

快速提升电话销售业绩的实战宝典

金牌销售
实战必备

电话销售 实战技巧全集

第2版

早一天掌握



早一天成功

魏巍◎主编



数十位销售高手的实战经验，上百个真实场景的模拟实训，
教你快速找到目标客户，了解客户的需求和底线，
巧妙化解客户异议，有效赢得客户。

 中国纺织出版社

快速提升电话销售业绩的实战宝典

电话销售 实战技巧全集

第2版

魏巍◎主编

 中国纺织出版社

内 容 提 要

作为一名电话销售人员，你在工作中是否遇到和思考过以下问题：如何快速找到目标客户？如何轻松绕过接线员？如何说好开场白最能激发客户的兴趣？如何了解客户的实际需求和底线？如何应对客户的拒绝借口？以上这些问题正是本书所要解答的。

《电话销售实战技巧全集》（第2版）对电话销售的准备、沟通、成交和售后四个阶段进行了全方位介绍，通过上百个销售场景的模拟实训，结合数十位销售高手的成功经验，系统剖析了电话销售的策略、方法和技巧。希望销售新手通过阅读本书，能快速提高业绩，早日走向成功。

图书在版编目（CIP）数据

电话销售实战技巧全集 / 魏巍主编. — 2 版. — 北京：中国纺织出版社，2015. 1

ISBN 978-7-5180-0962-6

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

中国版本图书馆CIP数据核字（2014）第215113号

策划编辑：于磊岚 特约编辑：朱 方 责任印制：周平利

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010—67004422 传真：010—87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

官方微博 http://weibo.com/2119887771

北京佳信达欣艺术印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2012年4月第1版 2015年1月第2版第3次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：17.5

字数：311千字 定价：36.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换



作为一种高效、低成本的销售模式，电话销售不仅能迅速接触到客户，而且能让潜在客户更方便、更快捷地了解自己公司优质的产品或服务。在电话销售已经非常普及的北美，每年电话销售的成交额超过3000亿美元。在中国，电话销售也日益作为一种主流的商业营销手段而被广泛地采用。

进入国内最大的招聘网站，你将发现电话销售人员已经成为居于前列的热门职业，某些优秀电话销售人员的最高月收入，已经超过普通大学应届毕业生的年收入。电话销售具有高效的天然优势，比如戴尔电脑公司的电话销售人员人均一年销售额就超过500万元。有效地运用电话进行销售，已经成为数百万人的职业技能。

然而，越来越多的人和企业对电话销售越来越重视的同时，随之而来的是客户对电话销售越来越大的抗拒。在这种背景下，电话销售人员如何以更专业的方式和客户接触，了解客户的需求和底线？如何通过各种沟通技巧，化解客户的异议和拒绝，从而有效赢得客户？本书将给您一一揭晓正确答案。

全书共分四篇，力图从电话销售的准备、沟通、成交和售后四个主要阶段，针对每一个关键环节，对电话销售的备战、实战、成交与售后做出全方位诠释，同时，结合销售高手的成功案例，系统剖析了电话销售的技巧和策略，帮助你轻松驾驭电话销售，创造辉煌的销售业绩。

1. 准备篇：凡事预则立，不预则废。电话销售同样如此。在电话销售中，由于时间少、客户易挂电话等因素的存在，电话销售人员的准备工作就显得尤为重要。准备工作做得不好，即使电话销售人员的沟通能力再强，也不可能达到预期的效果。

2. 沟通篇：电话是一种只闻其声、不见其人的一对一的沟通工具，利用电话进行销售，倚重的是口头语言的表达能力，掌握拨打电话的礼仪，利用声音的魅

力去说服客户、感染客户，并最终赢得客户的信任，是每个电话销售人员的必修课。因此，专业的电话销售人员应该十分注重自己沟通能力的培养。

3. 成交篇：成交是销售的根本目的，如果不能达成交易，那么整个电话销售活动就是失败的。因此说成交凌驾于一切之上。由于电话销售的平均成交率比较低，因此，电话销售人员在推介的过程中要努力倾听，准确应对，才能够卓有成效地把握成功机会，拍板成交。

4. 售后篇：美国闻名遐迩的汽车推销大王乔·吉拉德说过：“我的成功在于做了一件其他销售人员都没有做的事，要知道真正的推销是在产品卖出之后，而不是在售出之前。”可以说，成交之后的有效跟进及投诉处理将会成为你下次销售的开始。售后的关系维护，会让客户产生强大的信任感，并可从中获取继续合作的利益，这是扩展业绩的秘诀。为了维护优良的客户，电话销售人员需要掌握有效的电话跟进策略及投诉处理技巧。

另外，根据部分读者的意见和建议，《电话销售实战技巧全集》（第2版）对如下章节的内容进行了修改或补充：准备篇第1章与第2章、沟通篇第6章与第8章、成交篇第10章与第12章、售后篇第13章等。补充后的《电话销售实战技巧全集》（第2版）内容更全面、新颖和实用。

电话销售绝不等于随机地打出许多电话，靠碰运气去推销产品，这样的电话往往达不到电话销售的目的，反倒会引起客户的反感。成功的电话销售需要销售人员具备寻找客户、了解客户需求、赢得客户并成交等综合能力，并在实战中不断运用、领会和总结提高。这也是本书要传达给你的主要内容，希望在读过本书后，你能在电话销售行业大展身手，走向成功。

编者

2014年9月



准备篇：

“打”就一个字，而准备却要无数次

凡事预则立，不预则废。电话销售同样如此。在电话销售中，由于时间短、客户易挂电话等因素的存在，电话销售人员的准备工作显得尤为重要。一个销售电话沟通得成功与否，能否达到目的，与销售人员的准备工作直接相关。准备工作做得不好，即使电话销售人员的沟通能力再强，也不可能达到预期的效果。

第1章 调整心态，拿起电话前做好充分准备 / 2

塑造阳光的心态 / 2

克服电话恐惧症 / 8

拥有坚定的信念 / 11

启动同理心思维模式 / 13

调控好情绪的阀门 / 15

准备好扮演不同的角色 / 18

勤奋让你心想事成 / 20

第2章 知己知彼，向客户提供真正需要的产品 / 23

- 熟知产品相关知识 / 23
- 相信自己的产品是最好的 / 25
- 为目标制订行动计划 / 29
- 了解你的客户需要什么产品 / 30
- 设计电话销售脚本 / 32
- 产品推介要保持清晰的思路 / 36

第3章 有的放矢，了解客户的需求和底线 / 39

- 挖掘客户内心的需求 / 39
- 把潜在需求变为明确需求 / 43
- 确定合理的底线 / 46
- 准确判断客户 / 48
- 寻求共同点 / 53
- 选择客户感兴趣的话题 / 56
- 与客户一起成长 / 59
- 全方位挖掘潜在客户 / 61
- 筛选目标客户法则 / 66

沟通篇：

有效表达，循循善“诱”——电话沟通技巧

电话是一种只闻其声、不见其人的沟通工具，利用电话进行销售，倚重的是口头语言的表达能力，掌握拨打电话的礼仪，利用声音的魅力说服客户、感染客户，并最终赢得客户的信任，是每个电话销售人员的必修课。因此，专业的电话销售人员应该十分注重自己沟通能力的培养。

第4章 润物无声，用声音去感染客户 / 70

- 保持合适的音量大小 / 70
- 让自己的语调收放自如 / 71
- 让说话的节奏张弛有度 / 73
- 适时调试自己的语气 / 76

第5章 轻松突破，销售员必知的绕过接线员技巧 / 78

- 掌握合适的拨打时机 / 78
- 注意打电话时的礼仪 / 79
- 突破接线人，找到决策人 / 82

第6章 拉近距离，这样说开场白最有效 / 86

- 这样开场电话才不会被挂掉 / 86
- 开门见山，直入主题 / 89
- 以第三方杠杆撬动对方 / 91
- 对待大人物的开场白 / 92
- 找准兴趣激发点，深入挖掘 / 96
- 用赞美拉近心灵的距离 / 98
- 用开场白赢得客户的好奇心 / 100

第7章 释疑解惑，客户的异议要及时处理 / 103

- 认真对待客户提出的每个疑问 / 103
- 彻底解决客户提出的异议 / 105
- 巧妙回应客户的拒绝 / 108
- 让客户说出购买的条件 / 110
- 适时提出有价值的建议 / 113
- 请有影响力的人帮忙 / 117

第8章 多管齐下，说服客户的沟通技巧 / 120

- 寻找客户的弱点 / 120
- 引发客户的情感共鸣 / 122
- 卸载客户的压力 / 124
- 向客户提问的技巧 / 126
- 陈述产品后的应对策略 / 128
- 用利益拴牢客户 / 130
- 巧对“头疼客户” / 134
- 巧妙营造“欲购从速”的危机感 / 136
- 解除客户的戒备心理 / 139
- 多用肯定性语言 / 141
- 巧用省略性语言 / 144
- 不掩饰你的错误 / 145
- 运用专业知识 / 147

成交篇：

不“打”不成交——电话成交技巧

成交是销售的根本目的，如果不能达成交易，那么整个电话销售活动也就是失败的。因此说，成交凌驾于一切之上。由于电话销售的平均成交率比较低，因此，电话销售人员在推介的过程中要努力倾听，准确应对，才能够卓有成效地把握住成功机会，拍板成交。

第9章 抓住要领，约访电话这样打成功率高 / 152

- 电话约访的成功要素 / 152
- 电话约访流程 / 156

- 电话约访的要领 / 158
- 初次电话约访的技巧 / 160
- 再次电话约访的技巧 / 164
- 当约访遭遇拒绝时 / 166

第 10 章 以退为进，应对客户各类拒绝的技巧 / 171

- 应对“价格太贵了”的技巧 / 171
- 应对“我再考虑考虑”的技巧 / 175
- 应对“过段时间再打给我”的技巧 / 178
- 应对“我想再了解一下”的技巧 / 179
- 应对“我没钱”的技巧 / 181
- 应对“我需要老板同意”的技巧 / 184
- 应对“我得和……商量商量”的技巧 / 186
- 应对“我对你们的产品没兴趣”的技巧 / 188

第 11 章 掌握火候，电话销售中有效成交的策略 / 191

- 注意客户的反应 / 191
- 捕捉客户的成交信号 / 193
- 辨识决策者 / 196
- 盯紧决策人 / 198
- 等待客户的决策要有耐心 / 200

第 12 章 临门一脚，销售员一定要掌握的成交方法 / 203

- 请求成交，果断促成购买行动 / 203
- 假定成交，强化客户的购买意识 / 206
- 连续肯定法促成交易 / 208
- 二选其一，促使客户默认成交 / 210
- 金额细分，让客户觉得划算 / 212
- 意向引导，坚定客户的购买意图 / 214

- 诱因触发，释放客户的成交欲望 / 216
- 小点成交，转移客户的关注点 / 218
- 让步成交，让客户感觉到实惠 / 221
- 向上销售，刺激更多的消费 / 222
- 交叉销售，尽可能多地发展客户 / 224

售后篇：

“打”出来的交情也要维护——跟进及投诉处理技巧

美国闻名遐迩的汽车推销大王乔·吉拉德说过：“我的成功在于做了一件其他营销人员都没有做的事，要知道真正的推销是在产品卖出之后，而不是在售出之前。”可以说，成交之后的有效跟进及投诉处理将会成为你下次销售的开始。售后的关系维护，会让客户产生强大的信任感，并可从中获取继续合作的利益，这是扩展业绩的秘诀；相反，卖出商品后便不闻不问，置之不理，只是拼命地寻找新客户，则会事倍功半。为了维护优良的客户，电话销售人员需要掌握有效的跟进策略及投诉处理技巧。

第 13 章 重视售后，真正的销售从售后开始 / 230

- 重视真正的销售——售后 / 230
- 建立完善的客户档案 / 232
- 与核心客户建立长期有效的联系 / 234
- 跟进不同类型客户有方法 / 237
- 顺利开展团体销售 / 239
- 随时准备接听客户来电 / 241
- 深度挖掘老客户的潜力 / 243
- 善用传统方法开发客户 / 246

第 14 章 化解客户不满，电话销售中处理投诉的技巧 / 249

有效处理客户投诉的原则 / 249

处理客户投诉的步骤 / 252

抱怨电话的接听技巧 / 256

有效处理投诉的方法 / 258

“7+1”说服法 / 260

进行多次电话跟踪 / 261

挽回流失的客户 / 264

参考文献 / 266



准备篇：“打”就一个字， 而准备却要无数次

凡事预则立，不预则废。电话销售同样如此。在电话销售中，由于时间短、客户易挂电话等因素的存在，电话销售人员的准备工作显得尤为重要。一个销售电话沟通得成功与否，能否达到目的，与销售人员的准备工作直接相关。准备工作做得不好，即使电话销售人员的沟通能力再强，也不可能达到预期的效果。

第1章

调整心态，拿起电话前做好充分准备

塑造阳光的心态

积极、上进的阳光心态是销售成功的关键。其实，无论我们做什么事情，心态都是至关重要的。对于每一个销售员来说，谁都希望自己的业绩获得数倍的增长。但要做到这一点，良好的心态是不可或缺的，因为什么样的心态决定了什么样的成就，什么样的心态决定了什么样的人生。

态度缔造成功

成功的电话营销 100% 来自于正确的态度！积极、上进的阳光心态不会来无影去无踪，它存在于你的心灵中，它会让你产生向上的力量，使你喜悦、生气勃勃，使你沉着、冷静，自强不息。

美国联合保险公司董事长克里蒙·斯通是美国巨富之一、世界保险业巨子。

在 16 岁那一年，斯通开始从事销售保险的工作。第一次销售的时候，他来到一栋写字楼前犹豫不决。于是，他默默念着自己信奉的座右铭：“如果你做了，没有损失，还可能有大收获，那就放手去做，马上去做！”

然后，他勇敢地走入大楼，逐门进行销售。结果，只有两个人买了保险。但在了解自己和销售技术方面，他收获不小。第二天，他卖出了四份保险。第三天，六份。假期快结束时，他居然创造了一天十份的好成绩。

那时，斯通发觉，他的成功是因为自己有积极的心态并能积极行动起来的缘故。

20 岁时，斯通在芝加哥开了一家保险经纪社——联合登记保险公司，全公司只有他一个人。开业头一天，斯通销出 54 份保险。渐渐地，事业一天比一天旺。



有一天，他居然创造了122份的纪录。

后来，斯通在各州招人，在各州扩展他的事业。各州设一名销售总管，领导销售人员。他自己管理各地总管，那时斯通还不到30岁。

但那时候，整个美国笼罩在经济大恐慌之中，大家都没有钱买健康和意外保险，真有钱的又宁愿把钱存起来以防万一。这时，斯通给自己加了几条应付苦难的座右铭：“销售是否成功，取决于销售人员，而不是顾客。如果以坚定、乐观的心态面对困难，你反而能从中得到益处。”结果，他每天成交的份数，竟与鼎盛时期相同。

1938年，斯通成为一名百万富翁，他所领导的保险公司也成为美国保险业首屈一指的大企业。

由此可见，积极、乐观的心态能够使销售员激发出自信、勤奋、努力、敬业和认真这些成功所必需的因素，并打造出超凡的销售业绩。

电话营销必备的阳光心态

有时候，对待事物不是单纯的一种态度，而是各种不同心态的综合。作为数量庞大的电话营销队伍中的一员，又应该拥有什么样的阳光心态呢？

1. 积极的心态

对于电话销售工作，积极心态的意义不言而喻。在电话销售领域，那些成功的销售冠军从不会让自己做卑微的乞丐，而是时时保持一种自信满满、雄心勃勃的王者姿态。这便是一种积极的心态，更是达成电话销售的重要推动力。

在与客户交往中，每一个人都有失败的时候，关键是面对失败的心态。只有拥有良好的心态，才会有可观的订单。

两个年轻的推销员各自跑了10家客户才推销出去一件产品。于是，悲观者说：“真是浪费时间，看来我不是干推销的料。”他放弃了；乐观者却说：“太棒了，我终于有了一个光辉的起点。”他乐观地干下去，最终获得了成功。

挫折是不可避免的，但我们可以调整一下对挫折的态度。可以把挫折看成是我们事业中极富创造性的一段经历，把挫折当成人生的财富，把失败当作成功的跳板，从挫折失利中学到有益的东西，吃一堑长一智，使自己变得更聪明。这样一来，不论在何种情况下，我们都可以看到希望，看到光明，感受到生活的美好，充满生机和活力，就会有一种生生不息的动力推动自己不断前进。

2. 主动的心态

主动是什么？主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。主动是为了给自己增加机会，增加锻炼自己的机会，增加实现自己价值的机会。社会、企

业只能给你提供道具，而舞台需要自己搭建，演出需要自己排练，能演出什么精彩的节目，有什么样的收视率决定权在你自己。

在竞争异常激烈的时代，被动就会挨打，主动就可以占据优势地位。每个人的事业和人生都不是上天安排的，而需要你主动去争取。在企业里，有很多的事情也许没有人安排你去做，如果你主动去做起来，不但锻炼了自己，也为自己积蓄了力量。如果什么事情都需要别人来告诉你，你就很落后了，任何职位中挤上去的都是那些主动行动的人。

3. 创业的心态

为什么你还在为老板打工？那是因为你没有像老板一样去考虑问题！

像老板一样思考，像老板一样行动，你就会去考虑企业的成长，考虑企业的费用，你会感到企业的事情就是自己的事情。你就会知道什么是自己应该去做的，什么是自己不应该做的。从老板的角度考虑问题，你也能取得老板一样的成就。反之，你认为自己永远是打工者，就会得过且过，不负责任，自然也就不会得到老板的认同和重用。

什么样的心态将决定什么样的命运。只有具备了良好的心态，你才会感觉到生活与工作的快乐，成功也就是水到渠成的事情。

4. 自信的心态

自信是推销成功的第一秘诀。相信自己能够取得成功，这是推销员取得成功的绝对条件。自信是一切行动的动力，没有自信就没有行动。

自信表现为对你服务的企业充满自信，对你所推销的产品充满自信，对自己的能力充满自信，对同事充满信任，对未来充满自信。要知道，你是将优良的产品推荐给客户，目的是为了帮助他们满足自己的需求，因此，你的一切工作都是有价值的。对你工作价值的肯定有助于你建立自信。

很多电话销售人员不相信自己的能力，不相信自己的产品，又怎么样说服别人相信自己的产品呢？

5. 空杯心态

也许你在某个行业已经有所积累，也许你已经具备了丰富的技能，但是对于新的企业，对于新的经销商，对于新的客户，你仍然是你，没有任何的特别。所以，当来到一个新的行业或新的公司的时候，你一定要有一个归零的心态，只有这样你才能快速成长，学到这个行业的技巧与方法。

空杯心态，意味着你需要重新整理自己的思路，去吸收现在的、别人的正确的、优秀的东西。企业有企业的文化，有自己发展的思路，有管理的方法，只要是正确的、合理的，你都应当以一种空杯心态，把自己融入企业之中，融入团队之中，去领悟、去感受，否则，你永远是企业的局外人。



6. 双赢的心态

亏本的买卖没人做，这是基本的商业规则。电话销售人员必须站在双赢的心态上去处理你与企业之间、企业与商家之间、企业和客户之间的关系。你不能为了自身的利益去损害企业的利益。没有大家哪有小家？企业首先是一个利润中心，企业都没有了利益，你也肯定没有利益。同样，你也不能破坏企业与商家之间的双赢规则，只要某一方失去了利益，必定就会放弃合作。客户满足自己的需求，而企业实现自己的产品价值，这同样也是一个双赢，任何一方的利益受到损害都会付出代价。

7. 包容的心态

作为电话销售人员，你会接触到各种各样的企业，也会接触到各种各样的客户。这个企业有这样的需求，那个客户有那样的爱好。而电话销售人员是为客户提供服务，满足客户需求的，这就要求你要学会包容，包容他人的不同喜好，包容别人的挑剔。

8. 行动的心态

行动是最有说服力的。千百句美丽的雄辩胜不过实际行动。你需要用实际行动去证明自己的价值，需要用实际行动去打动企业的客户，需要用实际行动去完成团队的目标。如果一切计划、一切目标、一切愿景都停留在纸上，不去付诸行动，那计划就不能执行，目标就不能实现，愿景就是肥皂泡。

你在行动时可能犯错误，但是绝不能因此而放弃自己追求的目标。你必须有勇气承担犯错误的风险、失败的风险、受屈辱的风险。走错一步总比在原地不动要好一些，因为你可以获得矫正方向的机会。

9. 给予的心态

要索取，首先学会给予。给予与获得是一对孪生兄弟，世间万物有给予才有获得，当给予消失时，获得也就荡然无存了。

拥有给予的心态，就是要给予同事关心，给予客户满意的服务或者优质的产品。唯有给予是永恒的，因为给予不会受到别人的拒绝，反而会得到别人的感激。

10. 学习的心态

21世纪，谁会学习，谁就能成功。学习不仅提升自己的竞争力，也提升企业的竞争力。竞争在加剧，能力的比拼将越加激烈。谁不去学习，谁就不能提高，谁就会落后。同事是老师，上级是老师，客户是老师，竞争对手也是老师。

试想，与人沟通是电话销售人员主要的工作内容之一。当你面对不同层次、不同工作、不同年龄、不同个性、不同家庭背景的人时，如何找到每个人有兴趣的话题，每个人能接受的沟通方式呢？显然，这一切都需要去学习。要想找到共同的沟通话题，你不只需要学习推销商品的专业知识，还要学习其他知识，甚至