

每个电话都通向成功

如何进行电话营销的工作指南

How to make hot cool calls

〔加〕斯蒂芬·J·施瓦茨 著
于艳惠 译

民主与建设出版社

每个电话都通向成功

如何进行电话营销的工作指南

[加]斯蒂芬·J·施瓦茨 著
于艳惠 译

民主与建设出版社

图书在版编目(CIP)数据

每个电话都通向成功/(加)斯蒂芬·J·施瓦茨著;
于艳惠译. 北京:民主与建设出版社,2006

ISBN 7-80112-730-7

I. 每... II. ①斯...②于... III. 推销—方法
IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 013711 号

HOW TO MAKE HOT COLD CALLS: YOUR GUIDE TO MAKING THE
SALE OR LANDING THAT PERFECT JOB by STEVEN J. SCHWARTZ

Copyright: ©2005 BY STEVEN J. SCHWARTZ

This edition arranged with FITZHENRY & WHITESIDE PUBLISHERS
through BIG APPLE TUTTLE - MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA.
Simplified Chinese edition copyright: 2006 DEMOCRACY & CONSTRUCTION PRESS

All rights reserved.

责任编辑	韩振宇
封面设计	黄金支点
出版发行	民主与建设出版社
电 话	(010)65523123 65523819
社 址	北京市朝外大街吉祥里 208 号
邮 编	100020
印 刷	北京密云胶印厂
成品尺寸	185mm × 130mm
印 张	8.25
字 数	122 千字
版 次	2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月第 1 次印刷
京权图字	01-2006-5234
书 号	ISBN 7-80112-730-7/F·332
定 价	16.8 元

注:如有印、装质量问题,请与出版社联系。

第三版前言

大家不禁会想《每个电话都通向成功》这本畅销书的修订版出版后,我应该知足了。但是,我是处女座也就意味着我是个至善论者,因此只要我还有新观点我会将它们最大程度地推荐给读者,届时我将尽我所能尽快地把其中的精华呈现到读者手中。

第三版仍是一本“如何做”的书,它会帮助你取得成功。即便你已经有一本旧版的书,本书中的新增内容也会使你受益匪浅。你会发现本书又增添了许多技巧和提示,而这些新增内容皆来自读者敏锐的洞察力,因而显得无比珍贵,我没想到读者在运用本书理论体系方面会达到如此的高度。如今,我也在大胆尝试对脚本进行大的修订,因为读者现在可以将理论运用到另一个层次。脚本的素材现在更集中于发挥意象,因为纵



第二版前言

MEIGEDIANHUADOUTONGXIANGCHENGCONG



向市场的销售更需要洞察力。鉴于很多人因为这本《每个电话都通向成功》而获得成功,最近我又出版了续篇《你的脚已经在门里了……现在怎么做》。这本书是以《每个电话都通向成功》中的技巧和方法体系为依据编写而成的,此外本书还考虑了你在面对面的电话销售中可能遇到的情况。

当你运用《每个电话都通向成功》中的方法与你的客户建立了初步的联系之后,《你的脚已经在门里了……现在怎么做》这本书将会告诉你在交易谈成之前如何保持与客户的关系。如果现在你正运用从《你的脚已经在门里了……现在怎么做》中学到的方法的话,你会发现本书中的许多概念都是你所熟悉的;而如果你没有看过那本书,那么你现在还在等什么呢?

现在是你应该静下心来学一些能够改变命运的知识的时候了。

我期待着收到你成功的喜讯。

斯蒂芬·J·施瓦茨

目 录

第三版前言	/1
自我介绍	/1
1 电话广告	/9
2 克服恐惧	/17
承认并拥抱自己的恐惧感/忧虑	/21
分析你的恐惧	/27
对未知的恐惧	/28
对技术的恐惧	/29
对拒绝的恐惧	/36
• 对打电话的人的评语	/47
• 即时纠谬	/52
• 拒绝理由文件夹	/58
对失败的恐惧	/74
3 通话计划	/77
目标名单	/85





目标名单分类解说	/86
通话备忘录	/98
接待人员清单	/101
助手清单	/102
声音探测器	/112
热电话漫游计划书	/116
4 电话策略脚本	/119
打电话的原因	/129
结束	/161
内容概要	/163
回想	/164
5 脚本的讲述	/173
电话节拍器	/174
电话性格	/178
脚本编码	/179
6 电话咖啡因	/189
相信你卖的东西	/197
想到热电话	/201
双倍奶油,所有的糖	/204
金罐	/208
个人成功日记	/212
重复过去的成功	/214

预言	/219
梦想	/220
朋友	/226
全部清除	/229
对!	/233
休息!	/235
熟悉的地点	/239
奖励	/240
电话咖啡因诊断	/247
7 超越热电话	/249



MEIGEDIANHUADOUTONGXIANGCHENGONG

目
录

自我介绍



自
我
介
绍

MEIGEDIANHUADOUTONGXIANGCHENGCONG

“喂，你好！”

这是一个再简单不过的招呼语，但对于不值钱的鹦鹉来说却是全部，而且也是电话销售成功的第一步。尽管我不曾养过鹦鹉，但我对于后者

却深有体会。下面我来谈谈我是如何让你通过电话来获得更多的销售预约的。当然，我们讨论的正是如何征服讨人厌的“冷电话”。

“嗨！我说什么来着？不要逃……”

这三个简单的字让许多人都感到胆战心惊，这很有趣。警察在街上追小偷时，他们会喊：“站住！”他们也可以喊：“打一个冷电话！”我的意思是说，你认为谁会真的喜欢这个想法——更不要说真正去做了——拿起电话，给一位陌生人打电话，想让这位不认识的人愿意见他们呢？有这样的人吗？

如果你保证不离开，我保证不再说“C”开头的单词了。做个交易？我会改用“推销电话”这个词组。打推销电话是一种技巧，即通过电话介绍你自己以及你的产品和服务，目的是在电话中直接推销或者是建立销售预约。打推销电话就像给对方递名片。但如果进不了对方的门，你是无法推销自己的产品和服务的；当然，对于推销员以及个体经营者来说也是这样。而个体经营者在推销上所花费的时间一点儿不比推销员少。如果你正在为找工作而拜访各个公司时，那么这个推销的产品就是你自己。



“我不是做买卖的。”

这一原则体现在人们日常生活的各个角落，因为所有人都必须在某一个方面影响决策人。比如：

- 也许你必须为居委会或者学校委员会出谋划策。
- 也许你想回到学校，并想办法让你的申请受到注意并得到通过。
- 也许你得为你的孩子的工作寻找出路。
- 当你面对自己受到的冷漠时，你是否想得到朋友的帮助呢？
- 不要忘记你自己的梦想；你的梦想需要别人的支持才能实现。

“我做销售。”

如果你是销售人员，如果你想将自己的产品创出好的销路并使客户主动索求，那么即使是数字化的捕鼠器也需要你付出艰辛的努力。而这段时间你要四处奔波，并且专注于生意之中。因为客户不会主动找你，所以你得主动找客户。哦，对了，我有没有提到竞争呢？我要说的是，竞争随时随地都存在而且冷酷无情，并且非常饥饿



MEIGEDIANHUADOUTONGXIANGCHENGONG

自我介绍



(你的竞争者没准儿已经把这本书吞进肚子里了)。当我们交谈的时候，他们正在给顾客打电话，尤其是你的顾客。因此，对于你们，我的朋友们，推销电话是你的生意中必不可少的关键部分，这就是你需要对打那些电话有一个正确的认识的原因。当你真的能对打电话有一个正确的认识的时候，这本书会助你一臂之力，因为它会使打电话变得像刷牙一样自然，这样你的销售工作就会变得成功，你对工作的满意程度也会提高。

“我不是推销员，我是个体经营者。”

如果你是个体经营者（一个企业家或者顾问），你应该清醒地认识到自己是个推销员。如果你深藏不露而且不对别人说，没有人会注意你。除非有大群的客户涌向你，但这种情况自从成吉思汗以来就没有再看见过，所以你只能自己主动接近你的客户。只有学会如何成功地拨打推销电话，销售工作才能顺利进行、销量才能得以提高。

“我在寻找风险资本。”

如果你作为企业家正在筹资的话，你的简报摘要必须在几秒钟的时间内吸引潜在投资者的注意。你获得成功的重要前提就是能够影响风险资

本家并使他们认识到你具有说服力的洞察力。

“我没有打太多电话。”

你打的电话越少，你出错的机会也就越小。这一方法强调的是准确性，而不是数量的多少。为了把希望寄托在一个电话上，你要做很多准备而且要对有可能发生的结果予以考虑。抓住这一有利的机会来扩大你的影响力也是个不错的选择。

“我用不着担心，反正会有人帮我介绍客户。”

但是，有人介绍并不能保证预约到客户。介绍人的作用相当于你手中扑克牌的幺点。它是一个机会，而若想成功就看你如何去利用它了。还有一点需要注意：为了不失信于介绍人，你只有在预约前做好充分的准备才能不让他失望；此外，因为你的第一次通话是你与客户建立关系的第一步，所以你必须给客户留下良好的印象而且你必须达到你的预期目标，只有这样你的销售圈才会越来越宽。

“我在找工作。”

我们别忘了在很短的时间内也可以找到工作。走出失业的困境，保险的方法就是拿起电话向对方呈现自己精心准备的简历为自己争取一个面试



MEIGEDIANHUADOUTONGXIANGCHENGONG

自我介绍



的机会。在你的前面有很多人申请预约，因此只要你能够成功地拨打一个电话，你就可以脱颖而出而且你的前途会更加光明。如果你不知道该向谁发送你精心准备的简历，那么就打电话吧，它会快速扩大你的就业机会；而你要向尽可能多的人推销你自己，增加自己的就业机会。

不管你从哪里来，在对推销电话有一个充分的理解之前，都会遇到不知道该做什么、说什么、该怎么说的困难。但是，在你买了这本书之后你已经为自己知识的积累迈出了积极的第一步。另外，我想说，这不只是一本书的问题。推销电话需要一个系统化的方法，而这种方法不但可以增加你的自信心，而且可以填满你的预约簿。在这里，最重要的词就是“系统化”。

一种体系为你提供可以实现任何目标的两种方法：连贯性和可预见性。可预见性离不开连贯性，体系也离不开连贯性。这个体系就是一系列的系统化的步骤，它与你取得成功是相辅相成的。推销电话不能三天打鱼两天晒网，为了万无一失我将提供你一种方法。换句话说，是到了把电话中的猜想的成分除去，来学习一种可以有效地把你的电话变得成功的系统。

这种独特的系统采用了一种全新的方法来打推销电话。为了帮助大家，我会介绍一些新技巧：

- 为了克服自己对推销电话的恐惧心理，要制定出行之有效的战略方针将自己的被动的恐惧转化为积极的态度。

- 打推销电话时，接触所有你想接触的人，要在最短的时间内控制整个电话的进程。

- 只有从战略角度制定你的推销语言，你的电话销售稿子才能更加有效。

- 要对客户的话和他们的想法产生影响。

- 运用我所创新的沟通技巧向你的客户展示自信和坚定的信念。

- 使用“电话咖啡因”中的 14 条激励技巧，让你随时受到鼓舞，它们可以使你保持活力并集中注意力。

- 找出问题并尽快解决问题。

在实施过程中，我甚至会教你如何喜欢打推销电话（如果现在你对这一点不相信的话，那么等我们结束的时候你会相信的）！这本书有许多有趣的地方。它强调互动，它会激发你各方面的创新意识。实际上，在学习过程中实践也是必不可



少的部分。所以，实践得越多，你获得的成功也就越多。

摆脱心理的阴影，
有阳光的地方才能看见
更多的新鲜事物。



MEIGEDIANHUADOUTONGXIANGCHENGONG

每个电话都通向成功

1

电话广告



MEIGEDIANHUADOUTONGXIANGCHENGCONG

1 电话广告

在向你提建议之前，我想我必须先获得你的信任。如果有人也曾经处于你的境地，我相信你会很愿意听取他的建议的。大胆去做你要做的事。我可以明确地告诉你，我也面临过你今天的问题，