

全程细节指导 主打实战演练



电话营销人员必备的7个秘密武器

# 电话销售圣经

## Telephone Sells Bible

中国企业培训协会秘书长 毕行之

著名培训师 周 坤

和君智业培训首席专家 张启峰

资深管理培训师 陈 龙

中国民营经济研究院资深专家 杨思卓

各界精英  
联袂推荐



# 电话销售圣经

Telephone  
Sales Bible

李源快 著

 中华工商联合出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

电话销售圣经: 电话营销人员必备的 7 个秘密武器  
/李源快著. —北京: 中华工商联合出版社, 2011.5  
ISBN 978-7-80249-805-1

I. ①电… II. ①李… III. ①销售—方法 IV.  
①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 055662 号

---

**电话销售圣经: 电话营销人员必备的 7 个秘密武器**

作 者: 李源快  
选题策划: 卢 俊  
责任编辑: 卢 俊 廖雯雯  
装帧设计: 树装帧  
营销宣传: 王 静 韩博华 万春生 效慧辉  
责任审读: 海 鸿  
责任印制: 迈致红  
出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司  
印 刷: 三河市华丰印刷厂  
版 次: 2011 年 7 月第 1 版  
印 次: 2011 年 7 月第 1 次印刷  
开 本: 710mm × 1020mm 1/16  
字 数: 215 千字  
印 张: 15.25  
书 号: ISBN 978-7-80249-805-1  
定 价: 29.90 元

---

服务热线: 010-58301130  
销售热线: 010-58302813  
地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座  
19—20 层, 100044  
[http: //www.chgslcbs.cn](http://www.chgslcbs.cn)  
E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)  
E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书  
版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,  
请与印务部联系。  
联系电话: 010-58302915

销售是一门语言艺术，对于电话销售来说更是如此。目前电话销售已经成为了比较流行的销售方式，它具有省时、省力、快速沟通的优点。在信息化高速发展的时代里，电话销售的重要性已经愈加凸显。打电话、说话，人人都会，但是如何通过电话与客户达到良好的沟通效果，并达成销售意向，并不是一件简单的事情。我们常常看到在销售中因一句话而毁了一笔业务的现象，因此电话销售人员一定要注意电话沟通的技巧，避免“祸从口出”。

电话销售绝不等于随机地打出大量电话，靠碰运气去推销产品。这种电话往往会引起客户的反感，结果适得其反。现在的电话销售可以表述为：通过使用电话、传真等通信技术，来实现有计划、有组织、并且高效率地扩大顾客群、提高顾客满意度、维护顾客等市场行为的手法。对于大部分的电话销售人员来说，如何提高电话销售沟通技巧，就成了电话销售的一项难关，而本书将帮助你找出与客户沟通的障碍，及时推进签单，达成交易。

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。曾任美国总统的里根经常对下属讲这样一个故事：

在某个星期天，一位年轻的牧师开始做他生平的第一次讲道，他的心情无比激动。但是，情况并不像他预料的那么好，整个教堂只坐了一个人，显得空荡荡的。

于是，牧师很失望，就问那个人：“你觉得我该怎么办呢？”

那个人回答道：“我不大清楚，我只是一个养牛的。不过，如果我的牧场只有一头牛的话，我还是会喂养它的。”

于是，牧师便走向讲坛，然后开始滔滔不绝地讲道，把他早已准备好了的讲词热情地讲了一遍。完毕后，他问那个人：“你觉得怎么样？”

那个人回答：“我不太清楚，我只是一个养牛的。不过如果我发现牧场只有一头牛的话，我是不会把全部的饲料都塞给它的。”

上面这个故事告诉我们，当你与人沟通时，一定要细心观察对方的反应，并根据对方的反应，来确定你的下一步策略，否则你做什么都是无用功。对电话销售来讲，销售人员在与客户沟通的过程中，必须注意客户的反应，针对客户的不同反应采取相应的措施，如果销售人员没有在这方面做任何准备，那么在遇到客户提出的异议、不满及拒绝时，就会感到措手不及。销售人员要学会针对客户的反应做出准确的判断，避免一相情愿地认为客户会怎样怎样。

有“玫琳凯销售皇后”之称的杰西·卡娜曾说：“销售人员经常犯的一

个错误是，他们很轻易地就根据客户的第一反应对客户下了断语，结果却忽略了很好的潜在主顾。”要想创造良好的销售业绩，销售人员就要了解客户的想法，拉近与客户的距离，本书将告诉你实现电话成交的秘密，让你在前进的道路上少走一些弯路，为你的成功助一臂之力。

第一章  
**磨刀不误砍柴工——  
电话销售前的准备**

1. 充足的准备是成功的一半 / 003
2. 一开始就要找对“人” / 006
3. 了解所售产品的相关知识 / 009
4. 知识够，信心足 / 012
5. 快速寻找客户资料 / 015
6. 洞悉客户心理 / 018
7. 掌握电话营销的步骤 / 021
8. 准备一份提示性的手稿 / 024
9. 给出一个打电话的理由 / 027
10. 好记性不如烂笔头 / 030

第二章  
**拉近距离好沟通——  
如何跨越客户的防火墙**

1. 激发客户的兴趣 / 037
2. 因为陌生，所以接触 / 040
3. 发掘客户的需求 / 043
4. 开门见山，以真服人 / 046
5. 建立和谐的氛围 / 048
6. 清晰的思路更容易让对方信赖 / 051
7. 不要凌驾于客户之上 / 054

8. 心平气和，耐心做个好听众 / 058
9. 把话说到客户“心窝里” / 061
10. 让客户知道你是“何方神圣” / 064
11. 消除客户所有的顾虑 / 067
12. 熟人引荐，消除隔膜 / 070

### 第三章 会说话，巧说话—— 电话销售中的语言技巧

1. 有针对性地推介产品 / 077
2. 为客户脸上争取光彩 / 080
3. 精彩的开场白，是你成功吸引客户的法宝 / 083
4. 巧妙的“让步”实现销售目的 / 086
5. 站在客户的立场上说话 / 089
6. 赞美竞争对手的优点 / 092
7. 努力争取拜访的机会 / 095
8. 适当赞美是电话销售的润滑剂 / 098
9. 巧妙提问，让客户掉入“陷阱” / 101
10. 对症下药，到什么山唱什么歌 / 105
11. 迂回的说辞往往更有说服力 / 108

### 第四章 练好内功赢天下—— 电话销售也要讲礼仪

1. 声音有“魅力”，才有“吸引力” / 115
2. 不可不知的电话礼仪 / 118
3. 完美声音有技巧 / 122
4. 说话有礼貌，赢得好印象 / 125
5. 时刻保持良好的心态 / 128
6. 善倾听方能了解客户 / 132
7. 吃了“闭门羹”，也要勇往直前 / 135
8. 有条不紊，循序渐进 / 138
9. 趁热打铁，不给拖延的机会 / 141



第五章  
不打不成交——  
如何处理客户的反对意见

1. 别急，找到客户顾虑所在 / 147
2. 尽量先预防客户的反对意见 / 150
3. 客户有托词，你要巧应对 / 153
4. 忍受牢骚，化解客户的情绪 / 157
5. 避免争执，第一时间寻找问题所在 / 160
6. 客户不需要，你该怎么办 / 164
7. 用事实赢得挑剔客户的认可 / 167
8. 不可对客户品头论足 / 170

第六章  
听出来的真诚——  
铁打不动的“信用”

1. 和客户成为朋友 / 177
2. 让客户听出你的真诚 / 180
3. 掌握表达真诚情感的技巧 / 183
4. 一定要记住客户的名字 / 185
5. 做个诚信的“电话销售人员” / 188
6. 行动大于一切 / 191
7. 对卖出的产品负责到底 / 194

第七章  
跟进通话促成交——  
及时推进签单

1. 建立稳定而忠诚的客户群 / 201
2. 成交不算完，跟进很关键 / 204
3. 每天保持足够的电话量 / 206
4. 适时回访，让客户有被重视的感觉 / 209
5. 不同的客户，不同跟进方法 / 212
6. 不要再另辟蹊径了，随时保持联络 / 215
7. 避免打追加电话惹客户烦 / 218
8. 别让煮熟的鸭子飞了 / 220
9. 客户身边的每一个人都是重要人物 / 224
10. 巩固老客户，发展新客户 / 226
11. 善始善终，做好售后服务 / 229



# 1

## 充足的准备是成功的一半

俗话说：“不打无准备之仗。”不做准备工作的人，就是准备失败的人。电话销售并不是一门简单的学问，在这个竞争形势如此严峻的时代，如果有哪一位电话销售人员事先不进行周密的考虑和充分的准备，那么他注定会成为竞争中的被淘汰者。

凡事预则立，不预则废。对于电话销售人员来说，充足的准备更为重要，电话销售人员只能靠“听觉”去“看到”客户的所有反应并判断销售方向是否正确。同样地，客户只能借着他所听到的声音及其所传递的讯息来判断自己是否喜欢这个销售人员，是否可以信赖这个人，并决定是否继续这个通话过程。电话销售人员只有通过充足的准备，才能显示出诚意，

从而让客户更好地接纳自己。

电话销售要做的准备工作包括：

### (1) 树立自信与热情

自信与热情对于电话销售尤为重要，在拨打每一通电话之前，销售人员都必须有这样一种认识，那就是你所拨打的这通电话很可能就是你现状的转折点。有了这种想法之后你才可能用认真、负责、坚持的态度对待你所拨打的每一通电话，才能使你有一种必定成功的积极动力。在与客户交流时，要尽可能地增加你面部表情的丰富性，如果你希望靠热情来影响对方，你的面部表情就一定要丰富起来，要微笑。

对于销售人员来说，自信是成功的先决条件。你只有对自己充满信心，在与客户交谈时，才能语气坚定、胸有成竹。客户虽然看不见你的精神状态，但是可以感受到，如果你自己没有注意到，很有可能因此而失去一次机会。销售人员可以在电话机旁摆放一面镜子，一旦看到镜子中的你在板着脸与客户通话，你就可以及时地提醒自己笑一笑，以增加自己的热诚度。用你的自信和热情感染、征服客户，以最终促成交易成功。

### (2) 乐观积极的心态

态度是一种思维方式，很多人恐惧打电话往往就是消极思想在作怪，他们总是感觉自己无能为力，头脑里似乎总是有一个声音在说“我不能”。而思维积极者则恰恰相反，他们对待任何事都用一种“我能行”的态度，他们感觉自己是有力量的，而拥有积极思想的人往往更能得到客户的青睐，也就更容易达成交易，获得成功。

### (3) 资料准备要专业化、条理化

笔、笔记本、客户资料及相关产品的资料是最基本的准备，此外，在拨打电话之前，电话销售人员要先把自己所要表达的内容准备好，最好是先列出几条写在手边的纸张上，以免对方接电话后，自己由于紧张或兴奋而忘了自己的讲话内容，出现冷场，给对方留下不专业的印象。另外，通过电话和对方沟通时，思路要清晰，说话要有条理。每一句话该如何说以及如何应对对方的提问，都应该有必要的准备。

### (4) 准备吸引客户兴趣的话题

在电话销售的过程中，如果没有办法让客户在较短的时间内感到有兴趣，那么客户可能随时终止通话，因为他们不喜欢浪费时间去听一些和自己无关的事情，除非这通电话能为他们带来某种好处。在寻找客户感兴趣的话题时，销售人员需要特别注意的是，因为整个交流过程是互动的，所以要想使客户对某种话题感兴趣，你最好对这种话题同样感兴趣。

### (5) 时机与时间的掌控准备

打电话时一定要把握准确的时机，针对不同的人群特点，选择不同的时间，避免与客户的重要事产生冲撞。如果电话打过去了，要礼貌地征询客户是否有时间或方便接听。讲话时要简洁明了，由于长时接听电话容易造成占线等问题，因此，打电话交谈时要长话短说，除了必要的寒暄、客套之外，一定要少说与业务无关的话题，杜绝长时接听电话造成占线的现象。

### 销售圣经：

- ▶ 找准时机，选好话题，引起客户兴趣。
- ▶ 注意语气变化，态度真诚，让客户能够感受到你的精神状态。
- ▶ 言语要富有条理性，不可语无伦次、前后反复，让对方产生反感。
- ▶ 长话短说，少说与业务无关的话题，杜绝长时间接听电话造成占线的现象。

## 2

### 一开始就要找对“人”

不知道你是否还记得自己刚刚踏入电话销售这个行业的时候，抱着一种怎样的心情？如果当初你所期望的与现在你所得到的相去甚远，或许你需要问一问自己：“为什么现在我所得到的与当初所期望的相差甚远？到底是什么样的原因阻碍了我的业绩增长？”

调查发现，电话销售人员在销售过程中所遇到的最大障碍，并不是大多数人所认为的心态问题、产品价格问题、销售方法问题或拒绝处理问题，而是一个看似简单的问题——有没有足够多的有效目标客户资料，能不能在电话销售一开始的时候就找对人。很多人销售业绩不理想的原因是，在最初打电话的时候就犯了一个原则性的错误——和那些非目标客户做交流，因而在错误的道路上越走越远，离自己的目标也越来越远。电话销售成功的第一个关键点就是要找对目标，找到足够多的有效潜在目标客户，如果连这点都做不到，就根本谈不上创造什么良好的业绩。

想要一开始就找对“人”，需要注意以下几点：

### (1) 灵敏的“嗅觉”——确定目标客户

准确的客户定位是找对人的前提条件，也就是首先要定位好什么人是我们要找的人。如果在目标定位上发生了错误，那电话销售人员是不可能成功的。除此之外，电话销售人员还要有灵敏的“嗅觉”，这是电话销售人员最基本也是最重要的素质之一。

灵敏的“嗅觉”，即电话销售人员必须通过开始沟通的几句话判断对方的身份，从而确定他是不是你要找的目标客户。这主要是通过对方的语言、语气、语调来判断对方的身份，如果沟通了一段时间后还不能确定对方的身份，我们可以采用灵活的提问来判断对方的身份，从而减少销售的时间成本，不要花费大量的时间和精力去说服一个并不需要你的产品的人。如果电话销售人员在销售过程中始终在和不正确的人对话，即使你在其他方面做得很到位，也不会有好的业绩。

### (2) 灵活、礼貌——摆脱非决策者

当你做了多次完整的产品或服务介绍后，却被告知在决定购买前，还有一个你从未通过话的人必须被说服，这只会增加你的销售成本，为你的工作带来不便。如果判断出对方不是你要找的人，你就要采用礼貌的形式摆脱对方。我们需要摆脱的人常常是前台或接线员，在摆脱他们的同时，还要通过对方找到我们要找的人。不管采用哪种方式，我们一定要做到有礼貌。

### (3) 方向比努力更重要——找准决策者

确定目标客户后，销售人员面临的一个难题是如何找到决策者——拿主意的人，知道谁是最后决定购买的人是非常重要的。一个企业负责接电

话的人往往是一个后勤人员或办公室的某个人，他们根本无权决定某些购买事项，即使他们对这个产品或服务有兴趣，还要向上汇报，真正有决定权的应该是行政部门的负责人。不管情况怎么样，电话销售人员所找到的客户最终都需要落到某个关键联系人身上，而这个关键联系人必须具有决定权，能够最终拍板作出购买的决定，或者在整个采购决策的流程中具备相当大的影响力。无论你卖什么产品，首先必须找到决策者，不学会过这一关，你就会浪费很多时间。

#### (4) 巧妙提问，找到决策者

找到拿主意的人是一个复杂的过程，需要和多人打交道。他们可能是在一个垂直的层面上，也可能是在一个水平层面上的人，甚至关系错综复杂。虽然在不同的行业中，决策流程或关键拿主意的人会有所不同，但同一行业的流程会相同或相近。参考同类行业其他公司的经验来作指导，或者向有类似经验的销售人员学习都会对你有所帮助。

如果销售人员手里只有客户的名称，那么第一个电话基本上是打给总机人员、秘书或者其他相关部门人员的，而你的最终目的是要找到相关负责人。经验丰富的销售人员可以通过各种途径获取自己需要的信息。例如：

销售人员：喂，请问陈主任在不在？

客户：陈主任？哪个陈主任？

销售人员：办公室陈主任啊，他在不在？

客户：我们这里是财务部，不是办公室。

销售人员：不好意思，可能转错了，办公室电话是多少？

客户：你打×××吧。

销售人员：谢谢您，顺便问一下，陈主任在不在？



客户：办公室没有陈主任啊，办公室主任姓王。

销售人员：可能又搞错了，谢谢您。

### 销售圣经：

- ▶ 不要花费大量的时间和精力去说服一个并不需要你的产品的人。
- ▶ 礼貌地摆脱非决策者，并通过对方找到我们要找的人。
- ▶ 找准决策者，节省销售成本。
- ▶ 如果推销员手里只有客户的名称，销售人员可以通过巧妙的提问，找到决策者。

## 3

### 了解所售产品的相关知识

作为一个销售人员，最重要的就是把产品销售出去，而销售产品的第一步就是向客户介绍产品。如果一个销售人员对自己销售的产品的相关信息没有一个充分而详细的了解的话，客户是不会轻易作出购买决定的。而且，当客户打算购买某种产品的时候，也会针对这一产品以及相关产品的具体情况进行详细的询问。在这种情况下，如果销售人员不能及时而准确地回答客户的问题，就会留给客户不够专业的印象，这必然会降低客户购买产品的积极性。

销售其实也是一场心理战，只有当你了解自己的产品或服务知识，熟知客户的需求及产品的竞争优势所在，并知道如何运用他们来改善客户的工作和生活时，你才能娴熟地向客户推销你的产品。

熟悉产品的基本特征，是销售人员的一项基本素质，销售人员在进行