



◎ 徐文锋 主编

DIANHUA XINGXIAO
YIRITONG

电话 营销 一日通

广东省出版集团
广东经济出版社



◎ 徐文锋 主编

DIANHUA XINGXIAO
YI RITONG

电话 行销 一日通

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电话行销一日通 / 徐文锋主编. —广州: 广东经济出版社, 2007. 4

(新手轻松上岗丛书. 第2辑)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 549 - 6

I. 电... II. 徐... III. 推销 - 方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 042210 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 I 路惠州日报社)
开本	850 毫米 × 1168 毫米 1/32
印张	10 1 插页
字数	215 000 字
版次	2007 年 4 月第 1 版
印次	2007 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 549 - 9
定价	100.00 元 (1~5 册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 37601950

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

总 序

随着经济的发展和社会的进步，社会分工越来越细，也越来越多；新的社会需求创造出新的行业和岗位，目前劳动保障部认定的职业细类已达 1838 种。与此同时，职场上的竞争也愈益激烈。一个新手要在职业岗位上立足并求得发展，就必须先人一步，尽早掌握相关的知识和技能，尽快胜任本职工作，做出成绩，获得认可，才能有所作为。但往往事与愿违，第一次走上工作岗位，很多人会感到茫无头绪，不知从何做起，过去所学与眼前现实好像完全不是那么回事。

——这套丛书就是解除这种烦恼和困扰，为职场新手量身定做的入门指引。

“新手轻松上岗”丛书（第一辑 10 本）自 2002 年出版以来，几经重印，很受读者欢迎。本辑丛书包括《总务管理一日

通》《安全管理一日通》《物流管理一日通》《员工管理一日通》《电话行销一日通》，依然秉承原先的宗旨：

◎ 讲求实际。去掉了枝枝蔓蔓的套话，直奔实用主题。

◎ 浅显易懂。没有高深的理论，教会你实际操作。

◎ 循序渐进。内容由浅入深，按部就班，熟练掌握和运用，必能职场受益与获得升职机会。

◎ 重点突出。必须掌握的知识技能和操作要领，都作了强调和提醒。

◎ 注重速成。一册在手，细加领会，当可无师自通。

谨祝读者朋友轻松愉快上岗，事业有成。

编者

2007年3月

目 录

C o n t e n t s

第1章 认识电话行销

一、什么是电话行销	3
1. 营销与电话行销	3
2. 直复营销与电话行销	4
二、电话行销的类型	5
三、电话行销的特点	6
四、电话行销的作用	8

第2章 电话行销的流程

一、电话行销规划	15
1. 确定通话目标	16
2. 规划推介内容	17
3. 考虑应付秘书或助理	18
4. 准备一些试探性问题	19

5. 分清利益与特点	20
6. 计划好异议的处理	21
7. 准备成交的方式	21
二、倾听客户	22
三、电话推介	25
四、处理异议	27
五、达成交易	28
六、建立关系	29
1. 建立客户数据库	30
2. 与客户进行感情联络	30
3. 与客户保持接触	31
4. 处理客户投诉	31
5. 检测客户满意程度	32
6. 感化流失的客户	32

第3章 电话行销队伍的组建

一、人员招聘	37
1. 决定数量	37
2. 制定要求	38
3. 展开招聘	39
4. 进行选择	45
二、人员培训	53
1. 制定培训计划	54
2. 选择培训方法	56
3. 展开培训	57
三、队伍设置	71

1. 经理的设置	72
2. 主管的设置	72
3. 电话行销人员的设置	73
四、薪酬管理	74
1. 单一薪金制	74
2. 单一提成制	75
3. 组合报酬制	76
五、人员激励	78
1. 激励的方式	78
2. 福利性激励	80
3. 非福利性激励	81
4. 竞赛激励	84
5. 团队激励	85

第4章 电话行销对象的寻找

一、识别电话行销对象	91
1. 有购买需要	91
2. 有购买能力	92
3. 有购买决策权	92
二、寻找电话行销对象的途径	93
1. 朋友和熟人	93
2. 客户介绍	94
3. 有影响的人物	96
4. 其他电话行销人员	98
5. 普访	98
6. 名单与电话簿	99

7. 直邮信件	100
8. 广告	102
9. 会议	102

第5章 电话行销前的准备

一、了解产品	107
1. 开发原因	107
2. 制造原料	108
3. 制造过程	108
4. 特性	108
5. 用途	109
6. 价格	109
7. 服务	109
8. 认知度	110
9. 产品线的宽度和深度	110
10. 了解产品知识的途径	111
二、了解客户	112
三、了解公司	120
1. 公司历史	121
2. 公司的财务状况	121
3. 公司管理状况	122
4. 公司规模	122
5. 公司政策和程序	122
四、了解行业	126
五、了解自己	128
1. 了解自己的个性	128

2. 正确评估自己	130
3. 认清优点与弱点	132
4. 识别恐惧心理	133

第6章 电话推介

一、拨打电话	137
1. 拨打电话的流程	137
2. 拨打电话的要点	145
二、电话预约	149
1. 规划电话	150
2. 介绍自己	154
3. 导入主题	155
4. 激发兴趣	157
5. 请求约见	158
6. 应对拒绝	159
三、切入主题	160
1. 介绍策略	160
2. 推荐人策略	161
3. 提供利益策略	161
4. 好奇策略	162
5. 赞扬策略	162
6. 产品策略	163
7. 达成共识策略	164
8. 确认买主策略	164
9. 调查策略	165
四、提问	166

1. 问题的类型	166
2. 电话行销的基本提问	167
3. 电话行销提问的要点	169
五、电话推介的方式	172
1. 规范式推介	173
2. 要点式推介	176
3. 详细说明式推介	177
4. 比较式推介	179

第7章 电话沟通

一、树立良好的电话形象	183
1. 养成良好的通话习惯	183
2. 完善声音	184
3. 控制语调	186
4. 调整音质	187
5. 使用平实的语言	188
二、倾听	189
1. 倾听的基本要求	189
2. 倾听的准则	191
3. 倾听障碍的克服	194
4. 增强倾听能力的方法	195
三、电话沟通的方式	197
1. 微笑	197
2. 言辞清晰准确	197
3. 充满热情	198
4. 降低音调	199

5. 对拒绝有所准备	199
6. 直接对着话筒交谈	201
7. 考虑客户特征	201
8. 说话以利益为先	201
9. 使用商量的口气	202
10. 向听者道谢	203
11. 必要时穷追不舍	203

第8章 拒绝与异议的应付

一、认识拒绝与异议	207
1. 拒绝的类型	207
2. 异议的类型	208
3. 异议产生的原因	209
4. 对拒绝与异议的态度	210
二、应对拒绝	211
1. 研究拒绝	212
2. 仔细倾听	212
3. 澄清或详论	212
4. 弄清楚客户作出拒绝的真实含义	213
5. 使用语言缓冲	213
6. 采用 3F 技巧	213
7. 用“测体温”的提问来结束你的回答	214
8. 避免争论	214
9. 做到回答简短	215
10. 把拒绝变为导卖点	215
11. 不要自暴自弃	215

三、应对异议的方法	216
1. 直接反驳法	216
2. 间接处理法	218
3. 将计就计法	220
4. 询问法	221
5. 补偿法	222
6. 视而不见法	224
7. 预防法	225
8. 推迟处理法	226
四、应对异议的技巧	227
1. 实质异议的处理技巧	227
2. 真实异议的处理技巧	230
3. 心理异议的处理技巧	232
4. 虚假异议的处理技巧	234
五、应对异议的策略	236
1. 价格异议的应对策略	236
2. 处理拖延的策略	237
3. 处理怀疑的策略	240
4. 处理冷漠的策略	240
5. 处理需要他人认可的客户	241

第9章 成交与回访

一、成交的时机	245
1. 促成交易的最佳时机	245
2. 识别购买信号	246
二、成交的方法	247

1. 试探促成法	248
2. 直接促成法	249
3. 综合利益促成法	249
4. 连续诱导促成法	250
5. 揣测促成法	252
6. 细节促成法	254
7. 实证促成法	255
8. 暂定促成法	256
9. 建议促成法	257
10. 反问促成法	258
11. 挽留促成法	259
12. 退让促成法	259
三、回访	260
1. 回访的事务	260
2. 寄信回访	262

第10章 进入式电话行销

一、接听电话	265
1. 电话的类型	265
2. 接听电话的方式	267
3. 接听电话的要点	268
二、客户服务	271
1. 销售前的客户服务策略	271
2. 销售时的客户服务策略	272
3. 销售后的客户服务策略	272
4. 客户服务的要点	273

三、账户管理	274
1. 开发个性化收账程序	275
2. 识别客户的防守招术	275
3. 制定拨打收账电话的标准步骤	277
4. 后续工作	280

第11章 电话行销的技巧

一、电话行销的三大技巧	283
1. 每天预留一个小时的时间来打电话	283
2. 多打电话，越多越好	283
3. 电话内容务必简要	284
二、电话行销的六个秘诀	285
三、电话行销的经验与禁忌	286
1. 电话行销的十四条经验	286
2. 电话行销的六条禁忌	287
四、电话行销的五个方法	288
五、主动进行电话行销的技巧	289
六、接听电话的技巧	292
七、拨打电话的策略	298

第 1 章

认识电话行销



你将掌握的内容

- ☐ 什么是电话行销
- ☐ 电话行销的类型
- ☐ 电话行销的特点
- ☐ 电话行销的作用

