

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA
企业成长力书架

WANJIN
YIXIANQIAN

万金 一线牵

金牌电话销售技战术

JINPAI DIANHUA XIAOSHOU JIZHANSHU

王占坡◎著

中国物资出版社

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA
企业成长力书架

WANJIN
YIXIANQIAN

万金 一线牵

常州大学图书馆
藏书章

金牌电话销售技战术

图书在版编目 (CIP) 数据

万金一线牵: 金牌电话销售技战术 / 王占坡著. —北京: 中国物资出版社, 2011. 8

(企业成长力书架)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 3931 - 5

I. ①万… II. ①王… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 149167 号

策划编辑 黄 华

责任编辑 范虹轶

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 饶莉莉

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 [http: //www. clph. cn](http://www.clph.cn)

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 3931 - 5/F · 1557

开 本 710mm × 1000mm 1/16

版 次 2011 年 8 月第 1 版

印 张 15.25

印 次 2011 年 8 月第 1 次印刷

字 数 225 千字

定 价 32.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架

编委会



主 编：邓 明 黄 华

副主编：范虹轶 王 景

编 委：邓 明 王子鱼 李 玲 白 昊 王 景
段淑红 吴利霞 邓晓容 王春雷 黄 华
王占坡 李 艺 赵丽丽 任晓明 孙洪东
李素娟 程艳伟 尹贵超 史慧敏 高 伟
杨志伟 申小花 赵 杰 王志玲 李晓丹
肖凤仙 周海宏 刘彦飞 杜妍锐 孙艳丽
李丽丽 张 超

序 言

PREFACE

电话销售是现代销售中的一种营销方式，电话销售人员不用在烈日炎炎下疲劳奔波，不用在车马劳顿后继续赶路，而是可以在风景优美的阳光小镇一边享受着和煦的阳光和温柔的小风，一边通过电波与客户谈笑风生。当然，这对一个电话销售精英来说，是完全可以做到的，但是对于刚刚进入职场的销售新人来说却远远没有这么惬意，他们总是会遇到这样那样的不利状况：

“你是谁，打电话干什么？”

“对不起，我很忙，以后再说吧。”

“对不起，我们老板不在。”

“你们的产品也太贵了，我买不起。”

“我还没有想好，我需要再考虑考虑。”

“我已经买过同类产品了。”

“我现在用的这个挺好，我还不想换。”

“我不负责这一块儿，你找负责人吧。”

“我已经把你的电话记下了，我们需要的时候再跟你联系吧。”

“我不需要，我再说一遍我不需要，以后不要再给我打电话了。”

“你们的产品我都没有听说过，我还是买大品牌的比较放心。”

“你们要是再给我打电话，我就报警了。”

在遇到上述的情形时，电话销售新人往往会不知所措，匆匆忙忙挂断电

话后颓然地坐在座位上，黯然神伤。不是说电话销售很简单吗？那为什么每次都会被拒绝？难道是自己不适合这份工作吗？

事实上，哪一个电话销售精英没有遇到过这样的经历呢？但这并没有阻止他们成为日后的销售精英。他们用自己的智慧和努力换来了今天的成就。现在，当他们再拿起电话打给客户时，只需要说“您好，我是×××。”就会跟客户开怀畅谈，就像朋友一样。没有紧张的开场白，没有局促的自我介绍，没有尴尬的拒绝，也没有红脸的异议，气氛和谐又温馨。客户愿意把自己的需求、困惑告诉他们，而且更加乐意接受他们的帮助——接受他们递上来的订单。

所有电话销售新人都羡慕这样的状态，都在期待着这一天的到来。远吗？不远，很快。只要用对方法，走对路子，成功就在不远处等着你。

本书通过对 1000 名电话销售新人的问卷调查，总结出电话销售新人在销售过程中所遇到的具体困难和挫折，结合典型事例和销售精英的成功经验，提出切实可行的解决方法。比如，在打电话之前都要做好哪些准备；遇到态度恶劣的客户时，销售人员如何巧妙化干戈为玉帛；怎样才能让客户在开场的前 30 秒内不挂断电话；如何引导客户的需求；如何化解客户的满腹牢骚；在没有预算的情况下怎样让客户欣然掏腰包买下产品；如何合理处理客户的售后服务问题；如何让有影响力的人向你提供帮助。

本书按照电话销售的一般流程：前期准备、开场白、需求识别、产品推介、解决异议、适时促单、售后服务 7 个流程和心态调整及细节把握两个重点注意事项，由点到面、由浅入深地对电话销售人员的困惑给予解释说明，提出解决的方案，并向销售新人清楚地阐述了客户之所以会产生种种问题或对电话销售新人出言不逊、故意刁难的原因，让电话销售人员能够站在客户的角度看问题，理解客户、尊重客户，详细阐述了电话销售过程中电话销售新人必须熟练掌握的销售技巧和客户的购买心理，是一本非常实用的销售工具书和培训手册。此书既适合准备进入电话销售这一行业的人士参考，也适

合公司培训人员对电话销售人员进行培训。

电话销售新人不仅可以在本书找到自己的影子，找到之所以失败的原因，还能从中洞悉客户心理，学习销售技巧，进而有针对性地运用，从而使电话销售无往不利。

熟练掌握电话销售技巧，合理运用，你就会成为销售精英！

作 者

2011 年 6 月

第一章 修炼——内心强大气场强大

我一拿起电话就紧张——自信的力量最强大	1
客户拒绝我怎么办——有勇气才有机会	5
打了好几次电话都没有成功——成功贵在坚持	10
客户对我谈的事情不感兴趣——用激情点燃客户	13
客户总要考虑考虑——耐心决定成败	17
说好的怎么又变卦了——平常心才是硬道理	20
客户总是不相信我——诚心才能打动人	24

第二章 磨刀——准备充足胜券在握

我到底应该从哪儿入手——掌握工作流程，才能事半功倍	29
介绍产品语无伦次——了解自己，应对自如	32
芸芸众生，谁才是我的准客户——找对人，才能做好事	37
花了那么长时间却没有一点儿成果——打电话前你必须做好准备	41
突如其来的问题让我难以招架——做好预测，以防万一	46

第三章 开场——30 秒让客户心动

我刚刚开始就被拒绝——打响开场第一枪	51
我应该怎样吸引客户的注意力——开门见山，切中要害	55
我的电话总是止步于前台或秘书——绕过屏障并不难	59
哦，好可怕的客户——应对恶劣态度的开场白	63
开场白怎样才能不落于俗套——精彩开场白 4 种形式	67

第四章 引导——有效激发客户兴趣

我的提问总不能切中要害——把握客户的“痛苦”	71
为什么客户选择了别人而不是我——情感投资马虎不得	76
怎样才能搞懂客户的心理——真正挠到客户的“痒处”	80
我总是不能给客户最想要的——挖掘客户的需求	85
这些问题让我如何回答——认真对待客户的每一个问题	90
我总会被客户带到沟里——产品推介的技巧和误区	93

第五章 推介——给客户一个唯一的理由

我什么时候才能给客户介绍产品——明白客户的需求点	99
到手的生意为什么黄了——谈论客户感兴趣的话题	103
为什么我的产品没有吸引力——凸显产品的独有商业价值	108
是什么阻碍了客户购买的脚步——解决客户难题	112

整日忙忙碌碌却一无所获——强化客户将要得到的利益	115
怎样提高产品的吸引力——多方位引导客户需求	120
客户总是滔滔不绝——积极倾听才能发现问题	124
我总是被客户的问题问倒——提高临场应变的能力	128

第六章 异议——有异议才会有卖点

客户为什么会有这么多的异议——找准原因，处理异议	133
客户顾虑重重，我要怎么办——处理异议的 LSCPA 法则	138
客户的异议五花八门——做好预测，以防万一	142
怎么才能处理好客户的异议——客户异议，各个击破	147

第七章 促单——关键时刻“狠、准、稳”

我往往会在最后一步卡壳——运用数学原理有效促单	153
同样的方法，别人行，他怎么就不行——按照客户的风格出牌	157
为什么问了半天客户还是不下单——识别购买信号，帮客户作决定	161
客户无法决定是否购买怎么办——把握好背后的“关键先生”	165
客户一直犹豫不决怎么办——利益，致命的诱惑	168
客户基本满意，但还要考虑——利用假象，让他觉得非买不可	173

第八章 维护——老客户是最有利的资源

成交以后是不是就可以不管了——坚决不做一锤子买卖	177
--------------------------------	-----

客户的抱怨、投诉太多了——对产品负责是我们的责任	181
客户在什么时候能主动想起我——将自己变成客户的客户	185
开发新客户才是最重要的——老客户有更大的价值	188
怎样才能稳住老客户——客户的忠诚是长期努力换来的	192

第九章 细节——决定成败

怎样才能让客户记住我——把你的名字渗透到客户的生活当中	199
感觉客户离我好遥远——寻找你们之间的共同点	202
反正也看不到，注不注意礼节都没关系——礼仪，即使不见面也很重要	206
怎样用声音留住客户——销售就要先声夺人	210
怎样才能让客户接受我——拥有同理心，你就拥有了客户	215
谁来帮帮我——让有影响力的人成为你的助手	218
怎样才能让客户信服我——急客户之所急，想客户之所想	222

第一章 修炼——内心强大气场强大

我一拿起电话就紧张——自信的力量最强大



电话销售人员的苦恼

一拿起电话就紧张，不敢拨打电话。

在等待电话接通的过程中，紧张的不敢呼吸。

电话接通以后，却不知道怎么办。

不顾及客户的感受，只会自说自话。

现在很多人都非常反感电话销售，态度好的人会委婉地拒绝，一旦遇上态度不好的人，那种咄咄逼人的气势不仅让销售新人无法应付，就连销售老兵都会退避三舍以求自保。正因为这些情况的出现，给电话销售人员造成了很大的心理障碍。越是害怕、越是紧张，就越容易造成电话销售的失败，甚至因此而变得不自信，客户更是充满了怀疑，销售活动还没有开始就中途夭折了。

销售人员只有对自己充满信心，对自己所在公司和所销售的产品充满信

心，才能以一种积极的心态、昂扬的精神状态与客户交流。销售人员的信心来源于积极的进取、执著的奋斗和对工作的热情。销售人员在面对客户的时候一定要克服自信心不足的心理弱点，提高自身的心理素质，增加前进的动力，以积极的心态面对工作。

在与客户交谈的时候，要想赢得客户的信任，就要时时刻刻流露出自信的光芒。自信可以为你的产品增色不少，当你自信满满地向客户介绍产品的时候客户就会相信你说是真的，而当你信心不足时，即使你的产品很好，客户也会认为你心虚，认为产品可能存在什么问题。由此可见，销售人员的自信与否关系到客户对商品的信任程度。

刘静是一个文弱的小女生，她去一家公司应聘电话销售人员，但是主管害怕她吃不了这个苦，就没有打算雇用她。但刘静天生倔犟，她跟主管说，如果我在三个月之内不能拿下10万元的订单，我就不要工资了。当然，这种自信让主管雇用了她。她在工作中也一直保持着自信的状态，每天早上起床后就大声的告诉自己“我是最棒的”，然后带着饱满的热情投入到工作中。她在跟客户打电话的时候也一直保持着这种积极自信的姿态，客户也被她感染了，从她的座位上不时传来爽朗的笑声，离她比较近的同事甚至都能听到电话那端高亢兴奋的声音。不到三个月，她的业绩就已经超过10万元了。

想获得销售活动的成功，在工作中取得业绩，克服紧张情绪、培养自信是走上工作岗位的首要任务。刘静是一个天生就很自信的人，所以，在她积极热情的带动下，客户的情绪也被她感染了，很快就与她建立了良好的合作关系。

电话销售人员想要克服打电话时的紧张情绪，应该注重两方面内容。

◆ 产生紧张情绪，丧失信心的原因

◆ 消除紧张情绪，增强自信心

一、产生紧张情绪，丧失信心的原因

1. 不能正确看待电话销售

刚刚进入职场的人，对电话销售这个概念理解的并不深刻。没有看到电话销售的价值，再加上社会上一些人对电话销售这个行业不好的评价，让销售新人认为自己是在做一件并不受欢迎的事情，会打扰到别人的生活和工作。如果电话销售人员都认为自己是在做一件不好的事情，还怎么可能从容淡定的与客户交谈。时刻警惕着客户会不会生气，会不会因为自己打扰了他而大发雷霆，紧张必然存在于每一次的电话交谈过程中。

2. 没有充足的专业知识

电话销售的门槛比较低，不受过多专业素质的约束。而企业在招聘工作人员之后往往只是粗略的进行一下培训，简单地介绍一下工作流程与产品知识就让销售新人上岗。因为自己掌握的专业知识比较少，底气不足，怕露出破绽而不敢多说。尤其在遇到一个比较懂行的客户的时候，往往会被客户问得哑口无言。即使客户非常想买产品，但是对于这么不专业的销售人员，也会要考虑考虑的。

3. 不能正确看待销售挫折

任何形式的销售都是从被拒绝开始的，没有被拒绝的销售不能称之为真正意义上的销售。电话销售人员要知道，不是任何人都有时间、有心情听你向他介绍产品。当客户拒绝你的时候，他或许是因为正在为一件工作忙得焦头烂额，或许是刚被上司骂了个狗血喷头，或许是刚出差回来好不容易才睡着，或许……不管怎样，这个时候电话打扰了他，他自然会拒绝，甚至会大发脾气。所以，电话销售人员应该学会体谅客户，正确看待销售。客户拒绝并不一定是在拒绝你，也不一定是在拒绝你所销售的产品，只是现在心情不

好而已。客户拒绝一个陌生来电打扰自己正常的工作和生活的理由有很多，电话销售人员需要做的只是在对的时间里给他一个正确的理由让他去接受你，接受你所销售的产品。而这并不是靠技巧就可以得到的，更重要的还是机遇和努力。对于心理素质较差的电话销售人员来说，客户的拒绝会让他们心情低落，情绪沮丧，再也不愿意拿起电话进行下一轮的搏杀。不能正确看待销售挫折往往会使他们悄然结束自己的电话销售职业生涯。

二、消除紧张情绪，增强自信心

1. 我是在为客户创造财富

在这个飞速发展的经济时代，消费者的需求越来越难以得到满足。很多消费者不仅关注产品本身的性能，对其附加值也越来越重视。每个消费者都想购买到对自己有意义、有价值的商品。那么，电话销售就给客户带来了很多的便利。电话销售人员在打电话之前都已经做过详细的调查，在知道客户有需求的情况下才会打电话，并不是盲目行事。一个人不可能了解全部的信息，在专业的领域还是专业人士了解的更多，销售人员给客户介绍的产品是对客户有益的，是在帮助客户创造财富。只有树立这样的信念，才会充满自信，说出来的话才会有说服力，销售活动才可能成功进行。

2. 努力学习、积累专业知识

当一个人缺少必要的知识和能力时就不能正确把握事情的发展情况，这个时候往往会感觉心虚，缺乏自信。

电话销售人员在工作中，必须要灵活掌握跟自己产品有关的专业知识和营销策略。只要是客户想知道的，你都要了解，这样才不至于在客户提问过程中尴尬冷场。

当然学习的方法有很多种，可以自己看书，从书中找到需要解决的问题。也可以向前辈学习，前辈在实践中摸索出来的实际经验可以借鉴，只要认真学习，很多难缠的客户都可以轻松搞定。当然更重要的还是向客户学习，把

客户每一次的问题都记下来，打完电话后仔细分析研究，想一想客户为什么会关注这样的问题，这样的问题该如何回答、如何解决。

只有慢慢学习，我们的专业知识和营销技巧才会进步，自信自然而然也会跟着增强。

3. 做好准备，在工作中不断肯定、激励自己

机会总是留给有准备的人的，要成为一个优秀的电话销售人员，必须在做事前做好准备。在打电话前准备好客户的资料，才能对客户了如指掌。把自己的话术烂熟于胸，才能在客户询问的时候应对自如。多一方面的准备就会减少一分担心。当一切进行顺利的时候自信自然就会在身边洋溢。同时，电话销售人员的自信也由于客户的肯定而更加深刻。客户接受自己的服务，认可自己的产品对每一个电话销售人员来说都是一种肯定的过程，都能够激发销售人员的自信心。只要你准备充足，胸有成竹，拥有强烈的自信心，那么，你离成功就不远了。

自信的人敢于尝试，敢于展示自己的才华和能力。自信的人更容易获得成功。“天生我材必有用”，每个人都有自己的长处和优点，需要我们去发掘和发挥。不能因为一时的失败就灰心丧气，也不要因为一时的成功就骄傲自大。作为一个电话销售人员，只有树立起强大的自信心，才会克服紧张的情绪，才会使销售活动获得成功。

客户拒绝我怎么办——有勇气才有机会



电话销售人员的苦恼

我很害怕拨打电话，不知道应该从哪儿说起。

打电话的时候非常紧张，常常无语伦次。

我只是自己在介绍产品，客户一问问题就不知如何应付。

刚刚接触电话销售这一工作的人，往往会有一种自卑心理，部分电话销售人员还会认为销售是一个卑微的工作，这个工作让自己很没有面子，客户购买产品是一种恩赐。所以，销售人员在跟客户打电话的时候往往会产生一种低人一等、过于谦卑的心理，没有勇气面对客户提出的一系列问题，甚至因为害怕被拒绝连拿起电话与客户交谈的勇气都没有。

其实，这是电话销售人员在刚刚接触电话销售初期都会经历的一个时期，因为还没有对电话销售行业作出正确的解读。电话销售行业与其他行业一样，都是在为社会创造价值。不管自己所从事的属于哪一行业，哪种职务，自己都是在做一项高尚的事业，没有必要在客户面前低三下四、委曲求全。电话销售人员首先要做的就是正确看待自己的工作，克服恐惧心理。因为越是害怕失败，越是会紧张恐惧；越是紧张恐惧，越会导致电话销售的失败。这种现象会愈演愈烈，不仅会不断地拖延销售工作，而且还会延误商机，使电话销售人员最终放弃这一事业。

一个人的情绪会受潜意识的影响，当你的潜意识在否定一种感觉的时候，你的情绪同样会产生这种否定的倾向，也就是说当你感到恐惧的时候，你在销售工作中也一直会受这种感觉的控制，这将严重影响电话销售工作的顺利开展。

刘思思是一个电话销售新手，由前辈带了几天后，就开始正式上岗。她以前听说过很多关于电话销售的评价，很多都带着负面情绪，所以，从早上上班起就非常紧张。看到别人都已经投入到工作中开始了与客户的交谈，可她的心里一直忐忑不安，不敢打电话，害怕客户会为难自己。她越想越害怕，但是也不得不硬着头皮打起了电话。其实，她很希望电