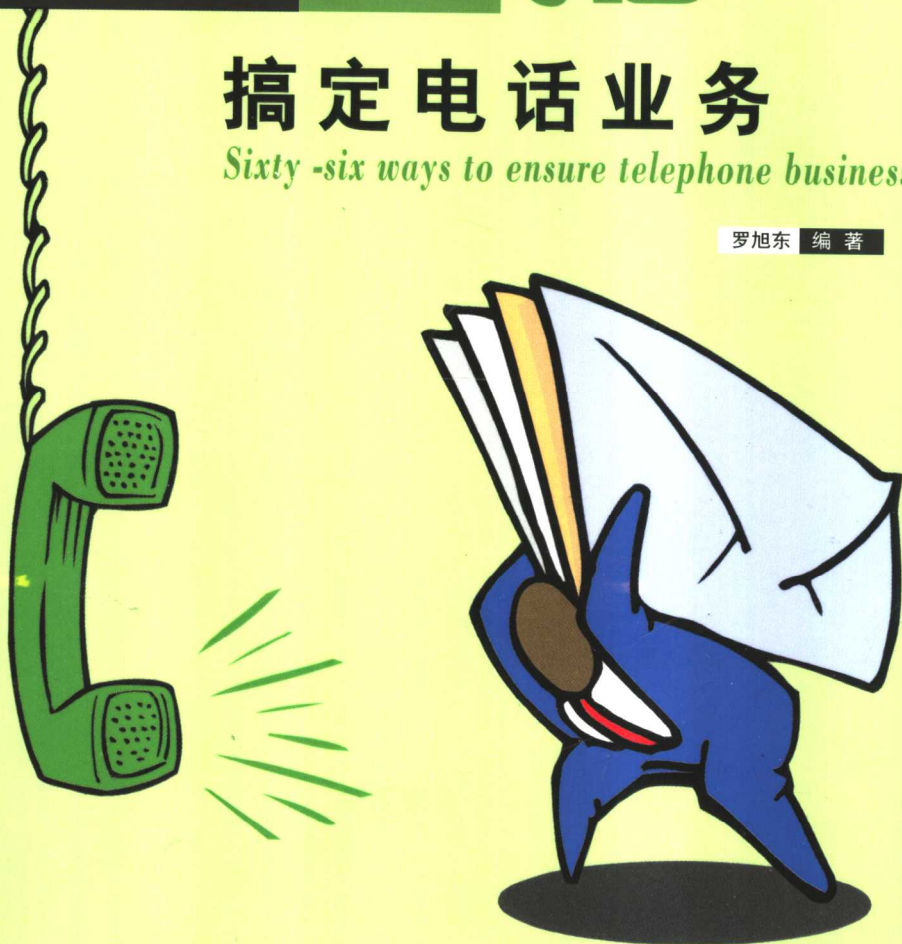




搞定电话业务

Sixty-six ways to ensure telephone business

罗旭东 编 著



丛书主编
孟祥龙

员工培训范本

黑龙江人民出版社

66招

搞定电话业务

Sixty-six ways to ensure telephone business

罗旭东 编著



黑龙江人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

66 招搞定业务/孟祥龙编著. —哈尔滨: 黑龙江人民出版社, 2004. 9

ISBN 7-207-06351-2

I. 6... II. 孟... III. 企业管理: 销售管理
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 092998 号

责任编辑 刘桂华

封面设计 形动工作室

出版发行 黑龙江人民出版社出版·发行

通讯地址 哈尔滨市南岗区宣庆小区 1 号楼

邮 编 150008

网 址 WWW. longpress. com E-mail hlijrmcbs@yeah. net

印 刷 北京楠萍印刷有限公司

经 销 新华书店

开 本 787 × 1092 毫米 1/16 · 11.9 印张

字 数 1500 千字

印 数 5000

版 次 2004 年 9 月第 1 版 2004 年 9 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-207-06351-2/F · 1130

全套定价: 75.00 元

(如发现本书有印制质量问题, 印刷厂负责调换)

前 言

在现代商务中,电话已成为必不可少的一种业务工具。电话业务也已成为一个专门的领域,并逐步取代传统的营销方式,进而电话业务的技巧也成为商业社会中必须掌握的一门专业知识。

电话业务虽为人们所熟知,可打好一个高效的业务电话并非一件容易的事。通常选定了目标客户,电话中却很难同其奠定一个很好的开端,更谈不上建立合作关系了。电话业务,既是一种心理战,又是一种语言战;既是对本职工作的一种检测,又是一种能力的发挥。

本书从电话业务的基本准备工作开始,分别从电话业务的沟通技巧、电话的接听技巧、电话业务的语言运用技巧、决策人的寻找与确认技巧、电话业务成交的确定与签约技巧、电话业务的收尾与延续等几大项出发,着重介绍电话业务的66个关键环节,让大家准确认识和掌握这些电话业务中的专业方法和技巧。

本书从实际出发,并配以实例,通俗易懂,简单明了,读者可以轻松掌握,希望能给你的工作带来一定帮助。

祝你成功!

罗旭东

2004年9月

目 录

第一部分	电话业务的前期准备	/1
第1招	电话业务开展前的心理准备	/3
第2招	电话业务开展前的物品准备	/9
第3招	对所销售的产品或服务深入了解	/12
第4招	客户资料的搜集和筛选	/13
第5招	电话脚本的制作与使用	/15
第6招	对自己情绪的有效控制	/23
第二部分	业务电话的沟通技巧	/27
第7招	通话的基本步骤掌握	/29
第8招	顾客购买欲望的激发技巧	/31
第9招	电话中产品或服务介绍的技巧	/33
第10招	同非业内人的通话技巧	/36
第11招	业务介绍与底牌的保留	/37
第12招	与接线人亲近感的建立	/39
第13招	客户资料的及时占有	/43
第14招	增强客户信任感的技巧	/44
第15招	客户提问的巧妙回答	/46
第16招	认同感的建立	/47
第17招	避免被拒绝的技巧	/48

- 第18招 摆脱纠缠不清的技巧 /51
- 第19招 拨打电话时间的掌握 /54
- 第20招 购买信号的捕捉 /56
- 第21招 电话恐惧症的克服 /57
- 第22招 结束谈话的最佳时间 /61

第三部分 业务电话的接听艺术 /63

- 第23招 有效增强自己听力的技巧 /65
- 第24招 电话中人和事的准确确认 /68
- 第25招 抱怨情绪电话的接听技巧 /70
- 第26招 咨询电话的有效接听 /76
- 第27招 电话接听内容的准确记录技巧 /80
- 第28招 话外之音的判断技巧 /81
- 第29招 自己无法负责电话的处理技巧 /82
- 第30招 巧妙挂断来电的艺术 /83

第四部分 电话业务的语言沟通艺术 /85

- 第31招 声音魅力的打造技巧 /87
- 第32招 良好第一印象的塑造方法 /89
- 第33招 共同话题的寻找技巧 /92
- 第34招 个性语言魅力的使用艺术 /94
- 第35招 引导性语言的使用 /96
- 第36招 电话中不当停顿的克服 /97
- 第37招 电话中语气语调的使用技巧 /99
- 第38招 用沉默增加气势上的突破 /100
- 第39招 奇妙的省略性语言的使用技巧 /102
- 第40招 电话中提问的艺术 /104
- 第41招 专业性语言的运用艺术 /109

第42招 积极姿态的导入技巧 /111

第五部分 决策人的寻找技巧 /113

- 第43招 总机的应对技巧 /115
- 第44招 决策人姓名的寻问技巧 /116
- 第45招 障碍的穿越技巧 /118
- 第46招 接线人的巧妙确认 /124
- 第47招 避免追拨电话的方法 /126
- 第48招 有效的运用与决策人的初次交锋 /127
- 第49招 与决策人的电话约见技巧 /130
- 第50招 堵住决策人推托性语言的技巧 /133
- 第51招 套近乎的技巧 /139
- 第52招 惯性编造的避免方式 /142

第六部分 业务成交的确定与签约技巧 /145

- 第53招 约定明确性的促进技巧 /147
- 第54招 与不同性格决策人的谈判技巧 /150
- 第55招 引导决策人给予肯定的技巧 /160
- 第56招 认同成交法的使用技巧 /162
- 第57招 误听试换法的运用技巧 /164
- 第58招 小范围选择法的成交艺术 /165
- 第59招 双向托底技巧的使用 /167
- 第60招 激将法的运用技巧 /169
- 第61招 成交恐惧心理的克服 /170
- 第62招 签单时注意事项的掌握 /172

第七部分 电话业务的收尾与延续 /175

- 第63招 签约后的积极履约 /177

66招搞定

电话业务

第 64 招 电话回访同顾客增进友谊的技巧 /179

第 65 招 丢单后不良情绪的有效调整 /181

第 66 招 永不放弃的延续 /183

第一部分

电话业务的前期准备

第 1 招

电话业务开展前的心理准备

打电话既是一种心理游戏，又是一种体力劳动。与日常生活中的体力劳动不同，它更多的体现了电话业务人员的态度和心理的应变能力。因此，在打电话的过程中，心态直接影响着电话业务的结果。

在球场上，一方的队员想方设法地攻破对方的球门，所不同的是对方输了，而在电话业务的过程中却是双赢的。我们运用自己的智慧和体力在不断突破对方的防守，到对方的场地里，这样我们才能破门而入。而电话业务中，要站在客户的立场去考虑，才会赢得客户的认同。

总之，我们无论做什么事，心态都是很重要的。有时，心态会起到决定作用。那么，做为刚刚准备做电话业务的人来说，应该建立一种什么样的心态呢？

(1) 要充满热情

电话业务员要满腔热情地对待工作，热情得像太阳，能活跃气氛、温暖人心、融化客户的冷漠拒绝、唤起客户的信任和好感。热情的人朋友多，热情的业务员客户多。世界著名推销大师齐格拉说得好：“你会由于过份热情而失去某一笔交易，但也会因为不够热情而失去一百次交易。”

电话业务员应该让每一个与自己通话的人都能感受到自己服务的

亲切与热情。几乎所有人对电话业务员都有一种本能的抗拒，因为他们购买产品和服务时担心作错了决定，他们本能地对业务员产生怀疑或根本不让知道他们的真实想法。因此，当客户听到一个热情洋溢的声音非常努力的让他明白需要什么，并且让他作一个正确的决定时，他才会真正的明白他的真正需要。

没有人愿意听到冷冰冰的、有气无力的声音。经验表明，只有我们热情时，客户才会感觉到我们的产品和服务的价值，因为产品所有的信息都是通过我们的声音传递的。正如我们逛商店的时候，首先要看商品的品牌。而在听一个介绍时，则完全取决于我们对声音的判断。因此，我们的声音将对客户产生巨大的影响，声音就是我们产品的品牌。当我们想像快乐的事情时，我们的声音也会自然地明快起来，客户也会受到感染。我们心里对客户很热情，一定要让我们的客户感觉的到，也就是说，要让客户感受到我们的热情。

(2) 要懂得自尊和珍惜

懂得自尊的人才，会懂得珍惜生命、开发自我，才会有积极乐观的心态，充满活力，行动有条不紊、坚持不懈。

作为一名电话业务员，自尊的心态是必不可少的。当遇到困难、遇到别人的指责和非难时，自尊一定不能减少半分。自尊是我们生命中最重要的一部分，人不能只为了利益而活着。只有懂得自尊的人才能懂得生命，才会在今后的电话业务过程中处理好各种困难和问题，才会不那么轻易地被打倒。

(3) 要积极而耐心

任何人做事都要有一个循序渐进的过程，因为每件事都有其内在的规律性。做电话业务也是一样。任何一个新加入电话业务行业的人都想取得成功，但成功不是一蹴而就的，成功也要有一个循序渐进的过程。所以，新电话业务员要有积极的心态，却不能太心急。即使是

成功的电话业务员，也往往是历经遭人怀疑、排斥、污蔑，直到被人信任、期待、欢迎、尊敬、跟随，逐步发展而来。

要想真正做好电话业务，就一定要从一点一滴做起，着急是没有用的，正确的做法是保持一颗“平常心”，这样才能积极而又稳步、持久地发展。

在电话联系业务过程中过于心急，可能造成失去已经快要成功的交易，甚至会永久地失去客户。所以，为了不让自己的努力白费，一定要静下心来体会对方话里的意思。如果给客户太大压力，他可能会嫌产品或服务并不适合自己等等为借口。这时更不能生气，一定要静下心来，表现自己的风度。

总之，“心急吃不了热豆腐”，要做好电话业务，一定要稳重，要积极而有耐心。

(4) 要乐观向上

无论做任何事情，都可能会遇到困难。当遇到困难与挫折时，悲观的人可能会退缩不前，无所作为，最终与成功无缘。而乐观的人则把所遇到的一切视为自然，把同困难、挫折抗争视为人生的乐趣和事业有成的必经之路，从而以积极乐观的态度去迎接困难与挫折，并最终战胜它。

一个新的电话业务员在从业之初难免会遇到挫折。当向别人介绍产品时，这时就需要有乐观的精神来支持自己。当然，积极乐观的心态不是每个人生来就有的。当发现自己缺乏乐观心态时也不要失望，我们完全可以通过经常有意识地与积极乐观的人在一起，从这些人身上获得乐观情绪的感召，调动自己的积极心态，从而把消极的情绪从大脑中排挤出去。

(5) 要体现自我价值

任何人都需要被承认，都需要实现自我价值，得到社会的认可。

电话业务人员也是一样。电话业务不仅仅是一种赚钱的机会，更是一种实现和体现自身价值的一种方式。这种心态可以分为以下几种：

①电话业务是发掘潜能，体现自我价值。

任何人在他们所从事的工作中都只用了他们全部潜力的极小部分。因此，许多人在寻求发挥潜力、展示自我的机会。

电话业务正是我们所追求的发掘潜能和体现自我价值的最佳方法。拥有这种心态的人往往热衷于各类电话业务活动，热情而主动。

能全身心投入，并且有恒心，有一种勇往直前态度的人在电话业务中往往都会取得成功。

②电话业务是展示自我才能

一个人是否有能力、有才华，不应该仅仅看其所取得的成就，因为成就只能说明一小部分问题。也许有的人有能力，但是没有机遇。

电话业务可以提供给我们均等的机会。如果我们真的有能力，自然会取得成功，令别人刮目相看。

(6) 要心态归零

很多新加入到电话业务行业的人，可能原来所从事的是与电话业务毫不相干的工作，此时就需要新业务员有一种归零的心态。

所谓电话业务心态归零，即要求每一位业务员，不论我们在原来所从事的行业中的何等出类拔萃，具有多么丰富的经验，已取得多么卓著的成就，在你步入电话业务领域之后，必须把这一切都放在一旁，心态归零，从头学起，从零开始，这是对一个新电话业务员最基本的要求。

正如海绵吸水一样，如果我们把一块已经吸满了水的海绵再拿去吸水，显然是无法吸上更多的水的。倘若把一块海绵拧干后再去吸水，一定可以吸收到大量的水分。同样我们想学习一种新的知识，进入到

一个新的行业，就必须将以前的一切荣誉和成就都抛开，以归零的心态去学习，只有这样才能真正地学好。

(7) 要勇敢

做电话业务员，我们面对的不仅仅是客户，也是自己。有一些电话业务员，在电话业务过程中遇到拒绝后，往往会产生一种心理障碍，害怕再去向别人介绍商品或服务。事实上，电话业务员业绩不佳不见得是懒惰、无能，真正的原因很可能是他们害怕自我推销。当他们产生恐惧心理后，在下一次电话业务过程中就会表现得更差。因为连他自己都没有信心，别人又怎么能信任他呢？

所以，对电话业务员来说，有勇气是非常重要的，勇气是做出行动的动力。作为电话业务员，应该克服自己恐惧的心理，让勇敢在心里生根发芽。

每个人都有很大的潜力，新电话业务员不要因为自己受到了一点打击就感到绝望。要勇敢地面对一切问题，只有这样，才能不断成长，取得成功。

(8) 要不断学习

人总是在不断地接触新事物，学习新知识。只有通过学习，人们才可以真正地跟上时代的步伐，不断地前进。电话业务员更应如此。作为新电话业务员，不仅要学习产品及服务的有关知识，而且要学习销售计划，更要学习做人的理念，修炼自己的品德和人格。只有这样，才能够具备较深厚的功底和较高的道德水准，也才能够厚积薄发。

新电话业务员要学习的东西很多。如产品知识、公司制度、人际沟通的法则与技巧、做人处世的原则和方法，以及领导艺术、组织管理知识等等。这些知识涉及心理学、营销学、管理学、礼仪学以及公共关系学等各个领域。所以，对于一个新电话业务员来说，一定要有

一个好的学习心态。要懂得学习知识，更要懂得在学习中不断地总结，并把它应用到实际中去。不能只是学习书本上的知识而不去应用、不去实践，“纸上谈兵”是行不通的。拥有一个良好的学习心态是新电话业务员不断提高自己、发展自己的重要保证。

(9) 要有自信心

自卑是电话业务员的敌人，是障碍成功的绊脚石。客户购买我们的产品或服务也是一念之间的决定，而这样的一念完全取决于我们所给客户的信息，是让他对我们产生好感，还是让他觉得他透过我们已经对我们的产品或服务产生了否定情绪。

一个电话业务人员能否很好的做业务，往往在于对产品相信的程度。当我们所销售的产品和服务给自己带来了方便、价格也公道，我们就相信这样的产品值得每个人拥有。所以在电话销售时，我们的语调可以使我们的客户相信使用这个产品就真的很棒，并且毫不怀疑。

(10) 要真诚

在电话业务的过程中，要让客户相信我们所说的每一个细节。让我们看看下面这位电话业务员的经历吧！

“我曾给一个客户打电话长达3个月，在最近一次打电话时，他很粗暴地对我说：‘你以后不要再打电话给我了。’挂断了电话之后，我觉得很郁闷，我只是想通过电话告诉他这个消息，让他更好地规划自己，并且让他活得更轻松。当我这样想的时候，禁不住又拿起了电话，我说：‘你挂了我的电话，我只是为了告诉你一个消息，我不知道到底做错了什么，让您这样生气，如果我打扰了您，我向您表示歉意。’他一听，很不好意思的向我道歉。从这以后，他也成了我的客户。”

因此，当我们真诚的时候，没有人会因为我们的好心而拒绝我们，

除非他还没有完全了解我们的好心。

第 2 招

电话业务开展前的物品准备

电话业务员不仅可以给自己带来丰厚的收入，而且可以帮助客户解决实际问题。只有帮助客户解决了实际问题，这才超出了普通业务员的业务境界，体现了电话业务员的真正价值。

要想成为一名成功的电话业务员，以保证与客户的顺畅交流，有几种物品则是开展电话业务前必备的：

(1) 电话机

电话机是电话业务的基本组成部分。

(2) 铅笔和便笺纸

铅笔用来做日常的电话记录，主要包括：收发传真者的姓名、单位、内容、日期等一些相关的客户信息。它可以在不同的时候擦去或者做常规更新。

可供粘贴的便笺纸不但可以随时提醒我们给客户发传邮件等等，让我们成为一个不健忘的人，也可以给客户及时快捷的服务。

(3) 电话记事本

电话记事本通常是电话业务员日常的电话名录索引，同时又有利于我们查阅和公司对我们工作的监督。格式如下：

①标注时间日期。

当对客户回访时，准确无误地说出当时与客户的通话时间，这样