

不再“害怕 冷扣”

I'd Rather Have a Root
Canal Than Do Cold Calling

陌生电话拜访技巧

(美) 肖恩·格林 著
宋华颢 宋华勋 译



电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
<http://www.phei.com.cn>



不再“害怕” “冷扣”



陌生电话拜访技巧

(美) 肖恩·格林 著
宋华颀 宋华勋 译

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Shawn Greene: I'd Rather Have a Root Canal Than Do Cold Calling

Copyright © 1999 by Shawn Greene

Original language published by Success Works Publishing.

Simplified Chinese translation copyright © 2004 by Publishing House of Electronic Industry. All rights Severed.

本书中文简体字版由 Success Works Publishing 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可,不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2004-0552

图书在版编目(CIP)数据

不再惧怕“冷扣”: 陌生电话拜访技巧 / (美) 格林 (Greene, S.) 著;
宋华颖, 宋华勋译. —北京: 电子工业出版社, 2004. 10

书名原文: I'd Rather Have a Root Canal Than Do Cold Calling

ISBN 7-121-00255-8

I. 不… II. ①格… ②宋… ③宋… III. 推销—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 084128 号

责任编辑: 屠媛媛

印 刷: 北京中科印刷有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 960×640 1/16 印张: 10.5 字数: 125 千字

印 次: 2004 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 18.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

电子工业出版社世纪波公司好书推荐

序号	书代号	书 名	定价 (元)	著 (译) 者
经济管理前沿				
1	F0001720	凯蒂猫的商业奇迹	28	肯·贝尔森 等著
2	F0001180	公司黑带——财富 500 强 CEO 的领导力和武士精神	35	金错刀 著
3	F0002250	决胜商界三十六计	26	克里彭多夫 著
4	F0002240	如何管人管事	30	马丁·耶德 等著
5	F0002220	打破商业常规的 8 项法则	27	罗伯特·A·鲁兹 等著
6	F0002230	20 种经典管理工具	28	哈里·奥斯曼 著
7	F0000490	营造公司良好氛围的关键	22	朱迪斯·安德森 著
8	F0AA0710	找回工作的激情	20	贝弗利·凯恩 著
9	F0000550	追求效率：世界 8 大高效公司的成功之路	27	贾森·詹宁斯 著
10	F000560	80/20 实践箴言	19	格雷厄姆·罗伯特 等著
11	F000330	突破：卓越的公司如何制定并达成目标	28	比尔·戴维森 著
12	F098970	价值观的起飞与落地	30	王吉鹏 等著
13	F099430	双位数增长	26	迈克尔·特里西 著
14	F098110	治愈：无边界管理的成功实践	28	考克斯 等著
15	F097010	免费的午餐——易消化的经济学	25	戴维·史密斯 著
16	F098380	加速度——跨国企业全球攻略 8 种模式	26	刘元煌 编著
17	F096790	我就是与众不同！超越产品挑战类比的成功实践	24	乔·卡洛威 著
18	F092440	走出沙漠：塑造学习型企业的成功历程	25	菲利普·米尔维斯 等著
19	F094230	谈判就这么简单	22	赫布·科恩 著
20	F093620	经销商诊断	32	中国经营报 张辉 著
21	F095700	作局——大企业中国营销写真	32	杰雯 编著

以上图书各大新华书店均有售，或按如下地址咨询：

北京世纪波文化发展有限公司（北京市海淀区翠微东里甲 2 号为华大厦）

邮编：100036 电话：010-68257773 E-mail: sjb@phei.com.cn



冷陌拜访如此之难

我正准备开始讲授我的第一堂电话营销课。听众三三两两地走入课堂，就座前还不忘抓起一个面包，冲满一杯咖啡。

但是，我注意到他们的表情是冷漠的，而且，几乎每一个没有吃饭的人都是托着胳膊坐在那里。最糟糕的是，只有极少数的几个人看着我，并且回应了我的微笑。

这是我在这里所上的第一次电话营销课，但是这种情况我并不是第一次遇到，现在，我想知道究竟出了什么问题——越快越好！我对热情和冷遇视而不见，只想知道他们来到这个电话营销课堂的真正感觉。

第一个学生说：“是我的老板让我来的。”

第二个学生说：“这是我的工作，不管我愿意与否。”

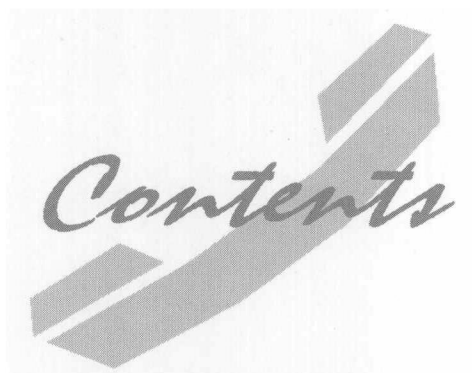
第三个学生说：“你想知道我对电话营销有什么感觉吗？我想告诉你，我宁愿得牙疼病，也不想做陌生拜访！”

十多年后的今天，我仍然听不到人们对于电话营销有什么好的描述。

关于本书

除了此书，还有很多关于电话营销的著作。这本书的特别之处就在于我们提供了关于电话营销的一些建设性方法，以及教你如何在电话营销中使用这些方法。

我们知道你的成功不仅仅需要华美的文字，还需要正确的预期，同时，你需要工具来驾驭你的电话营销项目。最重要的是，你需要防止产生挫败感！这本书将一步一步地引导你学习所有的内容。



目 录

1	“冷扣”效应	1
2	伟大的期待	11
3	这里由谁负责	23
4	草稿——内部元素的挖掘	37
5	争取到这个客户到底有多大可能	63
6	创作属于自己的草稿	77
7	“把门人”——你的新挚友	81
8	嘿，看那儿	91
9	你会喜爱电话留言的	105
10	开拓成功	115
11	前进，前进，前进	129
12	电话销售的秘诀	133
13	向明智的客户销售	141
14	你还应该注意的内容	151

One

“冷扣”效应

The Root Canal Effect

“我没有困惑，我只是被
搞糊涂了！”

——罗伯特·弗罗斯特，诗人，也是早期的
巡诊医生



想变成一个成功的电话营销员,第一步就是要转变观念。

我们有时会对电话营销员感到反感,都是因为我们在家里经常接到一些令人讨厌的营销电话。在使你的反感情绪转变以前,你必须知道这种情绪从何而来?

当电话内容是特殊事情的时候总是要花费一定的时间,特别是长途电话。然而,现在很多营销电话都是对宝贵的私人时间进行打扰。这已超出了应有的商业范畴。

当然,我们之所以不喜欢这些电话是因为它们经常来得不是时候。然而,对我们来说最可恨的地方是出自打电话人的语言行为,而不是电话本身。我们不愿意接听那些无礼的、有冒犯性的和不知所云的电话。

丹格菲尔德先生,我们在听

我们当中的所有人都喜欢被别人看做是重要角色。我们也想要自己的观点、需求、愿望和偏爱受到尊重,并且希望自己的观点、需求、愿望和偏爱有人关注。

如果电话营销人员不去了解他们所要卖的商品是否符合我们的需求和兴趣,那么他们不会把我们作为个体而给予应有的尊重。同样的事情也会发生在募捐电话中。当打电话者事先没有询问我们对慈善事业和相关问题是否有兴趣的时候,我们会有一种被逼迫的感觉。

电话营销人员不会阐述重点,这表明他们缺少对我们的时间和智商的尊重。我们仅仅知道这是一个销售电话——你卖的是什么产品呢?

电话营销人员使人感到没有受到尊重的其他方面包括:

我们不能成为
那些在家中纠缠别
人的家伙!

- 机械地忽视了顾客的异议，如电话营销人员经常说：“我懂……”；
- 忽视了明显的暗示——现在不是交谈的最好时间；
- 听上去好像是他们给予我们恩惠——“我是在节省您的钱……”。

所有上面的行为被称做“推测法”。这些电话营销人员推测我们需要他们正在卖的东西。不管这个方法是否真的在过去起过作用，但是它现在已经不灵验了。当被逼迫的时候，我们通常会以同样的方式回应对方！

此外，很少有人想要打这类电话，而且没有人愿意这样做！

电话营销大军的骚扰

我们也很痛恨接到具有骚扰性的电话。当我们感到被冒犯的时候——哪怕仅存在一点危险性，我们也将进行防卫。

我们中的许多人一旦意识到电话线的另一端是一个电话营销员的时候，便提高了防卫。通常，这一意识是在那个长长的自动拨号暂停之后产生的。

电话营销员会提出一些表面上不痛不痒的问题，这会令我们感到很不舒服。例如：“您是格林小姐吗？”或者“您最近好吗？”

他们提出的问题给人的感觉过于个人化，而且不知所云。有时候我们很担心，但当我们认定一些事情就好像我们的名字一样简单的时候，就会使自己陷入被欺诈的危险之中。我们也能感觉到这一系列精心策划的问题是想让我们说“是”，所以我们经常不管他们卖什么都回答“是”。

为了降低这种遭受侵犯的感觉。我们的防卫意识变得越来越强。我们拿着话筒，但是对电话营销员的话却越来越不愿意接受。

这种陈旧的、带有操控性的方法具有强烈的负面效应。以这种方式进行销售的电话营销人员必须非常努力地工作才能达成一笔交易，因为在这种情况下很难打消我们的警惕性——因为我们有很多的异议。我们需要更长的时间来做决定；我们会有更多的时候说“不”；我们也有更多的时候会拒绝购买。

这种举步维艰的情形是头一次遇到吗

除了推测法和使用骚扰性的电话营销方式以外，呆板与拘谨也会使得整个营销行为一败涂地。尽管如此，我们也不必忍受这些电话内容，我们或许能从这些拘谨的内容中得到其他更多的乐趣。

在我们进行培训工作中，听到很多学员讲述自己使致电者迷迷糊糊地陷入尴尬与拘谨境地的故事。

是谁写了这些东西？

一位女士告诉长途电话服务的电话营销人员：“我根本没有电话。”

一位年轻人用非常深沉的语调告诉电话营销人员，他本人的年龄还没有大到可以在电话中与他们交谈的地步。

令人惊奇的是，当遇到有反驳意见时，大多数致电人竟然连一点惊奇都没有，完全照搬他们处理反驳意见的手法。

以下是我最得意的一次经历，请注意我的名字叫肖恩（女），并没有嫁给一个叫做格林的人：

“您好，请找格林先生听电话。”

“没有这个人。”

“您是肖恩·格林吗？”

“是的。”

“您是格林太太吗？”

“不是。”

“那您是肖恩·格林女士吗？”

“我是肖恩·格林。”（我很同情这个可怜的家伙）

“您好，格林太太，很冒昧地打扰您……”

当我对他的提问失去兴趣时，他也就失去了我这个客户。

当电话营销员使用别人代劳的手法时，他们给人的感觉就不是真实的自己。当某人看上去很不真诚的时候，我们的防御性便提高了。

造成遗憾的整个过程

我对以下这些事情的发生感到悲哀。电话营销员推测我们需要他们正在销售的商品；总在试图说服我们同意购买某种产品；而他们的话听起来甚至不入耳。

难怪我们不愿接听营销电话了。因为我们不愿成为那些纠缠不休的电话营销员，并且我们的潜在客户也不愿意我们变成那样，这些因素都将会导致整个营销计划的失败。

为什么要进行电话营销

有这么多人对电话营销人员感到厌恶，那么为什么还要费事地做电话营销呢？原因如下：

☎ 高效率 and 低成本

通常电话的客户命中率最高。总体来说，电话营销员所拨打的每 100 个电话中可以接触到 33 个实实在在的人。

与直邮的信件（平均占有率为 1%）或者是网络营销（在一件交易中你能和多少人接触呢）相比，它的效率更高，而成本很低。

☎ 容易操作

电话是标准设备。与写一封好的直投邮件或构思一个收音机广告不同，打一个电话不需要特殊的技能和经验。

☎ 能令你鹤立鸡群

使用电话营销的最后一个原因是可使你成为一个明星！到目前为止，大多数电话营销员仍然在打着我们痛恨接听的电话。想一想当你打电话的内容真的与众不同的时候所产生的结果吧！而这正是本书所要告诉你的东西。

转变你的态度

转变你的态度很简单：打那些你也乐意接听的电话！

我们拨打那些与令人厌烦的电话效果相反的电话。我们可以试着这样做：

☎ 开门见山地介绍你自己；

☎ 彬彬有礼的讲话；

☎ 是有自己语言特色风格。

接听你想接的
电话！

这些营销电话都是非常成功的，打得越多越好，你一定会从中受益。

坏消息——一条学习曲线

既然知道了产生接听电话消极态度的原因，你可能会认为扭转这一局面很简单。是的，通过练习，这样确实会很容易地引导你走向成功。然而，这需要一个学习的过程。

由于某些原因，新上手的电话销售人员倾向于效仿他们并不喜欢的那些销售电话。或许他们这么做是因为他们在成长中已经对有强烈进取性的、拘谨的营销电话习以为常了，这些电话模式已经成为了首先进入他们思维的电话模式。

当你学习拨打顾问性营销电话的时候，你也必须放弃旧有的带有强烈进取风格的电话营销方式。为完成这一任务，你必须集中精神，反复练习，并且持之以恒。

一旦学会电话营销，我们也并不想让你认为电话营销总是很有趣的。在很多日子里你会获得很好的成果，并且和人们进行愉快的交谈。

大家不用过于担心困难！我们会教你很多方法，从而保证你有更多的成功，拥有更多有趣的日子。

“我极具耐心，这使我最终能
按自己的方式前进。”

——玛格丽特·撒切尔夫人，前英国首相，
还是一位态度非常坚定的人



