



职业教育技能人才培养创新教材

电话销售 能力训练

华唐教育 组编
曹明元 主编



NLIC2970976201

 高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

职业教育技能人才培养创新教材

电话销售能力训练

Dianhua Xiaoshou Nengli Xunlian

华唐教育 组 编

曹明元 主 编

冯俊芹 王丹 副主编



NLIC2970976201



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

· 内容提要

本书是职业教育技能人才培养创新教材。全书分为4个模块。模块1主要介绍电话销售的概念、作用、分类和基本操作流程。模块2精选了18种电话销售技巧进行训练,包括声音表达技巧、倾听的技巧、说话方式技巧、搜集客户信息的技巧、控制情绪的技巧、销售准备技巧、开场白技巧、挖掘客户需求的技巧、提问技巧、介绍产品的技巧、应对拒绝的技巧、处理异议的技巧、促成交易的技巧、客户跟进技巧、客户维护技巧、LSCPA电话销售法、SPIN电话销售法、FABE电话销售法等。模块3包括5个CCSS项目实训,涉及金融、奢侈品、保险、IT及教育行业,以进一步强化技巧训练。模块4主要介绍3个电话销售的案例,并为教师提供电话销售案例教学的方法,目的在于进一步促进技能的提升。

本书配套网络教学资源,通过封底所附学习卡,可登录网站<http://sve.hep.com.cn>,获取相关教学资源。

本书可作为职业院校“客户信息服务”及“呼叫中心服务与管理”专业相关课程的教材,也可以作为各类呼叫中心的员工培训或相关培训班的教材。

图书在版编目(CIP)数据

电话销售能力训练/曹明元主编;华唐教育组编.

--北京:高等教育出版社,2014.3

ISBN 978-7-04-039268-5

I. ①电… II. ①曹…②华… III. ①销售-方法-职业教育-教材 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第013512号

策划编辑 俞丽莎 责任编辑 郭福生 封面设计 张申申 版式设计 杜微言
插图绘制 尹文军 责任校对 窦丽娜 责任印制 张泽业

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印 刷 北京市四季青双青印刷厂
开 本 889mm×1194mm 1/32
印 张 8.75
字 数 220千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2014年3月第1版
印 次 2014年3月第1次印刷
定 价 35.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物料号 39268-00

前言

产业升级、经济转型是当前国民经济发展的重要战略。2009年2月国务院批准设立21个服务外包示范城市,布局中国服务外包产业。呼叫中心是现代服务业的基础产业,近年来发展十分迅速。为了配合国民经济结构转型,大力发展呼叫中心产业,教育部也在2010年3月颁布的新版中等职业学校专业目录中增加了“客户信息服务”专业(专业代码090900),并在2011年连续批准部分省市在高等职业院校专业目录中增加了“呼叫中心服务与管理”专业(专业代码590319)、“客户服务管理”专业(专业代码620507)和“电信服务与管理”专业(专业代码590353),以适应国民经济的转型和发展。

目前各地职业院校都在纷纷开设客户信息服务类的专业,但是市面上的专业书籍对于职业院校的教学并不适用。有鉴于此,国内最早从事呼叫中心职业教育及实训系统研发的华唐中科教育科技(北京)有限公司(简称“华唐教育”)率先发布了客户信息服务类专业建设的整体解决方案,包括专业建设、实训系统建设、考试认证、校内工学结合外包业务导入及就业等。

在此背景下,华唐教育凭借在呼叫中心领域从事教育、培训、课程开发以及产业相关工作的丰富经验,与全国各地的职业院校深度合作,在各级领导的支持和领导下,针对客户信息服务类开发了职业教育技能人才培养创新系列教材。

本书包含4个模块。模块1主要介绍电话销售的概念、作用、分类和基本操作流程。模块2介绍18种电话销售技巧,包括声音表达技巧、倾听的技巧、说话方式技巧、搜集客户信息的技巧、控制情绪的技巧、销售准备技巧、开场白技巧、挖掘客户需求的技巧、提

问技巧、介绍产品的技巧、应对拒绝的技巧、处理异议的技巧、促成交易的技巧、客户跟进技巧、客户维护技巧、LSCPA 电话销售法、SPIN 电话销售法、FABE 电话销售法等内容。通过模块 2 的重点学习与训练,学生应该能够掌握一般的销售知识和技巧,了解客户对于产品性能、形态等各个方面的需求与期望,能够对收集的信息进行整理和分析,能够根据应完成的销售目标制订基本的销售计划,能够通过电话拜访客户并落实各种促销手段,能够完成信息的采集与整理等工作,以确保完成销售任务。模块 3 包括 5 个 CCSS 项目实训,涉及金融、奢侈品、保险、IT 及教育行业,学生通过这些实训可以进一步检验和强化电话销售技巧。模块 4 主要介绍 3 个电话销售的案例,并为教师提供电话销售案例教学的方法,目的在于进一步促进技能的提升。

本书在编写期间,全国电子商务职业教育教学指导委员会正在制定《国家中等职业学校客户信息服务专业教学标准》,并已完成初稿。本书主编曹明元先生为该标准的专家组成员。本书的内容是根据该标准的要求进行编写的。

本书配套网络教学资源,通过封底所附学习卡,登录 <http://sve.hep.com.cn>,可获得相关教学资源。学习卡兼有防伪功能,可查阅图书真伪,详细说明见书末“郑重声明”页。

由于水平有限,疏漏或不足之处在所难免,恳请广大读者不吝批评指正,以便我们及时更正。读者意见反馈信箱:caomingyuan@tsinghua.edu.cn。

编者

2013 年 11 月

目 录

| | |
|------------------------------|-----------|
| 模块 1 电话销售基础知识 | 1 |
| 任务 1.1 了解电话销售的内涵 | 3 |
| 任务 1.2 了解电话销售在企业中的作用 | 10 |
| 任务 1.3 了解电话销售的分类 | 16 |
| 任务 1.4 掌握电话销售的基本流程 | 21 |
| 模块 2 电话销售基本技巧训练 | 27 |
| 任务 2.1 掌握声音表达技巧 | 29 |
| 任务 2.2 学会倾听 | 38 |
| 任务 2.3 运用正确的说话方式 | 49 |
| 任务 2.4 搜集客户信息 | 60 |
| 任务 2.5 掌握控制情绪的技巧 | 68 |
| 任务 2.6 做好销售准备 | 76 |
| 任务 2.7 做好开场白 | 86 |
| 任务 2.8 挖掘客户的需求 | 94 |
| 任务 2.9 掌握提问的技巧 | 106 |
| 任务 2.10 正确介绍产品 | 119 |
| 任务 2.11 处理客户的拒绝 | 126 |
| 任务 2.12 处理客户的异议 | 135 |
| 任务 2.13 掌握促成交易的技巧 | 147 |
| 任务 2.14 掌握客户跟进技巧 | 154 |
| 任务 2.15 掌握客户维护技巧 | 163 |
| 任务 2.16 掌握 LSCPA 电话销售法 | 171 |
| 任务 2.17 掌握 SPIN 电话销售法 | 179 |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| 任务 2.18 掌握 FABE 电话销售法 | 188 |
| 模块 3 电话销售项目实训 | 197 |
| 实训 3.1 工商银行信用卡电话销售 | 199 |
| 实训 3.2 迪奥香水电话销售 | 208 |
| 实训 3.3 中国人寿保险电话销售 | 217 |
| 实训 3.4 戴尔电脑电话销售 | 225 |
| 实训 3.5 儿童教育产品电话销售 | 234 |
| 模块 4 电话销售案例分析 | 243 |
| 案例 4.1 来之不易的降价结果 | 245 |
| 案例 4.2 善意的谎言 | 249 |
| 案例 4.3 一鼓作气 | 253 |
| 附录 A “SPIN 销售法” 四类问题汇总示例 | 257 |
| 附录 B 呼叫中心模拟系统 (CCSS) 简介 | 266 |

//// 模块 1 电话销售基础知识

说起电话销售,你脑海中浮现的是什么呢?也许是中国移动、中国联通给你打电话推销他们的新业务,是保险公司打电话推销他们的汽车保险,是银行每天给你和你身边的朋友打电话推销他们的信用卡业务,等等。所以你可能会说,电话销售很简单。但是电话销售真的像你想得这样简单吗?你知道电话销售的各种不同方式吗?你知道一个成功的电话销售应该是怎样操作的吗?今天我们学习的第一个目标就是掌握电话销售的内涵和外延,这也是一切知识学习过程的第一步。

“先有高品质的思维,后有高品质的人生,只有不断升级自己,才可以闲庭信步于江湖。”

——电话销售员舒冰冰

任务 1.1 了解电话销售的内涵

在开始学习本任务的知识之前请用三分钟时间完成下面的自测。

我认为电话销售是：

我认为和电话销售相关的行为有：

我觉得电话销售主要应用于以下领域和行业：

想知道你的回答对不对或者好不好吗？学习完本任务的内容再回过头来看看自己的答案。现在我们开始吧！

在了解电话销售之前我们有必要弄清楚什么是销售。你也许马上想到了许多伟大的销售员的名字：汤姆·霍普金思、乔·吉拉德、博恩·崔西。是的，这些人通过卓越的销售技能成就了自己的辉煌事业。简单地说，他们的伟大之处体现在他们通过各种方式成功地将自己的产品或者服务卖给了消费者。所以，你可以将销售行为简单理解为通过某种方式将产品或者服务推销给消费者，这种行为的结果是双方获益的。

乔·吉拉德:世界最伟大的推销员

乔·吉拉德(Joe Girard), 1928年11月1日出生于美国底特律市的一个贫民家庭。9岁时,乔·吉拉德开始给人擦鞋、送报,赚钱补贴家用。乔·吉拉德16岁就离开了学校,成为了一名锅炉工,并在那里得了严重的气喘病。后来他成为一位建筑师,到1963年1月为止,盖了13年的房子。35岁以前,乔·吉拉德是个完全的失败者,他患有相当严重的口吃,换过40个工作仍一事无成,甚至曾经当过小偷,开过赌场。35岁那年,乔·吉拉德破产了,负债高达6万美元。为了生存下去,他走进了一家汽车经销店,3年之后,乔·吉拉德以年销售1425辆汽车的成绩,打破了汽车销售的吉尼斯世界纪录。他在15年的汽车推销生涯中总共卖出了13001辆汽车,平均每天销售6辆,而且全部是一对一销售给个人的。他也因此创造了吉尼斯汽车销售的世界纪录,被《吉尼斯世界记录大全》誉为“世界上最伟大推销员”。

那么,电话销售也就不难理解了。电话销售行为就是通过电话及与电话相关的技术将产品或者服务推销给消费者,其结果也必然是双方获益的。为了更好地理解电话销售,我们有必要了解以下的知识。

一、与电话销售相关的销售方式

其实与电话销售相关的词汇很多,数据库营销(Database Marketing)、一对一营销(One to One Marketing)、呼叫中心(Call Center)等,这些虽然不能等同于电话销售,但是却与电话销售有着很大的关联。一个好的电话销售方案往往需要依赖庞大的客户信息库来进行长期销售活动,即数据库营销;也需要针对每个客户的特点创建个性化的营销沟通,即一对一营销。电话销售也是呼叫中心的一个重要的应用领域,即呼叫中心除了肩负客户服务的职能之外,往往也承担着电话销售的重任。不同的呼叫中心,其任

务侧重可能有所不同,但目的都是一样的,即充分利用当今先进的通信和计算机技术,为企业创造商机,增加收益。

课堂练习

试着向你的同桌陈述一个你身边的电话销售事例,并说明销售结果如何。

二、成功的电话销售的内涵

常见的通信公司、保险公司、银行等企业的推销员正是通过他们的电话技术和计算机技术来向你和你的家人、朋友推销他们的产品。其实,电话销售并不仅仅是推销产品或服务,从更精确的意义上讲,电话销售还需要销售者与客户建立起相互信任的关系,真正了解和挖掘客户的需求,而且是双方获益的。至此,你是不是想到了那些毫无技巧的无聊的推销电话总是令人厌烦,无论他们怎么说你也不会被说服? 这些都不是成功的电话销售,因为那些销售员往往是毫无计划地乱打电话,没有掌握适当的技巧与客户建立起信任的关系,结果往往是徒劳。

成功的电话销售实际上是指通过有计划、有目的地使用电话技术和计算机技术与客户建立起信任的关系(图 1-1),并在建立



图1-1

关系的过程中,了解和挖掘客户的需求并满足其需求,使双方都获益的过程。

三、影响电话销售成功与否的因素

通过前面的讲解,你已经知道了什么才是成功的电话销售。那么,通过简单的分析你也能明白一个成功的电话销售必不可少的几个因素。

1. 计划和目的

打电话之前一定要有所准备、有所计划,这样在通话过程中才能够沉着应对各种变化,如果通话脱离了主题就能够迅速地将对方拉回来,从而更顺利地完成任务。

2. 利用电话技术和计算机技术

现在的电话销售都是采用呼叫中心的新兴技术,通过计算机和电话的结合,实现更多功能的电话销售,不仅可以大样本随机拨打电话,还可以有效地记录客户的信息,自动将客户的数据保存到数据库中,实现更方便快捷的电话销售。

3. 获得客户信任

在电话销售过程中,客户可以用各种理由来拒绝你的产品,你只有先和客户建立良好的关系,并获得客户的信任,才能获得更多的机会使客户了解你的产品,最终接受你的产品。

4. 满足客户需求

接你电话的客户未必就是有产品需求的客户,即便是有需求的客户也未必就愿意在众多产品种类中选择你的产品,因此,你不能纯粹为了你的销售而销售,而是应该充分了解客户的需求,知道客户的需求在哪个层次,这样才能有针对性地推销你的产品。

5. 双方获益

客户愿意购买你的产品,是因为你的产品满足了他的需求,而你的销售也应该是赢利的,所以成功的电话销售往往是最大限度

地使双方都获得最大的好处。这就需要销售员在电话销售过程中充分权衡双方的利益,达到最佳平衡的效果。

满足这几个要求的电话销售就是一个成功的电话销售。

至此,你应该已经理解了电话销售以及影响电话销售成功与否的因素。在接下来的学习中你将了解电话销售在企业中存在的重要价值。

◇ 案例分析

请判断下列案例中的销售员的行为是否是电话销售,并说明原因。

案例 1:

假设你是一家玩具店的老板诸葛亮亮先生,前段时间你在小麦公司买了一批玩具,你发现他们的产品物美价廉,有意与他们长期合作。今天你接到小麦公司推销员咕噜的电话,正是他之前打电话向你推销他们公司的玩具并促成了你们的合作。

你:“你好啊,咕噜先生。”

咕噜:“你好,诸葛先生,您最近好吗?最近生意怎么样?”

你:“我很好,生意也不错,上次从你们那里批发的玩具真的很不错,客户很喜欢。”

咕噜:“真的吗?真为你高兴啊,我今天打电话就是想要了解一下你对我们的产品有没有什么意见,既然你很满意,那我们就放心啦!”

你:“谢谢你们啦,我以后还有需要的话会再和你们联系的。”

咕噜:“好的,您有需要给我打电话就行。祝您生意越来越好!再见!”

你:“谢谢,再见!”

挂断电话之后,你心里充满了温暖和感激,你决定,以后一定和小麦公司长期合作下去。

案例 2:

周末你在家看电视,突然门铃响了,你打开门看见一个穿着一身正装的年轻人站在你门前,他面带微笑,向你鞠了个躬。

年轻人:“先生,您好,我是×××公司的销售员小新,请问您需要拖把吗?”

你:“卖拖把呀?对不起,我们家还有,暂时不需要。”

年轻人:“没有关系的,先生,您可以先了解一下,我们公司的这款拖把是新一代全自动的,而且可以拖到很多角落的地方,很方便。现在买的话还打8折,非常实惠。您看看(说完把拖把拿出来展示给你看)。”

你:“这么好?看样子还不错嘛!但是我现在还不能确定买不买,等我太太回来后商量一下再说吧!”

年轻人:“可以,这是我的联系方式,如果您需要,您可以随时给我打电话,我们可以送货上门。”

你:“好的。”

年轻人:“先生,为了方便为您服务,您能不能把您的联系方式告诉我?”

你:“这个嘛,好吧。”

你接过他的名片同时也把家里的电话号码给了他。你晚上和太太说了这件事,太太并没有反对,但是你并没有给那个销售员打电话,由于很忙,你很快就把这件事忘记了。过了几天你接到一个电话。

年轻人:“先生,您好,我是×××公司的销售员小新啊,上次给您说的拖把的事情您还记得吗?”

你:“哦,是你啊,我差点忘了,我太太说可以买,你这周三中午有时间就送过来吧。”

年轻人：“好的，请问您需要几把呢？我们这儿买三把以上就可以赠送一块拖布。”

你：“那就三把吧，可以送给父母用。”

年轻人：“好的，我会准时送货到您家的。再见！”

你：“再见！”

到了周三中午，小新先生准时将三把拖把和赠品送到你家。

【课后作业】

- (1) 通过查阅资料，弄清电话销售现在主要应用于哪些行业。
- (2) 简述电话销售的特点和作用。

任务 1.2 了解电话销售在企业中的作用

在开始学习本任务的知识之前请用三分钟时间完成下面的自测。

我认为电话销售的特点主要体现在：

我认为电话销售的作用有：

我觉得电话销售的前景会：

想知道你的回答对不对或者好不好吗？学习完本任务的内容再回过头来看看自己的答案。现在我们开始吧。

电话销售起源于 20 世纪 70 年代末 80 年代初的美国，之后迅速发展到日本、中国台湾、印度、新加坡等亚洲国家和地区，90 年代在中国大陆得到发展。随着商品经济的发展，电话销售作为一种不可低估的销售模式越来越得到企业的重视。电话销售对于企业而言具有重要的作用，但是这些作用是建立在电话销售的一些独有的特点之上的。