

系统有效的实用口才提升最佳读本

# ELOQUENCE CLASSIC

# 电话营销

## 口才训练与 实用技巧

马 涛 编著



打动人心的说话智慧

妙语连珠的口才秘诀

电话销售是一门技术，也是一门艺术，融合了商业、口才、心理、公关、传媒等各种知识。本书告知你取得大额订单、成功开展电话销售的方法。



海潮出版社  
Hai Chao Press

系统有效的实用口才提升最佳读本

# ELOQUENCE CLASSIC



# 电话营销

## 口才训练与 实用技巧

马 涛◎编著

打动人心的说话智慧



妙语连珠的口才秘诀

图书在版编目 (CIP) 数据

电话营销口才训练与实用技巧 / 马涛编著. -- 北京:  
海潮出版社, 2014.3  
ISBN 978-7-5157-0215-5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 009800 号

书 名: 电话营销口才训练与实用技巧

---

编 著: 马 涛

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 点滴空间

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 180 千字

版 次: 2014 年 3 月第 1 版

印 次: 2014 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0215-5

定 价: 29.50 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



最新调查表明，居民家庭电话除了用于和亲朋好友及同事间的一般联系外，正越来越多地运用在咨询和购物方面，有 65% 的居民使用过电话查询和咨询业务，有 20% 的居民使用过电话预订和电话购物。

现代生活追求快节奏、高效率，电话销售作为一种新时尚正走进千家万户。电话作为一种快捷、方便、经济的通讯工具，在咨询和购物方面已日益得到普及。营销时代追求快节奏、高效率，电话销售因此而生。

电话销售是指通过电话销售产品和宣传公司业务。电话销售要求销售员具有良好的讲话技巧、清晰的表达能力和丰富的产品知识。

人们可以清楚理解到电话销售主要是通过电话进行的，而不是通过面谈，此为电话销售人员与其他销售人员最大的不同。与他相对应的就是行销人员，行销人员主要靠面访客户以获取订单。

其次，人们重点强调的电话销售过程其实就是通过电话与客户建立信任关系的过程。任何生意的基础靠的就是双方建立起来的相互信任，人们经常会讲，他只与了解的、喜欢的和信任的人做生意，因此信任就是电话销售的基础。

此外，客户需求也很重要。这就要求人们要想在电话中成功地完成销售，不单要求电话销售人员能把握到客户的商业需求，还要能把握到客户的个人需求，了解了客户的需求，还要去满足客户的需求。

本书从实际操作角度，系统详尽地解剖了电话销售整个流程中各个环

节电话销售人员使用的实用技巧和方法，总结并具体讲解了电话销售的理念与策略。从多个角度展现了电话销售人员在工作中可能会遇到的各种情景，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，这些方法和技巧实用有效，具有很强的可操作性。

书中还详尽分析了电话销售人员在不同时期的心态，剖析了优秀电话销售人员的销售策略，是电话销售人员提高沟通能力的实用工具书。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。



## 第一章 电话营销准备工作

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 电话营销的目标和对象 .....  | 002 |
| 掌握电话营销的要点 .....   | 005 |
| 电话营销成功要素 .....    | 009 |
| 电话营销前的准备 .....    | 014 |
| 做好周密策划 .....      | 020 |
| 详细了解客户 .....      | 022 |
| 拟好电话营销手稿 .....    | 026 |
| 不断开发新客户 .....     | 029 |
| 寻找潜在客户的有效途径 ..... | 032 |

## 第二章 接打电话基本技巧

|               |     |
|---------------|-----|
| 让声音有感染力 ..... | 042 |
| 电话礼仪要点 .....  | 047 |
| 注意开场白 .....   | 050 |
| 选择合适的时间 ..... | 057 |
| 接听电话的技巧 ..... | 060 |
| 有效提问的技巧 ..... | 064 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 多问少说最有效 .....    | 067 |
| 和客户秘书的沟通技巧 ..... | 077 |
| 正确应对接电话的人 .....  | 082 |
| 如何应对客户的拒绝 .....  | 087 |

### 第三章 预约沟通技巧

|                  |     |
|------------------|-----|
| 做好电话预约准备 .....   | 094 |
| 电话预约的要点 .....    | 096 |
| 电话预约语言技巧 .....   | 099 |
| 预约电话注意事项 .....   | 102 |
| 言简意赅, 抓住要点 ..... | 106 |
| 消除客户的疑惑 .....    | 111 |
| 引起客户的兴趣 .....    | 113 |
| 巧妙应对客户回绝 .....   | 118 |

### 第四章 有效成交艺术

|                  |     |
|------------------|-----|
| 谈话要有艺术性 .....    | 124 |
| 用热情感染客户 .....    | 128 |
| 充分运用口才艺术 .....   | 131 |
| 时刻站在客户的立场上 ..... | 133 |
| 巧妙询问 .....       | 135 |
| 必须尊重客户 .....     | 139 |
| 激发客户的好奇心 .....   | 141 |
| 假设自己就是客户 .....   | 144 |
| 以真诚赢得客户好感 .....  | 147 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 促使客户成交的技巧 .....  | 149 |
| 有效说明产品卖点 .....   | 157 |
| 把握时机促成交 .....    | 162 |
| 攻心说服最有效 .....    | 167 |
| 把握成交要点 .....     | 171 |
| 通过成交信号及时成交 ..... | 177 |

## 第五章 成功跟进促销售

|                  |     |
|------------------|-----|
| 创造良好的印象 .....    | 182 |
| 不断学习销售技巧 .....   | 185 |
| 不怕被拒绝 .....      | 188 |
| 及时消除抱怨 .....     | 192 |
| 找出共同话题 .....     | 195 |
| 建立友情基础 .....     | 197 |
| 第一句话很关键 .....    | 200 |
| 与客户建立和谐的关系 ..... | 204 |
| 引起共鸣 .....       | 208 |
| 投客户之所好 .....     | 209 |
| 探求客户需求 .....     | 211 |
| 态度始终如一 .....     | 214 |
| 意向引导 .....       | 217 |

## 第六章 正确处理客户意见

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 如何面对挑剔的客户 ..... | 222 |
| 切莫轻视礼节 .....    | 227 |
| 打消客户的顾虑 .....   | 229 |



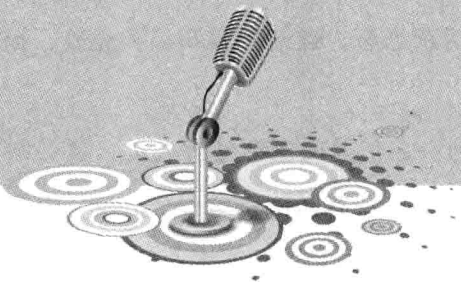
|                   |     |
|-------------------|-----|
| 不要与客户发生争执 .....   | 233 |
| 注意语言的表达方式 .....   | 237 |
| 及时化解客户的不良情绪 ..... | 240 |
| 正确处理反对意见 .....    | 244 |
| 打开客户的心结 .....     | 249 |
| 巧妙应对托词 .....      | 253 |
| 借助第三方证明 .....     | 261 |
| 有效引导客户 .....      | 265 |



## 第一章

# 电话营销准备工作

电话销售需要做充分准备，充分准备会大大增强电话销售人员的自信心。当你对本公司以及竞争对手的产品都了如指掌，并且掌握客户存在哪些问题，同时能够提出解决办法时，客户就会产生你与其他销售人员不同的印象。而要达到这一步，唯一的方法就是你必须事先做好充分的准备。





## 电话营销的目标和对象

很多人都羡慕电话销售人员的口才好，形容他们是见什么人说什么话。可也有人接到电话销售人员打来的电话，就立即挂断电话，丝毫不肯让电话销售人员再继续说下去，更别想他们买任何东西。为什么有的电话销售人员能说会道，但还是会遭受到如此待遇？原因在于电话销售是一门技术，也是一门艺术。其最大特点是综合性强，它融合了商业、口才、心理、公关、传播等各种知识。

电话销售人员虽然必须要“能说会道”，但并不等于耍耍嘴皮子，或是夸夸其谈、哗众取宠。如果不懂得电话销售的艺术，那么任凭电话销售人员说得天花乱坠，也得不到客户的青睐，销售不出产品，拿不到订单也是枉然。其实，电话销售人的职业修养与口才不是与生俱来的，而是需要经过后天的努力来培养的。如果作为一名电话销售人员，你想有出色的口才，良好的修养，想在商务活动中实现你的金色梦想，就要不断地拓展眼界，吸收知识，调整思路，活跃思想，逐渐积累知识和经验，提升自己的口才、气质、修养和人格魅力。

要想成为一名优秀的电话销售人员，就必须先要明白电话销售的目标和对象。作为当代市场营销体系的一个分支，电话销售是一种有效、专业、低成本的行销模式，它伴随着呼叫中心的发展而成长。

电话销售最早兴起于 20 世纪 80 年代的美国，而随着市场经济的发展，在我国也逐渐流行起电话销售这样简单便捷的销售方式了。电话销售是通过电

话或传真等通信技术，对某一目标客户或目标市场进行一对一互动式的一种行销模式。目的是为提高公司形象，扩大企业知名度、客户群，提高客户满意度，它是维系客户关系的一种市场营销手法。它是提升企业价值的一种手段，也是一种低成本、高效率的行销模式。

电话销售的目标就在于能以一种经济有效的方式满足客户需要、为客户提供产品或服务。电话销售的对象是公司现有或潜在的目标市场成员，通过与他们的沟通，可以维持与客户之间良好的关系，而且还可以为企业树立良好的形象。

电话销售并非仅是指打出电话，还包括所有利用电话进行行销的形式，直接销售、数据库营销、一对一营销、呼叫中心、客户服务中心等都包括在电话销售之中；电话销售也不仅是销售产品和客户服务的重要组成部分，还是企业整体行销规划的一个重要组成部分。作为直复行销（即“直接回应的营销”，它是以盈利为目标，通过个性化的沟通媒介向目标市场成员发布发盘信息，以寻求对方直接回应、问询或订购的社会和管理过程）的一种方式，电话销售还可以作为其他直复行销方式——直邮、目录、印刷媒体广告、广播电视广告、一线销售等的一种补充和支持。这些方式和电话销售结合时，虽然侧重的方面各有不同，但最终目的都是要充分利用当今先进的通信技术，为企业创造更多的商机，增加收益。

电话销售决不等于随机地打出许多电话，靠碰运气去销售产品。这样的电话往往不会达到电话销售的目的，反倒会引起客户的反感。成功的电话销售应该使通话双方都能从电话销售中获益。

电话销售要求销售人员具有良好的讲话技巧、清晰的表达能力并掌握一定的产品知识，从而与客户达成交易，在此基础上，还可以向客户宣传公司和产品，配合和支持宣传推广活动。此外，电话销售还可以收集市场信息、寻找潜在客户，并和有价值的客户建立初步的联系。

优秀的电话销售员要懂得细心“观察”客户的反应，留心客户的一举一

动，了解客户的需求信号和购买倾向，从而采取相应的对策来增加交易成功的机会。成功的电话营销应该使通话双方都能体会到电话营销的价值。

### 口才训练与实用技巧

大多数电话销售人员，你若问他为什么打这个电话，他会告诉你“我要把产品卖给对方”。其实在打第一个电话时，就能把产品卖给对方的情况非常少见。如果在打每一个电话时，将目标直接定为“把产品卖给对方”，便很难成为一名电话销售高手。与其将“把产品卖给对方”作为目标，不如将“把自己卖给对方”作为目标。事实上，无论是想达到“把自己卖给对方”，还是“把产品卖给对方”的目标，都是需要一个过程的，在这个过程中需要与对方通若干次电话，而每一次具体的电话都需要制订一个相应的目标。也就是说这些目标虽然是相关联的，但却不是一成不变的。

通常情况下，第一次打电话给客户，可以制订以下几个目标：获得相关负责人的资料；将自己和自己的公司向对方做一个简单的介绍；与相关负责人建立初步的关系；约定第二次给他打电话的时间。

第二次通话时可以制订如下目标：了解对方是否有相应的需求；将自己能够满足对方需求的方案发送给对方；约定下次通话的时间。

从上面的目标可以看出，每一次通话的目标不尽相同，但环环相扣。当然，这种情景是比较顺利的情况；大多数的情况没有这么顺利，在进行目标设定时，就必须根据电话的实际进度进行设计。

当电话沟通不是很顺利时，可以使用一个非常有用的小窍门，即为每次通话设定两组目标，一组为主要目标，另一组为次要目标。

主要目标是最希望在结束这次通话时要达到的目的；次要目标是如果没有办法达成主要目标时，希望达成的其他目的。

许多电话销售人员在打电话时，常常没有制订次要目标，因此在没有办法完成主要目标时，就只能草草结束电话，这样既浪费了时间，又在心理上造成了负面影响，感觉自己吃了闭门羹，从而产生挫折感。

当电话销售人员在打电话前已经做好了两手准备时，虽然达不成主要目标，但发扬“雁过拔毛”的精神，能够达成几点次要目标也是让人高兴的，这时心里就会有一种成就感，因为多少有一些收获。

常见的主要目标有以下几个：根据自己所提供的产品或服务，确认客户是否有需求；向客户提供自己的解决方案；介绍自己及自己所在的公司；建立初步的关系；约定下次通话的时间。

常见的次要目标有以下几个：获得相关负责人的资料；获得通话方的转介绍；了解对方公司的经营状况；了解准客户的疑虑。



## 掌握电话营销的要点

要想成为一名优秀的电话销售人员，需要掌握好电话营销过程中的以下要点：

### 1. 目的明确

很多销售人员，在打电话之前不认真思考，也不组织语言，结果打完电话

才发现该说的话没有说，该达到的销售目的没有达到。比如：我要给一个自己产品的潜在客户打电话，我的目的就是通过电话交流让对方更加了解我的产品，有机会购买我的产品。有了这个目的，我就会设计出最简明的产品介绍语言，然后根据对方的需要再介绍产品的性能和价格。最终给对方留下一个深刻的印象，以便达成销售目的。所以，利用电话营销一定要目的明确。

## 2. 语气平稳，吐字清晰，语言简洁

有许多销售员由于害怕被拒绝，拿起电话就紧张，语气慌里慌张，语速过快，吐字不清，这些都会影响你和对方的交流。有人打来销售电话，报不清公司名称，说不清产品，也弄不清来意，对方只好拒绝。有时就是弄清他的来意，就要花几分钟，再耐着性子听完他的介绍，结果还是不明白产品到底是什么？所以，在电话销售时，一定要使自己的语气平稳，让对方听清楚你在说什么，最好要讲标准的普通话。语言要尽量简洁，说到产品时一定要加重语气，要引起客户的注意。

## 3. 必须清楚电话是打给谁的

有许多销售员还没有弄清出要找的人时，电话一通，就开始介绍自己 and 产品，结果对方说你打错了或者说我不是某某。还有的销售员，把客户的名字搞错，把客户的职务搞错，有的甚至把客户的公司名称搞错，这些错误让你还没有开始销售时就已经降低了诚信度，严重时还会丢掉客户。因此，我们每一个销售员，不要认为打电话是很简单的一件事，在电话营销之前，一定要把客户的资料搞清楚，更要搞清楚你打给的人是有采购决定权的。

### 4. 1 分钟之内把自己和用意介绍清楚

这一点是非常重要的，有时接到同一个人的销售电话，一直都没有记住他的名字和公司。究其原因，他每次打电话来，都只介绍自己是小张，公司名字很含糊，时间一长，接听者就不记得了。在电话销售时，一定要把公司名称，自己的名字和产品的名称以及合作的方式说清楚。在电话结束时，一定别忘了强调你自己的名字。比如：某某经理，和你认识我很愉快，希望我

们合作成功，请您记住我叫某某某。我会经常和你联系的。

### 5. 做好电话登记工作，即时跟进

电话销售人员打过电话后，一定要做登记，并做以总结，把客户分成类，甲类是最有希望成交的，要最短的时间内做电话回访，争取达成协议，乙类，是可争取的，要不间断的跟进。还要敢于让客户下单，比如：某某经理，经过几次沟通，我已经为你准备好了五件产品，希望今天就能给你发货，希望你尽快汇款。丙类，是没有合作意向的。这类客户，你也要不定期地给他电话，看他有没有需求。

电话销售除了以上5点外，还有许多的细节必须注意。比如，优美的声音，美好的祝福，客户的心理，及时的服务等，只要有心去做，就一定会越做越好。销售员要永远保持一颗进取的、积极的、有激情的、永远不服输的心。

## 口才训练与实用技巧

电话营销必须经过前期的周密准备，才能水到渠成。下面主要简单介绍电话营销的几个方面的成功要素：

### 1. 良好的销售技巧

一般来说，在营销领域里最被重视的就是良好的销售技巧，这在电话营销当中尤其重要，因为在无法掌握时间或面对面解决问题的情况下，许多时候你必须依赖良好的销售技巧来克服困难。前面我们也说过，“单一的产品知识”，配上“良好的销售技巧”与“努力”，可以在电话营销中创造佳绩，由此可知“良好的销售技巧”在成功的条件中所占的分量了。

### 2. 掌握专业知识

销售任何东西都必须要对自己的产品了若指掌，因为只有这样你才有说服力，你才能正确说明产品内容、清楚解答准客户的疑



问、恰如其分地处理问题；只有这样你才会有自信，从而更好地了解产品、热爱产品、表达准确，最后也才会成交。例如从事保险的电话营销，就应该像外勤的业务员一样，对于保险商品、商品条款、核保、理赔等专业知识样样精通。

不过也有人说，如果一位电话销售人员对于专业知识未能深入了解，只懂得单一产品，但只要具备不错的销售技巧及努力，依然可以做出好成绩，这种偶然的情况的确是有的，这是因为电话营销几乎都是单一产品的营销，所以存在这种现象。但我们要强调一点，根据市场长期的观察发现，在所有条件都一样的情况下，具备优异专业知识的人仍然更胜一筹；或可以比其他人更轻松、更容易地创造业绩。这一点是毋庸置疑的。

### 3. 多打电话

打电话的量是电话营销成功与否的关键。电话营销的一个重要特色，就是可以迅速地接触到大量的准客户。试想，如果你单有高超技巧，却不打电话，会成功吗？因此，你想要比别人成功，你的活动量就必须足够且比别人多。

要想成为一位成功的电话销售人员，必须具有一定的专业知识，并掌握销售技巧以及保持良好的习惯，再加上努力的拨打电话，成功就会在你的眼前了。

### 4. 良好的习惯

一个人的成功必须要有很好的习惯，也有人说，人一旦习惯成功之后，你就很难叫他不要再成功。相反地，一个人要是习惯失败，他就很难再成功。因此，习惯于成败就好像是咖啡之于人一样，可以医病救人，也可以危害一个人。

在电话营销里，你必须养成几项习惯，首先，每天面对大量的拒绝，仍然要保持正常的工作心情；其次，日复一日重复性地拨