

THE SPEAKING OF
TELEPHONE MARKETING

一线真金

电话销售口才

江天 编著

80%的电话是用来约访的，

只有**20%**的电话是用来成交的。

让你从生手变成熟手的**制胜宝典**，
帮你把知识变成经验的**使用指南**，
助你快速成为销售精英的实战秘笈。

使用电话的真正目的在于
搭建营销人员与顾客之间的桥梁。

 经济科学出版社



一线真金

电话销售口才

江 天 编著



经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一线真金：电话销售口才/江天编著. - 北京：经济科学出版社，2011. 1

ISBN 978 - 7 - 5141 - 0062 - 4

I. ①一… II. ①江… III. ①推销 - 口才学
IV. ①F713. 3②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 212757 号

责任编辑：周胜婷

责任校对：王凡娥

技术编辑：王世伟

一线真金：电话销售口才

江 天 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100142

总编部电话：88191217 发行电话：88191109

网址：www. esp. com. cn

电子邮件：esp@ esp. com. cn

北京阳光彩色印刷有限公司印刷

710 × 1000 16 开 16.25 印张 240000 字

2011 年 3 月第 1 版 2011 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 0062 - 4 定价：30.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前

言

刚拨通电话，客户就想挂断电话，如何吸引其倾听？开场的技巧有哪些？你知道电话销售的最佳时段吗？如何解决阻碍签约的棘手问题？怎样向客户提问，套出客户的真心话？如何抓住人心，用对话术让客户自然下单？怎样针对客户类型，降低拒绝率，让客户说“Yes”？相信每一个电话销售人员都会遇到相似的问题，如何解决这些问题也是我们最关心的。

作为一个电话销售人员，要想取得成功，就要懂得推销并不是以需求为推动力的。

成功的推销意味着你要认识到你的目标是发现客户在做什么、如何做、什么时候做、和谁在做以及他们为什么这么做。成功的推销意味着你要帮助他们做得更好。如果你的推销达不到这一标准，或者你的产品并没有真正地帮助他们做得更好，你也不会获得成功。

推销成功的另一个关键是要懂得人们会“以其人之道，还治其人之身”。开始会谈时，如果你问：“你们需要什么？”他们最可能的答复是：“我们什么也不需要。”大多数情况下，客户根本就不需要你或你的服务，如果他真的“需要”你的话，他早就主动给你打电话了。

很多人都羡慕那些电话销售成功的人，觉得他们很幸运。其实任何一个成功的背后都是要付出努力的。你只要付出自己的努力，并找到成功的规律，你也会是一个成功的电话销售人。

本书适合从事电话销售工作的人员阅读使用，尤其适合作为电话销售新人的入门培训用书。本书从不同的角度总结了众多优秀电话销售人员的工作方法与经验，对电话销售人员在工作中最有可能遇到的各种销售问题进行了系统的梳理。书中内容涵盖了电话销售工作的方方面面，包括个人修炼、前期准备、开场白技巧、客户类型及心理分析、第一次电话拜访的注意事项、产品推介技巧、异议处理技巧等。作者巧妙地将电话销售理论、技巧与案例融为一体，力图让电话销售人员通过阅读本书，即可掌握客户心理，获得客户的认同，并最终实现销售业绩的提升。

对于电话销售人员来说，电话销售的道路是铺满荆棘的，但它同时也是通往辉煌的。只要你能充分地发挥自身的智慧与勤奋，你就一定会收获成功。而这本书将会为你的成功开启第一扇门！

编 者

前言/1

第一章 不被 Pass 的开场白

- 1.1 电话该如何打/2
- 1.2 你的电话销售开场白有效吗/4
- 1.3 常见经典开场白/9
- 1.4 利用有魅力的声音吸引客户/16
- 1.5 如何约见新客户/20
- 1.6 如何让更多人听你的电话/25

第二章 轻松学招，让你打遍天下无敌手

- 2.1 电话销售人员应具有
的十大理念/30
- 2.2 电话销售人员必经历
的五个阶段/38
- 2.3 充分的准备工作是电话
销售成功的敲门砖/40

2.4 明确目标才能取得优势/42

2.5 全面了解产品是成功销售的起始点/44

第三章 电话销售中的“黄金法则”

3.1 电话销售的四大基本动作/50

3.2 开发新客户的十大准则/58

3.3 利用“二选一”封闭式问题打动客户/59

3.4 如何成功约见拜访陌生客户/63

第四章 磨刀不误砍柴工——电话销售的基本技巧

4.1 如何寻找潜在的客户/68

4.2 电话销售中应注意哪些礼节/71

- 4.3 如何执行电话销售的步骤/72
- 4.4 给客户打电话时应注意哪些问题/73
- 4.5 如何让接线员说真话/77
- 4.6 如何在电话中与客户交流/86
- 4.7 如何与客户建立良好的关系/88
- 4.8 电话销售的失败案例分析/89

第五章 电话诉衷情——会提问是一种能力

- 5.1 怎样吸引客户，进行产品销售/96
- 5.2 怎样用产品说明打动客户的心/99
- 5.3 如何探明客户的需求/100
- 5.4 聆听客户的需求是成功销售的关键/103

第六章 我为订单狂——成功的产品推介

6.1 邀约客户应有的四种心态/106

6.2 如何使用电话邀约客户/107

6.3 怎样成功地拜访客户/111

6.4 怎样引导客户提出问题/114

6.5 掌握有助于成功的谈判技巧/117

6.6 如何识别客户的购买信号/119

6.7 怎样掌握有效的成交技巧/121

6.8 如何把握好成交时机/124

6.9 常见的九种客户类型/126

第七章 将销售进行到底——巩固销售成果的技巧

- 7.1 成交后与客户必不可少的联系/132
- 7.2 持之以恒地与客户进行联系/133
- 7.3 销售人员应谨记的原则/135
- 7.4 怎样妥善地维护与老客户之间的关系/137

第八章 不打不成交——如何处理客户存在的问题

- 8.1 如何处理客户的各种异议/142
- 8.2 怎样打消客户可能存在的顾虑/144
- 8.3 怎样消除成交后客户存在的消极情绪/145
- 8.4 怎样才能消除客户的异议/149

- 8.5 怎样应对客户的
投诉/156

第九章 见招拆招——如何应对电话 销售中遇到的问题

- 9.1 如何应对客户的
拒绝/160
- 9.2 如何应对准客户拒绝
电话约访/161
- 9.3 如何处理客户的
不满/163
- 9.4 如何应对赖账的
客户/165

第十章 更上一层楼——提升业务水 平技巧

- 10.1 巧用认同感顺利进行
电话销售/172
- 10.2 销售高手应具备的八
种人格魅力/175

- 10.3 巴里·法伯的电话销售妙计/176
- 10.4 销售人员应忌的“七嘴”/178
- 10.5 电话销售人员应该扮演的九种角色/180

第十一章 前车可鉴——拥有健康的销售心态

- 11.1 培养积极的销售心态/184
- 11.2 培养永不放弃的销售心态/187
- 11.3 要保持良好的销售心态/191
- 11.4 要有“心中无剑”的销售境界/194
- 11.5 认清自身的销售心态盲点/197
- 11.6 缓解销售压力的有效心法/199

- 11.7 销售人员的情绪在电话里无法自控时，怎么办/202

第十二章 建立信任和谐的沟通氛围

- 12.1 仁——站在帮助客户的角度/208
- 12.2 义——和客户成为朋友/210
- 12.3 礼——尊重你的客户/212
- 12.4 智——专业的素质/214
- 12.5 信——做个诚信的人/217

第十三章 篇外篇——由销售到营销

- 13.1 每个销售人员都应知道的十个问题/220

- 13.2 电话销售人员由量变到质变的法则/221
- 13.3 金牌销售人员常用的金牌推销招数/226
- 13.4 中国销售人员应具备的职业修养/230
- 13.5 符合中国国情的销售策略/233
- 13.6 学习犹太人的销售高招/237

参考书目/243

不被Pass的开场白

- 1.1 电话该如何打
- 1.2 你的电话销售开场白有效吗
- 1.3 常见经典开场白
- 1.4 利用有魅力的声音吸引客户
- 1.5 如何约见新客户
- 1.6 如何让更多人听你的电话



1.1 电话该如何打

电话已经成为现代销售中不可缺少的工具，可在实际的销售工作中，有许多销售人员不会打销售电话，往往很随意地丢掉了生意成交的机会。那么如何打销售电话呢？

其一，在打电话之前一定要清楚自己打这个电话的目的，也就是要目的明确。很多销售人员在打电话之前根本不认真思考，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：你要给自己产品的一个潜在客户打电话，你的目的就是通过电话交流让对方更加了解你的产品，有机会购买你的产品。有了这个目的，你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，利用电话销售一定要目的明确。

其二，语气要平稳，吐字要清晰，语言要简洁。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。我们有时会接到打来的销售电话，报不清公司名称，说不清产品，也弄不清他的来意，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，要引起对方的注意。

其三，要非常清楚你的电话是打给谁。有许多销售员还没有弄清楚要找的人时，电话一通，就开始介绍自己和产品，结果对方说“你打错了”或者说“我不是××”。还有的销售员，把要找的人的名字、职务搞错，有的甚至把对方公司的名称搞错，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，在电话销售之前，一定要把对方的资料搞清楚，更要搞清楚你打给的人是有采购决定权的。



其四，在一分钟之内把自己和用意介绍清楚。这一点是非常重要的，我们经常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，也就不记得了。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：××经理，和你认识我很愉快，希望我们合作成功，请你记住我叫××。我会经常和你联系的。

其五，做好电话登记工作，跟进更重要。销售人员打过电话后，一定要做登记，并做总结，把各个“客户”分成类：甲类是最有希望成交的，要在最短的时间内做电话回访，争取达成协议；乙类是可争取的，要不间断地跟进。还要敢于让客户下单，比如：××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。

电话销售除了以上五点外，还有许多的细节要注意。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。

另外，在电话业务中，我们应仔细针对每个客户的情况选择适当的时间拨打电话，这样就会事半功倍。因为电话业务的最大特点就是对方无法拒绝与我们沟通，这也是电话业务的优点。但如果不加以合理地利用，这也会成为电话业务最大的弊病，因为在电话铃响时，对方不知道来电的具体意图，这使他丧失了拒绝的权利。在接起电话后，即使有急事，出于礼貌也不能不顾一切地挂断电话，但在他的心里，就已经产生了抗拒的心理，于是，我们的销售从一开始就处于最低点。所以，我们需要选择一个合适的时间拨打电话。

(1) 以一星期为标准。

星期一，这是双休日结束后上班的第一天，人们肯定会有很多事情要处理，一般公司都在星期一开商务会议或布置这一周的工作，所以大多会很忙碌。所以如果要联系业务的话，尽量避开这一天。如果我们要找的人员确有急事，应该避开早上的时间，选择下午会比较好一些。星期二到星期四，这三天是最正常的工作时间，也是进行电话业务最合适