

从新手到熟手的晋级指南 变知识为经验的实战宝典

Dianhua Xiaoshou

Zhong De

Huayu

Caokong Shu

电话销售中的 话语操控术

李平 著

揭秘金牌销售经理、销售代表
和一流销售精英如何运用顶尖“话术”，
“打”中客户需求，提高销售业绩，
告知你取得大额订单、享受成功人生的必由之路。

电话销售中的 话语操控术

李平 著

黑龙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

电话销售中的话语操控术 / 李平著. -- 哈尔滨: 黑龙江科学技术出版社, 2012.10

ISBN 978-7-5388-7343-6

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(2012)第244660号

电话销售中的话语操控术

DIANHUA XIAOSHOU ZHONG DE HUAYU CAOKONGSHU

作 者 李 平

责任编辑 梁祥崇

封面设计 白立冰

出 版 黑龙江科学技术出版社

地址: 哈尔滨市南岗区建设街41号 邮编: 150001

电话: (0451) 53642106 传真: (0451) 53642143

网址: www.lkcbs.cn www.lkpub.cn

发 行 全国新华书店

印 刷 三河市明华印装厂

开 本 710 mm × 1000 mm 1/16

印 张 18.25

字 数 290千字

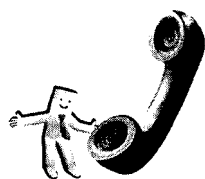
版 次 2013年2月第1版 2013年2月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5388-7343-6/F · 57

定 价 32.00元

【版权所有, 请勿翻印、转载】

前言



与传统的销售相比，电话销售不但成本低、效率高，而且可以与客户不断巩固彼此的合作关系，不会在成交完成后就宣告销售行为结束。另外，电话销售可控性较高，通话过程与结果都很容易被记录，从而可以清晰地知道各个销售环节的优劣，以及客户对产品及服务的反馈评价。

目前，电话销售已成为许多企业的主要销售模式之一，但从客户的角度来说，还有许多人对这种销售行为不习惯，甚至会产生反感情绪，这就要求电话销售人员一定要讲究销售的方法与技巧。以世界知名企业微软公司为例，他们的电话销售是积极帮助客户解决工作中存在的一些问题，提高他们的工作效率，这项业务很快得到客户认可，并迅速开展起来。

这也正是电话销售越来越受到客户信赖与认可的关键所在，同时它可以更加方便快捷地为客户提供必要的产品及服务。现在，这种销售方式也越来越充满了挑战性，它需要电话销售员必须掌握一定的电话销售实战技巧。优秀的电话销售员知道，在电话销售的不同阶段应采取不同的电话销售技巧与话术。如：客户关系建立阶段与客户跟踪阶段的沟通方式应有差异；客户争取阶段与议价阶段所采用的话术也要采用不同技巧……这些都需要电话销售员充分展示自我才能。

三百六十行，行行出状元。要想成为一名出色的电话销售员，不但要有较强的承压能力，较高的情商，更要学会掌握一口流利的电话销售话术。事实证明，如

果想要在电话销售行业中取得成绩，并不需要高深的技巧和过人的天赋。正如奥格·曼狄诺所说：“任何人只要肯勤学推销的原则，掌握它的规律，就能在很短的时间里把货卖光。”

《电话销售中的话语操控术》从实战的角度出发，系统详尽地剖析了在电话销售的各个环节中，电话销售人员如何高效、务实地与客户谈订单。全书分为9个章节，分别从学说开场白，巧避前台、秘书，读懂客户防卫心理，巧答客户拒绝难题，抹去销售语言痕迹，探询客户真实需求，捕捉成交信号，跟单与客户跟进技巧，价格问题谈判等方面，具体阐述了一些电话销售员不可不知的语言操控术。实战案例与深度解析并举，是从事销售、咨询、推广等业务人员不可不读的经典教材。



| 目 录 |



一开口就“黏住”客户

001

——10秒让客户无法放下电话

拿起电话该怎么说	002
实战话术：谁挂了我的电话	005
用声音刻画一幅好形象	006
实战话术：学说一口个性化语言	010
向大客户推销如何开场	012
实战话术：不怕你不“听话”	014
向陌生客户推销如何开场	016
实战话术：你有来言，我有去语	021
“你是怎么知道我的电话的”	023
实战话术：巧舌如簧妙答疑	026
电话销售中最不该说的话	027
实战话术：以平等的身份与客户交谈	033

算对了时间好说话	034
实战话术：节外生枝毁了一单生意	037



巧避客户门前“三板斧” 039

——没有绕不过的“防火墙”

“你找××有什么事情”	040
实战话术：口无遮拦定遭拒	044
“老板正在开会，不方便接电话”	045
实战话术：强势+霸气=尊贵	050
“有什么事情讲给我就可以了”	052
实战话术：这里没你的事儿	055
借前台之口巧挖关键负责人	057
实战话术：曲径通幽智抓擒王	061
不要为前台的拒绝提供便利	063
实战话术：你就别难为我了	067
反客为主，三招“摆平”难缠前台	068
实战话术：答非所问巧接招	073



读懂客户本能的防卫心理 075

——给客户一个打电话的理由

应答的话能“是”不“非”	076
实战话术：说“不”也要讲技巧	080
啰唆的话该省就省	081
实战话术：都是喋喋不休惹的祸	083
“你们的话谁还敢信”	084



实战话术：帮客户搭好自圆其说的台阶	087
怎么避免客户不经意的拒绝	089
实战话术：先给老总上堂课	091
怎么回答客户下意识的提问	093
实战话术：没有问题才是最大的问题	097
怎么化解客户防忽悠的顾虑	099
实战话术：电话销售不是忽悠人	102
怎么预防客户想当然的异议	103
实战话术：一开口就“堵住”客户的嘴	107



4 巧妙答复客户的拒绝难题 109

——搞定客户，就被客户搞定

“我们现在根本不需要”	110
实战话术：触动客户的真实需求	113
“没钱买，预算已经用完了”	114
实战话术：没钱人才是买货人	117
“先把资料寄过来看看再说”	118
实战话术：别这么委婉地拒绝我	120
“这事我做不了主，和我说这些没有用”	122
实战话术：先和他搭上话再说	125
“你们的报价太高了”	127
实战话术：这样算就不贵	129
“销售电话就不要再打了”	130
实战话术：“脸皮厚”，吃个够	133
“没听说过这个牌子”	135
实战话术：没有卖不出的产品	137



委婉抹去推销语言的痕迹

139

——打好埋伏巧入题

尽量淡化买卖氛围	140
实战话术：给客户一个相信的理由	143
避免无效的销售字眼	144
实战话术：你不要再打过来了	147
巧施话术调动客户的好奇心	148
实战话术：“告诉你一个天大的秘密”	152
多用利益点激发客户的兴趣点	154
实战话术：高中生销售员VS大学女教授	158
善借敏感话题吸引客户的注意力	160
实战话术：“省钱”才是硬道理	163



异议中探询客户的隐性需求

165

——没有需求就没有异议

客户异议产生的原因	166
实战话术：异议中读懂客户的潜在需求	169
常见异议的处理方法	170
实战话术：永远不要在争论上占便宜	173
真假异议的应对技巧	175
实战话术：真做假时假亦真	177
化解客户异议的4大原则	178
实战话术：多讲解，少辩驳	181
异议声中答出你的同理心	183



实战话术：你是不是“粗暴”地对待了客户	186
异议中听出客户的真实需求	188
实战话术：读懂“谎言”背后的秘密	190
三招探明客户的隐性需求	191
实战话术：你的心思我都懂	197



7 对话细节中捕捉成交信号 199

——不可不知的成交潜台词

态度变化潜藏购买意愿	200
实战话术：不怕不买，就怕你不听	204
反常语气释放成交信号	205
实战话术：知道你会这么说	208
另类问话折射消费心理	210
实战话术：你都听出了什么	214
听不懂心声就做不成生意	216
实战话术：您说，我听着呢	219
顺杆儿爬，三步强化客户的成交意愿	220
实战话术：不信“小利”不能触动你	225



8 善询会问“盯紧”拍板人 227

——及时跟单巧敦促

跟进的理由不能少	228
实战话术：有好事第一个想到您	230
跟进的电话不要天天打	232
实战话术：聊天聊丢了订单	235



“零”信任也能跟出大单	236
实战话术：赔了夫人又折兵	239
该“问”的绝不能“说”	240
实战话术：无敌“四级提问”术	243
借客户的“顾虑”巧施跟进话术	245
实战话术：又是你，又有什么事	247
不同类型客户的跟进策略	249
实战话术：换部手机来试试	251



价格问题不是想谈就谈 253

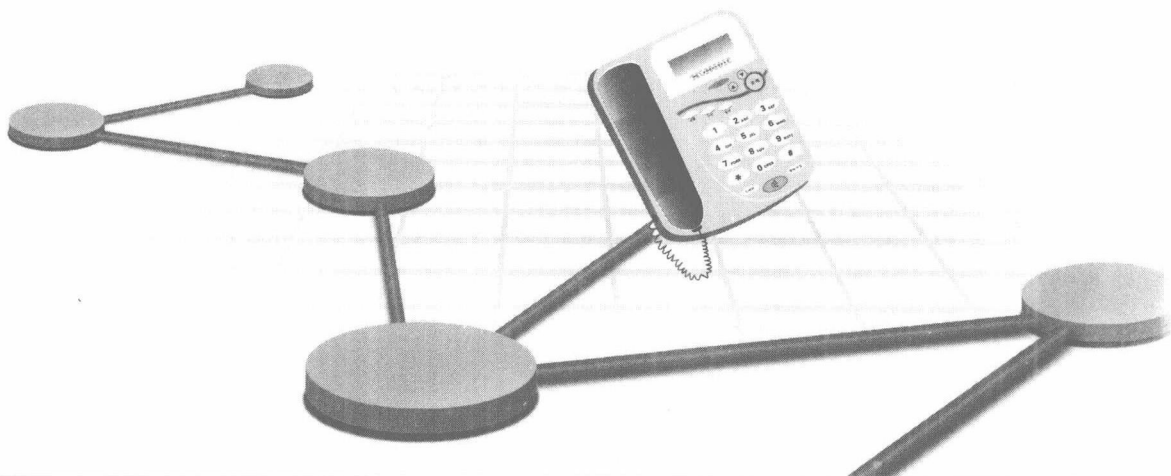
——理性的问题感性地谈

摸底：巧妙推测客户心理价位	254
实战话术：您说多少就多少	257
报价：高要能成，低要能就	259
实战话术：漫天要价吓跑客户	262
异议：“买不起”你就伤不起	263
实战话术：还不赶快把订金交了	266
议价：框定清晰的价格区间	268
实战话术：不赚提成也要卖你一台	271
降价：不做没有条件的让步	273
实战话术：我做不了主，要向老总请示	276
签单：抢生意也要讲成功率	278
实战话术：价高的商品也热卖	282

第一章 一开口就“黏住”客户

——10秒让客户无法放下电话

开场白就像一本书的书名，或是报纸的头版标题，它是最具吸引力并能引起人们好奇心的招牌。如果在最初通话的十几秒内，你能够把话说得娓娓动听，感染力十足，那你接下来的交谈与销售就会变得轻松、愉快；反之，如果你的语言索然无味，满嘴生意人的口气，就只会迫使对方尽早结束通话。也就是说，打动客户的开场白不需要10分，而只需要10秒就足够了。



拿起电话该怎么说

美国畅销书作家奥格·曼狄诺曾言：“任何人只要肯勤学推销的原则，掌握它的规律，就能在很短的时间里把货卖光。”作为电话销售员，主要的任务就是通过电话寻找拍板人，并与之订立合同。所以在掌握了关于拍板人足够信息的情况下，你就可以自信地拿起电话，把你的产品与服务推销给他。

其中，从接通电话到通话结束，每个环节的话该怎么说，一般都是有技巧的。所以，在你拿起电话时，心里面对通话方式一定要有一个清晰的认识。

1. 彬彬有礼地打声招呼

很多电话销售人员认为，在打电话时因为对方看不见自己，就可以随便一些，事实恰恰相反，做电话销售更要彬彬有礼。尤其是在开口向对方说第一句话时，更应表现出你的礼貌。原因很简单，你边做事边打电话，或是态度不是很友好，对方在电话那头都能感觉到。所以，像“您好”、“打扰您了”、“如果您不介意的话”等礼貌用语，应成为电话销售人员的口头禅。

讲礼貌是中国人的传统美德，也是个人良好修养的体现，与传统的面对面销售一样，电话销售人员在与客户交流时，首先要通过问候把对客户礼貌表现出来，让对方有种被尊重的感觉。

电话销售人员：您好，请问是李总吗？

客户：我是，请问你是哪位？

电话销售人员：李总，打扰您了，我是××公司的张小杰，有件事情想麻烦您一下。

客户：请讲。

电话销售人员：我已经把《合作建议书》通过邮件发给您了，请查收一下，好吗？

客户：哦，等我收到看看再说。



电话销售人员：谢谢您，李总，我会在星期二下午两点给您打电话，您看方便吗？

客户：应该没有问题。

电话销售人员：那麻烦您了，再次感谢！再见！

这里要注意一点，在打招呼的同时，一定要先报出公司名称，然后再报自己的姓名，并且讲话应真诚、友好、热情、有礼貌。

2. 热情核实对方单位的拍板人

在接通电话并表示自己的问候后，紧接着要确认接电话的人是不是自己要找的人。这时，要再次热情地表示问候，“您好”最好重复两次以上，以建立亲和力。

例如：

电话销售员：您好！请问是向阳公司吗？

客户：是的。

电话销售员：财务部的张会计在吗？

客户：我就是。

电话销售员：您好，张会计！

客户：有什么事？

……

3. 考虑此时通话是否方便

在确认对方就是自己要找的人后，不要直入主题，要先询问对方此时通话是否方便，也就是说，要尊重客户的时间安排。如对方不方便接听，应敲定下次通话的时间，并加以重复以示确认。如拨打手机的时候，最好询问对方旁边是否有座机，并提议用座机联系。

例如：

电话销售员：张会计，请问您现在说话方便吗？

客户：方便，你说吧！

电话销售员：请问您手边有座机吗？我还是打您旁边的座机吧！

客户：可以！号码是020……

4. 委婉说明打电话的缘由

通常，在完成上述几个步骤后，对方也会将注意力集中在这个问题上：你打

电话找我有何事？这时，不要等对方提问，应主动积极地、委婉地说明缘由，切记要言简意赅，少说多问。

例如：

电话销售员：听起来您现在很忙，我这几天打电话是想向您介绍一款节能产品，……能节省您……客户用了都说非常好，我想它肯定也非常适合您，不知您明天下午两点是否有空儿？我想亲自去拜访您，让您亲自体验一下……

客户：明天下午没有时间，方便的话，你明天上午可以过来。

电话销售员：也好，我这里随时有时间。

5.客客气气说好结束语

电话销售的最后一个步骤，无非就是说一些客套话、场面话，以便为日后再次联系创造机会，同时，也可以给人留下一种良好的印象。所以在这个阶段，说话时一定要客气、礼貌，并为日后通话做好铺垫。

例如：

电话销售员：谢谢您能抽出宝贵的时间来接听我的电话。

客户：不用客气！

电话销售员：那么这件事就拜托您了！

客户：只要产品质量好就行，其他的倒没有什么问题。

电话销售员：这个请你绝对放心！如您有时间来上海的话，一定要来我们公司做客，好吗？

客户：一定，一定！

电话销售员：再见！

客户：再见！

尤其是在拨打陌生电话的时候，语言一定要诚恳，态度一定要友善。在电话结束的时候，确认对方放下电话后再把电话轻轻放下，一定不要在放下电话后就指责客户。

在电话销售中，如果能够恰如其分地做好以上5个步骤，相信你的业务会有一个很好的开始，与客户的沟通会变得越来越顺畅。



实战话术：谁挂了我的电话

晓红是位电话销售新人，性格开朗，反应机敏，也希望在销售行业闯出一片天地，老板认为她很有培养前途，所以，偶尔会把一些重要客户的业务交给晓红去做。

在最初与客户的几次通话中，晓红的性格优势还没来得及发挥，对方就无情地挂上了电话，让她好不郁闷！

“说话的方式都是按着公司统一的要求来的，态度也是够诚恳，但就是想不明白，客户为什么要挂我的电话？哪怕让我把话说完也好。”

她当着老板的面抱怨个不停。老板一个劲儿地摇头，在她下次与客户通电话时，老板有意留心了一下，很快就发现了她的“硬伤”。

晓红：您好，是周主任吧？我是××公司的晓红。

客户：是啊，找我有什么事吗？

晓红：是这样的，我们公司现在推出一款新产品，价格比市面上的同类产品低三分之一，性能优异，深受客户好评！……现在正在搞促销活动，满1000元送100元现金……

说话间，电话就“嘟”“嘟”断线了。

晓红急着拨过去，对方再也不接听了。

工作不可谓不卖力，她用有些冤枉的眼神看了看老板，老板安慰她说：“你的工作很努力，但是与客户交流一定要注意说话技巧。”

“我到底哪里做错了？”

“就连我站在这里听你说话都觉得累，试想，客户会愿意听你把话说完吗？”

原来，晓红一口气说了五分钟，中间没给客户一次插嘴的机会，并且让人听得云里雾里，不知所云。

有几次，她甚至连对方是谁都没有问清楚，就对着电话狂讲，对方知道她是

做推销的，便毫不留情地挂了电话。有过多次这样的经历，今天被老板当面指出了问题的症结所在，晓红在接下来的工作中开始注意与客户谈话的一些细节。日后的工作证明，她只要把握好节奏，把每个阶段的话说到位，往往能够与客户建立起良好的沟通。

用声音刻画一幅好形象

许多人都有过打客服电话的经历，不论是什么客服，只要电话一打过去，电话那头甜美、礼貌、亲切的声音，立刻就会给你一种良好的心理感受。也许你在投诉前还怒气冲冲，但只要听对方说上几句话，心情就会倍感舒缓。因为你从声音中似乎可以看到对方彬彬有礼的良好形象，看到对方微微的笑意与良好的态度，这会带给你些许的安慰。所以，声音可以刻画出一个人在别人心目中的形象。

《吕氏春秋》中有这样的记载：“故闻其声而知其风，察其风而知其志，观其志而知其德。”意思是说：听一个人说话的声音就能知道这个人的风度，观察这个人的风度就可以明白他的志趣，而清楚他的志趣后就能知晓他的德性与品行了。

电话销售是一种结合了声音与语言的艺术，电话销售人员只能靠耳朵去“看到”客户的所有反应。同样，客户在电话线的另一端也无法看到电话销售人员的肢体动作、面部表情，只能借助他所听到的声音及对方所传递的信息来判断对方是否是位值得信赖的人，进而决定是否继续这个通话过程。

所以，想让别人接受你的产品与服务，首先要让对方从心理上接受你，包括你的声音。作为电话销售员，如何通过自己的声音来刻画一幅好形象呢？

1. 保证声音清晰

清晰的声音是进行有效沟通的保证。在电话销售中，销售人员所说的每一个字都要发音标准、吐字清晰，要让客户在电话中较容易地听清听懂自己所说的话。比如，有些公司在招聘电话业务员时，会要求对方现场模拟一段打电话的过程，主要是考察对方的语言表达是否含糊不清，普通话是否流利等。