

电话销售

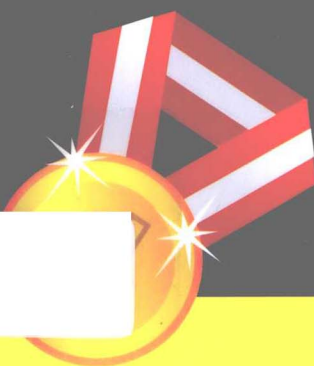
原创力作
重磅上市

冠军谋略

——换种思路做电话销售

著名电话销售培训专家

李向阳 舒冰冰◎著



突破传统引领未来
培养行业顶尖高手

全新升级版高级电话销售



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

电话销售 7 冠军谋略

换种思路做电话销售

传统电话销售遇到越来越多的挑战，每往前走一步都万分艰难。本书率先打破常规，另辟蹊径，将电话销售彻底升级，从更高、更深、更新的角度全面升级电话销售，对于中国电话销售行业具有革命性的意义。本书策略新颖，思路独特，整体构架完整，技巧方法直击要害，一书在手，叹为观止。

这是一本迄今为止内容最新颖、谋略最实用、超越所有电话销售书籍的杰作。

——畅销书《电话销售实战训练》作者 李智贤

震撼，震撼，还是震撼！这是我看本书后最强烈的感受。本书内容精彩，思路开阔，谋略独到，技巧方法招招落地，而且文字流畅，案例故事新颖，引人入胜，让人有种想一口气把它读完的渴望。阅读本书，犹如在和一位智者进行心灵的沟通，不经意间你会被某一句话、某一个案例、某一个故事深深触动。

——中国移动江西分公司客服中心培训经理 万武

李向阳和舒冰冰老师是国内电话销售领域的杰出人才，他们“以此为生、精于此道”专注电话销售的专业精神，让他们从默默无闻的最底层电话销售人员，一路成长为中国最优秀的电话销售顶级讲师，他们的故事鼓舞了无数个还在默默奋斗的年轻人。《电话销售冠军谋略》作为国内第一本升级版高级电话销售图书，全面升级了目前的电话销售，它必将改变中国电话销售未来的发展。

——凯诺德国际企业管理机构总裁 冯燕全

原创力作
重磅上市



微信扫一扫
这是一个读书和交流的入口

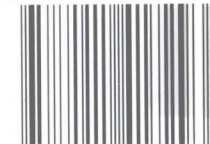
责任编辑：申凯
机械工业出版社经济与管理分社
联系电话：010-88379081



图书上架建议 电话销售

ISBN 978-7-111-41729-3

ISBN 978-7-111-41729-3



9 787111 417293 >

定价：36.00元

电话销售

原创力作
重磅上市

冠军谋略

——换种思路做电话销售

著名电话销售培训专家

李向阳 舒冰冰◎著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

当客户已经熟知你的电话销售套路，当一打通电话客户就本能地拒绝，当客户饱受骚扰之苦而唯恐避之不及，成交又从何谈起？传统电话销售正在遭遇越来越多的挑战，从开场、探寻需求、产品推荐、异议处理直到成交，每一步随时都可能被拒绝，甚至被挂断电话，可谓步步艰辛，其效果不言而喻。

本书首次突破传统电话销售框架，全面升级电话销售，重塑电话销售流程，分为充分了解客户、牢牢抓住客户、轻松成交客户、继续放大客户四个环节，提供了一种全新的思路，并精心提炼若干重要的谋略和方法，结合大量的实战案例，告诉电话销售人员具体怎么操作和应用，帮助他们真正成长为电话销售顶级高手，快速提升电话销售业绩。

本书适合电话销售从业人员以及电话销售团队管理者阅读，也可以直接作为电话销售培训教材使用。

图书在版编目（CIP）数据

电话销售冠军谋略：换种思路做电话销售 / 李向阳，舒冰冰著. —北京：机械工业出版社，2013.3

ISBN 978-7-111-41729-3

I. ①电… II. ①李… ②舒… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2013）第 042458 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：侯振锋 责任编辑：侯振锋 杨 勋

版式设计：苏宝文 责任印制：杨 曦

北京双青印刷厂印刷

2013 年 4 月第 1 版·第 1 次印刷

170mm×242mm·14.25 印张·1 插页·180 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-41729-3

定价：36.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售一部：(010) 68326294

机工官网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649

机工官博：<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线：(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

很多年过去了
我一直隐藏着这些秘诀
因为这些秘诀
让我轻松完成
年销售额超过千万的业绩

今天
我已经从当年的
一线电话销售人员
走到讲台上
面向全国千千万万
和我当初一样
懵懵懂懂的电话销售人员

作为一名讲师
一名备受学员尊重的讲师
我不应该再有任何保留
我将自己赖以生存
无可超越的秘诀
全部写进了这本书里

看到这本书的这一刻
你的好运开始了
伟大的改变开始了
你即将成为一名
顶尖的电话销售高手
属于你的人生传奇
开始了

用最具杀伤力的武器武装自己

每个人来到这个世界，都渴望自己能够成为一名万众瞩目的精英。

李小龙，凭借截拳道称霸武林，名闻天下。

李玉刚，凭借美轮美奂的反串，红遍全国。

今天，你选择了做电话销售，你要凭什么成为最顶尖？

要想成为电话销售行业顶尖的电话销售高手，就需要一种“最具杀伤力的武器”，这种武器就是本书中第一次向世人公开的冠军谋略。

拥有这些谋略，你将有机会成为电话销售行业最出色、最耀眼的明星。

每一种谋略都威力无比，它们单独使用就是战场上的特种兵、狙击手，可以以一敌十、一击即中；它们组合使用，那就是“最具杀伤力的武器”。

过去，我们曾把电话销售整个流程分解成几个标准的模块，然后对这些模块分别进行研究分析，再针对每一个模块给出相应的应对技巧和方法。这种看似聪明的方法在过去也许创造过很多辉煌，但是今天，我们必须要向这样傻瓜式的电话销售说再见了。

当绝大多数客户都知道你的“伎俩”，都知道你下一步要做什么的时候，你的成功机会就非常渺茫了，因为你根本就没有机会进展到成交环节。聪明的客户早在你进展到成交环节之前就已经想好了御敌之策，从而成功地



将你“拒之门外”。

我读大学时，很喜欢下象棋。后来来了一个室友，听说是个高手，当我和他过招之后，果然名不虚传。我和他连下十盘，你猜结果怎样？零比十，输得够惨吧。也许你会认为我的象棋水平太差，所以输得很惨。其实在他来之前，我在班里还没有遇到过对手呢。

于是我请教他，问他有什么秘诀。

“很简单，你每次下象棋最多看三步，而我可以看五步。你每一次动棋之后，我早已经知道你接下来会出的招数，你说你能赢我吗？”这位高手淡淡地回答。

“可是，为什么在班里我没有遇到过对手呢？”我很不服气。

“可以肯定的是，与你过招的对手，他们最多只能看到两步。”这回他有点儿轻蔑了。

现在，你明白了吗？为什么标准化、程序化的电话销售不管用了？因为经过这么多年，我们的客户几乎都知道整个游戏怎么玩了，甚至玩得比你还好，你又怎么可能赢呢？

要想成为一流的电话销售高手，最重要的就是打破原来的游戏规则，重新建立新的游戏规则。而且这个游戏规则只有你懂，对手全然不知。

所有的一切都在你的掌控之中，你能不赢吗？

在这场全新的游戏中，我们将借用古人的伟大谋略和智慧，运用到电话销售工作中。

也许你会说，这样太浪费了吧。将古人如此伟大的谋略和智慧运用到电话销售中，犹如“杀鸡用牛刀”，这也太过分了。其实，电话销售和现代战争一样，讲究“零伤亡”、“饱和打击”。

“零伤亡”、“饱和打击”是什么意思？就是首先运用远在千里之外的巡航导弹进行轰炸；炸过一遍之后，再派轰炸机轰炸一遍；之后再用地炮轰

击，直到将对方的山头打平为止；最后，再派步兵打扫战场。

因此，如果要赢，那就必须在拥有绝对优势的情况下去赢，用最小的代价获取最大的收获。

本书将传授至少 15 个高级电话销售谋略，每一个谋略就像一枚带有精确制导的巡航导弹，指哪儿打哪儿，命中率极高，威力极大。要成为一流的电话销售高手，只要掌握 15 个谋略中的 2~3 个就足够了；只要熟练运用其中几个谋略，就完全可以脱颖而出，鹤立鸡群。

为了让你珍惜这些宝贵的、威力巨大的谋略，我准备和你玩个捉迷藏的游戏。我将这 15 个谋略分散埋藏于全书中，你必须用心阅读全书才可以寻得这些“宝藏”。

因为我深知人性中最根本的一条：轻易得来的东西，无论多么珍贵，也不会爱惜它。因此，你必须付出。

开始你的寻宝之旅吧，找到这些武器和弹药，将自己武装起来，打一个漂亮的翻身仗。

你所要的一切都在这本书中。

李向阳

2013 年 1 月 1 日

我是如何成为电话销售冠军的

当我孤身一人从遥远的家乡来到繁华的大都市广州时，我并不知道自己将来要做什么。当务之急就是在最短的时间内找份工作，养活自己。

作为一个不到 20 岁的小姑娘，只身来到广州，我是带着一个梦想而来的。那时，我认为自己天资聪颖，反应敏捷，行动迅速，没有理由干不出一番轰轰烈烈的事业。

然而，事实是我就像下面故事中的小灰雀一样。

曾经有一个小男孩，出生在海边的一个渔民家里，长到三岁时才能开口说一些简单的话，幼儿园也读了三年。在上小学、初中时，他的成绩总是排在年级的最末尾。每次考试成绩出来后，他都会拿着成绩单问他妈妈：“妈妈，为什么我和其他同学一样努力，可是我的成绩却总是没有他们好？”没有受过太多教育的妈妈不知道怎样安慰自己的孩子。妈妈怎么可能告诉自己的孩子，他天生就没有别人聪明呢！何况自己的孩子已经承受了太多的不公平和歧视，所以每当这个时候，妈妈总是保持沉默。

一个夏天的傍晚，妈妈带着长大的孩子准备出海去打鱼。来到海边，潮水刚刚退去，沙滩上留下了很多小鱼，引来了成群的海鸥和灰雀。这时一阵海浪打来，那些灰雀便迅速起飞，只扑腾了一两下翅膀，就飞得无影



无踪了。而那些海鸥总是显得如此迟钝，等到海水将自己的翅膀打湿了，才慢慢起飞。看到此情此景，妈妈突然明白了一个道理，那个一直以来她不敢面对的问题，今天终于有了答案。她回过头去，看着已经读到高中的孩子，对他说：“儿呀，你刚才看到那些海鸥和灰雀了吗？远远看起来它们外表没什么差别，那些小灰雀似乎要比海鸥聪明、灵敏得多，可是你知道吗，孩子，能够翱翔大海、飞过大洋的是海鸥，不是灰雀。”

儿子听懂了妈妈的话，留下了两行滚烫的热泪。三年后，他以全省第一的优异成绩考上了中国第一流的高等学府——清华大学。

这是一个曾感动过千千万万天下父母的真实故事。可以说，当初我就是故事中的小灰雀，真真实实地扮演过灰雀的角色：看起来很棒——思维敏捷、行动迅速、聪明过人，但最终却成了一只怎么也飞不高的小小鸟。直到后来，当我将自己所有的骄傲、所有的虚荣、所有的聪明统统碾碎，踩到脚底下，重新起飞时，才发觉没有这些包袱的飞行是如此轻松。正因为飞得轻松，所以才能够飞得更高、更远。

我出生在四川内江的一个偏僻小乡村，兄弟姐妹四个，父母是农民，因为经济能力有限，最后只有我很幸运地读完了中专，其他三个只读完了初中。在大家看来，当今这个批量生产大学生的时代，一个中专生实在是不足挂齿的，然而如果您有机会到我的家乡去看看，可能就不会下这样的结论了。

我的家乡，还是一个靠砍柴烧火做饭的地方。对于很多家庭，一年到头能够填饱肚子就是一件很令人羡慕的事情。如果一个家庭能够供自己孩子上完初中就被认为是有能力的人家——那里还是一个贫穷落后的地方。正是在这样的环境里，在五六岁的时候，我就得背着背篓去砍柴；七八岁时就得帮父母做一些农活；1997年，读中专时，因为学费昂贵，父母能给我的生活费每月不到100元，我不得不靠自己在宿舍里卖方便面挣些零钱，

以维持学业。

时过境迁，往事历历在目，回想过去，心中充满的却是说不尽的感激！

感谢父母的养育之恩！

感谢兄弟姐妹的手足情深！

感谢家乡那艰难环境给予我的磨炼！

感谢上苍——我依然还健康。

更重要的是要庆幸自己还活着，因为在老家，很多同龄人不是因为饥饿就是因为疾病而早早离开了这个世界。

只有活着，未来才有希望。

我于2000年6月来到广州，来到这个据说“遍地是黄金”的国际大都市，开始寻找我的梦。然而，在广州工作的第一年里，我那美丽的梦却被现实无情地粉碎了。我先后换了六份工作：做过保险、做过洗发水直销、做过保健器材推广、做过建筑工地发电机的销售、做过团体制服拉订单的业务、做过酒店服务生，每个工作最长时间不超过3个月，最短只有不到10天，最终都以失败告终。最后，我向自己的亲戚朋友借钱，租了一个门面做服装生意，结果还是失败。折腾到这个时候，我已经是筋疲力尽，不但没有挣到钱，还欠了一屁股债。更可怕的是，这时我的精神状况非常糟糕，几乎对未来失去了信心，感觉前途一片迷茫，不知道自己适合做什么，能够做什么。

也就是在这个时候，我认识了我生命中的贵人李向阳老师，他当时在一家世界500强公司做销售总监。那时候，一个大公司的销售总监在我心目中简直遥不可及，心中非常羡慕和尊敬。

李老师为人坦荡，心胸开阔，待人真诚，进取心强，且饱读圣贤书。最宝贵的是他有一双犀利的眼睛，特别善于发现人才。因此，李老师的建



议对我来说非常重要，我从心里也乐意接受。

一次偶然的机，李老师公司招聘省区经理，我尝试去应聘，因此得到一次与李老师畅聊的机会。李老师在了解了我的情况后，当时就开玩笑地对我说：“你绝对是一只未来超级黑马股，我决定投资你这只潜力股。”后来才知道，李老师业余时间特别热爱金融证券，并有不少的投资。

在李老师的建议下，我最终选择了改变我一生的工作机会——电话销售。

在正式从事电话销售前，李老师帮我分析了以往失败的原因：虚荣心强、骄傲自大、自以为是，也就是前面所说的灰雀特征。他说得很尖锐，毫不留情，但是每一句都说到我的要害处。想想自己每进入一家公司，总是迫不及待地表现自己：学得比别人快、理解比别人快、思维比别人快、行动比别人快。在所有人的眼里，我看起来绝对是最棒的，我的虚荣心得到了极大的满足。然而，快乐的时光总是如此短暂。一段时间之后，其他同事——那些看起来很普通的员工一个一个都做出了业绩，而我这个看起来最棒的，由于种种原因，还没有出业绩。巨大的压力开始向我袭来，为了保住自己的面子，我最终不得不选择辞职。这便是我当初失败的真正原因：看起来很棒，却不肯下苦工夫。针对这种情况，李老师送了我一句话，直到现在，我还时时刻刻铭记在心：“如果有一天，别人把你当傻瓜的时候，那就是你走上成功的开始。”

当时，我有点儿犯迷糊，“成功之前要看起来像个傻瓜？”这是什么成功的逻辑？难道李老师要糊弄我？但从李老师真诚的眼神中，我相信了李老师的话，我决定接受这个我暂时还不能完全领悟的建议。

对，我要学会做一只海鸥！

痛定思痛，当我走上新的工作岗位——电话销售工作时，我开始刻意隐藏自己的锋芒：不炫耀、不争辩、不张扬，踏踏实实做事，老老实实做

人。现在这样说很轻松，但当初我这样做却不是一件很轻松的事，特别是在电话销售这个以女性为主的行业。我是2001年8月开始接触电话销售的，最初是在一家人才市场工作，主要工作是打电话邀约客户到公司的场地租摊位、招聘人才。广州人才流动恐怕是全国最活跃的，所以广州的几家大型人才市场的竞争也异常激烈。当时为了应对激烈的竞争，公司特地外请了一位培训师，对公司30多个新招的业务员进行了为期30多天的电话销售技巧培训。

然而恶习难改，我又犯了与以往相同的错误：好表现。因为接受能力强，反应速度又快，培训师刚说完，我就积极发言，宣告自己完全理解了。这让那些看起来有些内向、腼腆的新同事特别羡慕。几乎所有同事和公司领导都认为我将是业绩最好的一个，我自己也特有信心。我告诉自己，我一定是最棒的！然而天不遂人愿，我连续两个月没有业绩，尽管自己使用了培训师所讲的所有技巧，而且当时的培训师和公司领导还特地分析了我的电话录音，一致认为我的说话方式和表达都没有问题。一切都没有问题，但没有业绩就是最大的问题！因为来自同事的压力，那些在接受培训时反应不那么敏捷的“海鸥们”，一个一个签了订单，出了业绩，而我这只“灰雀”此时风光不再。我情绪一落千丈，自感“无颜面对江东父老”，最后灰溜溜地辞职。

几个月后我加入了当时在国内数一数二的一家商旅公司——上海携程旅行网，现在这家公司已经上市。我当初刚加入这家公司在广州的分公司时，其电话销售部门只有9个人，且全都是女生，主要工作是通过电话推广一种可以在出差旅游时享受到优惠和折扣的商务旅行卡。鉴于以往的工作经历和教训，这一次，我开始刻意保持低调。但万万没有想到的是，正是我这种低调的表现，立即遭到了来自同事的特别“礼遇”。因为初来乍到，



又因为看起来不出色，当时的主管和老员工开会时就用一种那时我还听不懂的语言——粤语（俗称“白话”）进行交流。每次开会和总结工作时我都不知道她们在讲什么，我提出“希望她们用普通话交流”的建议也根本没用。老员工似乎都喜欢看到我很困惑和无所适从的样子；每天早上上班，我面带微笑地和她们打招呼，也得不到友善的回应；吃中饭和下班时也从来没有谁叫上我。

真是寂寞呀！但这对我来说却是好事，因为没有谁在意我的存在，所以也就没有干扰。我赢得了很多时间，同时也赢得了一个很宽松的环境——因为没有谁愿意把我这只不起眼的“海鸥”作为竞争对手。因此我可以一心一意思考我的工作，复习以往培训过的电话销售技巧课程笔记，检讨以往的工作，踏踏实实地做好工作中的每一个环节，并斟酌每一句话的表达方式，包括语气、语调，甚至用词，每天至少要给 200 个陌生人打电话。

时至今日，我深信一句话“聚焦可以生出智慧”。在这段时间里，我几乎将自己所有精力都集中在自己的工作。除了琢磨一些技巧之外，还努力思考一些谋略，并将基础的技巧和深层次的谋略相结合，不断地测试、不断地优化。

功夫不负有心人，付出终有回报。两个月后，我个人业绩占到整个部门业绩总和的 80%。这时，主管和同事们对我的态度发生了 180 度的大转弯：开会时统一使用普通话；同事们开始争着坐在我的旁边，想知道我是如何与客户交流的，好取点经；下班和周末也有同事找我玩了。

这种现象的确很有趣，也是我至今难以理解的人性奥秘。也许像中国有句俗话说的那样——“枪打出头鸟”，但如果你飞得够高，枪就打不到你了，想打你的人只好抬头仰望着你。呵呵，这样说似乎太“灰雀”了。

但最终我还是选择了离开，因为这时我对自己的人生开始有了新的规划，决定将电话销售作为自己终生追求的事业。离开这家公司后，我选择了一家做培训咨询业务的公司，所有业务都是通过一部电话来完成。在这家培训公司里，我工作得很开心，与同事的关系也非常融洽，同时也结识了一大批移动、电信、联通、IT、金融、保险、咨询等行业的精英。除了工作关系之外，还同他们建立了深厚的友谊。而且，通过我自己的努力，我个人业绩也占到整个公司业绩总和的90%以上。

这时候，我更加明白了一个道理：“一招鲜，吃遍天。”人在江湖行走，不需要样样精通，但必须要有一样出人头地的真本事，也因此，我决定将电话销售作为我终生的事业去追求。

不断完善电话销售、不断升级电话销售就是我今生的使命。

如果您正打算进入电话销售这个行业，现在正是大好时机。因为中国正在崛起，相比较发达国家，如美国、日本等，这些发达国家从事电话销售工作的人员占到总就业人口的3%。而中国的电话销售刚刚起步，从业人员还不到总就业人员的万分之一，潜力和空间非常巨大。毫无疑问，未来的10年里，电话销售行业将造就大批的精英。

我不是天才，也谈不上绝顶聪明，我和千千万万正在从事电话销售相关工作的普通人一样。但我非常幸运，因为我找到了一把钥匙，一把打开“电话销售”这个拥有无限宝藏的宫殿大门的钥匙。因为有了这把钥匙，我在不到两年的时间内，个人销售业绩就从0突破到了每年1000万元。在这本书里，我没有隐瞒什么，也没有虚夸什么，我是怎么想的，怎么做的，我就怎么写出来。

钥匙就在这本书里，打开这本书，找到这把钥匙，您立刻就可以拥有属于您的宝藏。

祝您好运！



电话销售冠军谋略

换种思路做电话销售

另外，如果这本书的出版，还能够为中国电话销售行业发展、繁荣起到一点点的推动作用，那便是意外惊喜了。

古语说：“独乐乐，与众乐乐，孰乐？”曰：“不若与众。”

在未来中国电话销售世界的旷野中，期待和您一起飞翔！

您永远的好朋友 舒冰冰

2013年1月1日



CONTENTS

前言一 用最具有杀伤力的武器武装自己

前言二 我是如何成为电话销售冠军的

第一章 电话销售冠军新规则	1
第一节 重塑电话销售流程	4
初级电话销售流程.....	4
高级电话销售流程.....	8
第二节 谋略，谋略，还是谋略	12
智慧取胜，谋略第一.....	12
非智力因素排行第二.....	15
第二章 电话销售冠军两大核心谋略	21
第一节 杠杆借力谋略	22
“六度空间”理论.....	22
借我东风，翱翔万里.....	23
第二节 价值塑造谋略	27
电话销售的真谛.....	27
深度理解价值塑造.....	30