19	当客户犹豫不决时，怎样打消他的 顾虑 .....	181
<b>第七章</b>	<b>怎样进行电话邀约，让客户无法拒绝 .....</b>	<b>189</b>
实战情景 20	怎样按部就班，成功约见客户 .....	189
实战情景 21	怎样避免这些约见禁句 .....	196
<b>第八章</b>	<b>怎样接听求购电话，抓住送上门来的机会 .....</b>	<b>202</b>
实战情景 22	接听求购电话，怎样快速了解客户 基本资料 .....	202



实战情景 23 接听求购电话，怎样深度发掘客户的需求 .....	209
实战情景 24 面对稍纵即逝的机会，如何提出解决方案 .....	214

<b>第九章 如何维护“打”出来的交情，跟进客户及处理投诉 .....</b>	<b>222</b>
实战情景 25 成交不算完，售后很关键 .....	222
实战情景 26 消除客户不满，有效处理客户投诉 .....	230



## 第一章

# 开场之前， 电话销售人员要这样准备

电话销售并不是从拿起电话时才开始的，如果电话销售人员想让自己的销售电话百发百中的话，就必须在拿起电话前做好充分的准备。越有准备，便越有把握，越有把握，也便越有好的运气。因此，在拨通电话之前，先下些工夫做一些电话销售的准备工作吧。

### 实战情景 1 我是谁，我的产品是什么



自我定位要清晰：我是××公司的××，我们的产品是……

实战情景：

电话销售人员：“刘先生，早上好！”

客户：“你好，哪位？”

电话销售人员：“我是××公司的销售顾问李鹏磊，鹏是大鹏展翅的鹏，磊是光明磊落的磊。真诚地讲，我确实是在做电话销售。我想您一定不会挂断电话吧？”

客户：“我最讨厌你们这些烦人的销售电话了，总是阴魂不散的。”

电话销售人员：“那我得努力了，可别成为又一个阴魂不散的人。”

客户：“呵呵，你还挺幽默的。那好吧，给你一个机会介绍你们的产品。”

电话销售人员：“我们是一家经过3C质量认证和产品质量监控的DVD生产厂家，我们的产品是……”

### 电话销售话术360°全解：

在电话销售过程中，第一步就是自我介绍，而这第一步对电话销售的成败起着举足轻重的作用。因此，这就要求电话销售人员能够有清晰的自我定位，对于自己是做什么的，自己所卖的产品是什么，必须有一个十分清晰的认识。

在本案例中，电话销售人员李鹏磊刚上来就将自己有着深刻寓意的名字报了出去，然后又坦率地说自己是一名电话销售人员，并用机智而幽默的语言引起了客户的好感。明确地定位自己，用恰如其分的语言向客户介绍自己的身份和产品，这正是电话销售人员最常用的话术之一。

### 话术方式和策略

#### 1. 自我介绍三要素

自我介绍包括自己的姓名，所在的公司及工作职务这三项。而这三项也被称为电话销售中的“自我介绍三要素”，因此，这三要素是缺一不可的，你要如实介绍给客户。

##### (1) 姓名

在介绍自己的姓名的时候，最好说全名，对于新客户，

最好不要说自己是小王、小刘等称谓。因为，有的客户会觉得你这样说是对客户的不尊重，而且也无法给客户留下一个深刻的印象。因此，像案例中的李鹏磊介绍自己时的说法是“大鹏展翅的鹏，光明磊落的磊”，显然，这样别致地介绍自己的名字更容易引起客户的好感。

### (2) 公司情况

在报自己公司的相关信息的时候，最好不要说公司的简称，而要将公司的全称告诉客户，以便让客户能够明确自己公司的相关情况。至于自己的工作部门，必要时也可以告知客户，这样能够增加客户对你的信赖感。

### (3) 职务

如果你在公司的职位较高，最好直接报出来，这样在介绍产品时更容易赢得客户的信赖，也能让客户觉得自己受到了尊重。即使你在公司的职位不值一提，最好也能够稍微对自己进行“美化”，或者避重就轻只说明自己从事的工作即可。比如：“您好，我是太平人寿的××。”

#### 专家建议

清晰的自我定位、完美的自我介绍才能够迅速抓住客户的心。因此，在开场之前，电话销售人员应该先给自己一个充分的准备，先对自己和自己的产品做一个准确的定位，并以这一定位为中心开展推销工作，这样才能够成为顶尖的电话销售精英。

## 2. 介绍产品要抓住重点

作为电话销售员，也许你有许多信息想向你的客户传达，但在这短短的几分钟内，你不可能将全部信息都一一阐述清楚。因此，在介绍产品时，你要学会去粗取精，甚至通过设置悬念来吸引客户的兴趣，切忌主次颠倒、舍本逐末。

例如，你可以这样对客户说：“我不敢说我们的产品能够百分之百让您满意，但我们绝对会付出百分之百的努力协助每一位客户，满足他们的需求。”这样就将自己公司良好的服务理念传达给了客户。

模板

## 全面了解产品：我们的产品有……优势，效用是……

### 实战情景：

电话销售人员：“张老师，您好！”

客户：“你好，哪位啊？”

电话销售人员：“我是××图书公司的发行专员柳俊，您最近有采购图书的计划吗？”

客户：“我知道你们公司，业绩好像还不错。”

电话销售人员：“是的，我们销售的几类图书已经占到了市场份额的55%，业绩非常好。”

客户：“能告我你们的图书卖得好的原因吗？”

电话销售人员：“您的问题问得太好了，书会畅销，必然有它吸引人的一面。首先，我们在策划和发行图书的时候，会选择那些对社会的发展有益并且有畅销元素的书；其次，我们发行的书的内容也是经过了精细的编排，能在读者中引起一定的反响，具有精神食粮的效用；再次，我们的书也经过了一定的市场宣传和推广，具备很强的竞争优势，这样自然会居于畅销榜前列。”

客户：“嗯，听起来确实不错。”

电话销售人员：“所以，您采购我们的书绝对没错的，相信我。”

客户：“那我就订一些，先看看市场反馈的情况。”

## 电话销售话术360°全解：

在上面的案例中，电话销售人员对自己公司所发行的图书的优势和效用了如指掌，在与客户沟通的过程中，他将图书的优势娓娓道来，从而赢得了客户的信赖，促成了一笔交易。

作为一个电话销售员，客观了解你所销售的产品是开展工作的一个重要前提。电话销售人员只有充分、全面地了解了自己的产品，才能有条不紊地解释客户的疑问，从而促成交易。

### 话术方式和策略



#### 1. 全面了解产品优势

能否引起客户的兴趣，就决定于客户拿起话筒的那几分钟时间。所以，电话销售人员必须在第一时间用产品的优势打动客户，这就要求你必须对自己产品的优势有全面的了解，并且能够有条不紊地向客户介绍清楚。

例如，我们可以采用下面的话术：

“我们的产品经过了国家产品质量认证，并且还有大家非常信赖的××给我们做广告代言，所以在质量方面，您大可放心……”

## 2. 对客户可能询问的相关产品问题要有所准备

### 专家建议

要想成为一个优秀的电话销售员，必须对自己的产品了如指掌。只有这样，才能在回答客户问题时做到有理有据，才能成功地激起客户对你的产品的兴趣，才能把你的信誉和产品质量一并展现给客户，从而获得销售的成功。

受沟通方式所限，电话销售人员只能通过语言和客户进行交流。试想，在面对客户的问题时，如果你无法给出及时、正确的回答，或者回答得不清不楚，必定会令客户对你的能力产生怀疑，进而对你销售的产品产生怀疑，那么你的业务也就无法成交了。因此，你必须在拨通客户的电话之前对客户可能提出的问题有所准备。

### 模板 话语要坚定：我们的产品……是最好的

#### 实战情景：

电话销售人员：“您好，请问是张经理吗？”

客户：“你好，您是哪位？”

电话销售人员：“我是××电脑公司张龙，最近得知贵公司需要订购一批电脑，我想我必须向您介绍我们公司的电脑，因为我们公司的电脑是您的最佳选择。”

客户：“那么，你凭什么觉得我应该选择你们公司的电脑呢？”

电话销售人员：“我们的电脑在众多品牌中一直保持着最高的性价比，无论是配置还是售后服务，得到的好评率也是最高的。自从公司打开市场以来，我们的年销售量以35%的速度持续增长，拥有了大量的忠实客户。正是因为我们的产品的质量有保证，性价比很高，售后服务也非常完善，才会成为众多新老客户的不二选择。您也可以试用一下我们的电

脑，相信您很快就会发现您的选择是正确的。”

客户：“小伙子底气挺足的嘛。”

电话销售人员：“您想想看，没有高质量的产品，我哪敢夸这样的海口呀？”

客户：“好吧，那我就试试你们的电脑，看有没有你说的那么好。”

### 电话销售话术360°全解：

自信是积极沟通的首要因素，也是电话销售人员必备的一种工作态度。试想，如果你在对客户讲话前先怯场，对自己的话一点把握也没有，甚至自己都不相信自己讲的那一套，又怎么能让客户相信呢？因此，坚定的话语是销售成功的基础。

在本案例中，这名电话销售人员以足够的底气赢得了客户的信任，从而让客户对产品的质量有了良好的印象，最终使交易达成。

### 话术方式和策略



#### 1. 坚定的话语要以高质量的产品为后盾

显然，产品质量的好坏是电话推销员能否不断创造佳绩的关键因素。哪怕他的销售技术再精湛，如果产品质量有问题，电话销售员也无法把自己的产品卖给客户。因为，如果没有高质量的产品为后盾，销售员就很难以坚定的语气向客户介绍自己的产品，这样一来，客户也会对你的产品产生怀疑。



所以，对电话销售人员来说，至关重要的一点是，在选择所销售的产品时，要选择那些质量优秀的产品，这样你在给客户推荐的时候才能更有底气，也更容易推介成功。

## 2. 拥有积极的心态才能拥有自信的语气

### 专家建议


作为一个电话销售员，从拿起电话的那刻开始，你必须时刻怀有必胜的信心。如果你能够用底气十足的语气告诉客户，你的产品是同类产品中最有竞争力的，你的服务是最好、最人性化的，那么客户就会对你产生足够的信任，从而为你下一步的销售工作打下良好的基础。

如果你在向客户介绍产品之前拥有的是消极的状态，表现得忧心忡忡和没有自信，就不可能让客户对你产生信任感。不自信，人不信。因此，电话销售人员只有保持积极的心态才能够更好地把握电话销售的过程，赢得客户的信任。

当然，能够用底气十足的语气介绍自己的优质产品，并不是电话销售工作的全部，你还要时刻将挖掘客户的需求放在第一位。要知道，客户不会仅仅因为你说话时充满自信就会突然对你的产品产生兴趣，他产生兴趣的关键还是在于自身的需求是否能够被关注和满足。因此，信心十足地介绍完产品之后，你还得回到挖掘客户需求的轨道上来。

## 实战情景 2 详细划分客户类型，找到目标客户

**模板** 筛选目标客户：他为什么会选择我们的产品

实战情景： 

电话销售人员：“您好，我是××电器公司的电话推广