



袋 英语丛书

市场推广英语

*English for
Marketing*

Tony Yuen 著



世界图书出版公司

口袋英语丛书

市场推广英语

Tony yuen 著

P31/157

2



世界图书出版公司

广州·上海·西安·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

市场推广英语/袁伟文著. —广州: 广东世界图书出版公司, 1999. 11

(口袋英语丛书)

ISBN 7-5062-4411-X

I. 市… II. 袁… III. 商业-英语 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 52454 号

市场推广英语

Tony Yuen 著

世界出版社 (香港) 出版
广东世界图书出版公司

广东世界图书出版公司发行

广州市新港西路大江冲 25 号

邮政编码: 510300

广东省肇庆新华印刷有限公司印刷

1999 年 11 月第 1 版 开本: 880×1230 1/64

1999 年 11 月第 1 次印刷 印张: 3.5

印数: 00 001~10 000

ISBN 7-5062-4411-X/H·0178

版权贸易合同登记号: 19-1999-125

出版社注册号: 粤 014

定价: 6.00 元

序

现在做生意讲求直接、快、简和明确，从前的繁文缛节和推销的花言巧语已不再适用。卖家的责任就是说事实，并以最精简明确的方法举出产品的用途和优点。

本书分为会话和书信两大部分，而其中“电话市场推广”就是根据以上原则而写。至于“邮购”，只要邮件设计精良和吸引人，亦往往可带来额外进账。本书所涉及的行业超过十六种，由保险、地产、金融至美容用品、健康食品等，每个会话或书信例子都可作参考之用。当然要设计一个完全适合某个产品的推广计划，就要考考你的心思和创意了。

Tony Yuen

目 录

市场推广会话

电话市场推广

1. 定义	3
2. 准备	4
3. 有效沟通方法	5
4. 电话应对技巧	6
5. 情景对话	7
(a) 保险	7
(b) 地产	10
(c) 广告	13
(d) 旅游	17
(e) 办公室用品	21
(f) 家庭用品	24
(g) 电脑	27
(h) 投资	31
(i) 进修	35
(j) 汽车	39
(k) 通讯器材	43
(l) 杂志	47
(m) 银行业务	51
(n) 会籍	54
(o) 健康食品	58

(p) 皮肤护理	61
直接市场推广	
1. 定义	67
2. 准备	68
3. 有效沟通方法	69
4. 情景对话	70
(a) 保险	70
(b) 地产	74
(c) 广告	79
(d) 旅游	85
(e) 办公室用品	90
(f) 家庭用品	95
(g) 电脑	100
(h) 投资	105
(i) 进修	108
(j) 汽车	114
(k) 通讯器材	118
(l) 杂志与书籍	124
(m) 银行业务	130
(n) 会籍	135
(o) 健康食品	141
(p) 皮肤护理	145

市场推广书信

一般销售信件

1. 注意事项	151
---------------	-----

2. 书信范例	152
(a) 向准客户介绍产品及服务	152
(b) 向客户介绍新产品及服务	156
(c) 联络准客户	160
(d) 跟进客户	164
(e) 与准客户保持联络	168
(f) 宣布大减价	172
(g) 吸引新会员	176
(h) 回复查询	179
(i) 要求约见	182
(j) 提供示范	185
(k) 邀请出席推销讲座	189
(l) 提供优惠, 借以促销	194
(m) 回复订货信并推广其他货品	198
.....	198
(n) 感谢订货并推销其他货品	201
(o) 回复投诉信	204

邮购

1. 注意事项	209
2. 书信范例	210
(a) 长途电话会籍	210
(b) 杂志	213
(c) 皮肤护理产品	215

Conversation For
Marketing

市场推广全话

Telephone Marketing

电话市场推广

1. Definition

定义

简单来说,电话市场推广就是利用电话进行交易,一般是指推销、市场调查、了解新服务和未来活动等。这新策略现在非常流行,因为不但可接触准客户和联络现有客户,更可调查顾客的满意程度,以至达到销售产品或服务的目的。

电话是接触客户的极佳途径,因为在电话中客户看不到对方,所以声音至为重要。用电话沟通需要常加练习,如果准备不足,或声音、态度不当的话,就很难通过电话达到预期效果。

电话推广有两种:主动推广和被动推广。主动推广就是主动接触对方,而被动推广却是回复有关产品或服务的资料的查询。

2. Preparation

准备

电话推广最重要是有系统,拿起电话听筒之前必要有充足准备。一般来说,先写出你要说的话,包括简介和问题等,这样可避免忘记重要事项,不必担心你的对应而能放心听取客户的话。打电话之前应该先写下客户可能提出的问题,写出可能的答案,从而清楚地回答。

电话推广过程很短,如果准备不足,就可能得不到想要的资料或给予客户满意的答案。你应先对推销的产品或服务有充分了解,有需要的话应在电话旁放有关资料,必要时立即翻阅。

除此之外,你亦要清楚公司的运作,例如送货程序、价钱、保用和付款方法等。

最佳的电话推销员应和客户建立个人关系,应多从客户的立场出发,例如:“我很明白阁下很忙……”或“我明白这很困难……”,另外亦可给予客户一些正面评语,例如:“你的名字很特别……”,这种评语不但表示你用心聆听,亦表示你了解和关心对方。

3. Effective Communication Skills

有效沟通方法

如前所述,通过电话推广产品或服务时要有正确的语调,说话要清楚、响亮而不急促。

如果准客户听不懂,一定做不成生意。与准客户说话要有信心和说服力,也不应太急进或自满。有些电话推销员声誉很差,就是由于他们处理不当。千万不要强迫顾客买货或拒绝收线,不要逃避拒绝的声音,而应对客户表达关注和帮助他们解决问题。很多顾客发出拒绝的声音,其实因为他们需要更多资料,故应尝试找出他们的需要和供给资料。应在收线前找出他们的兴趣、关注的事物或工作习惯,从而强调产品的卖点。

大部分人都很忙而不会花太多时间在电话中倾谈,所以你应在十分钟之内完成介绍,好的电话推销员可简短地介绍产品,客户看不到你所售卖的东西,精确而简短的描述至为重要,所以你要用最有效而图像化的描述,产品的形象就全靠你的口才了。

4. Telephone Manners

电话应对技巧

电话推销员必须有良好的态度,无礼或漠不关心往往就会损失顾客。记着你每日与很多不同的人谈话,总会有些是对你无礼的,但这不代表你要作相同回应。与准客户交谈要保持冷静和开明的态度,遇上无礼的人,应答谢他们和收线。最重要一点是有礼,良好的态度可谓对生意无往而不利。

打招呼亦很重要,要热诚、亲切而专业。一般准则,应称呼顾客为先生、小姐或太太等,以姓氏称呼,而不是名字,因很多人对别人直呼其名会有反感。就算顾客没有购物,也应答谢他们,因为至少他们已付出了宝贵时间。

电话推销最重要的是聆听客户的说话,如果你只顾说产品怎样好而没有听取客户的需要,那么你的介绍也不会产生效果。记着你的基本目的是服务客户,明白对方的需要是成功的一大因素。

推销前要表明倾谈的原因,令他们清楚你的目的,否则谈到后来你才提出动机,他们会有被骗的感觉。

5. Situational Dialogues

情景对话

(a) Insurance

保险

Situation: Fanny Yu of Phoenix Insurance Company is calling a prospective client, John Brown.

情景: 凤凰保险公司的余芬妮致电潜在客户约翰布朗。

A: Agent, Fanny Yu

代理人余芬妮

P: Prospect, John Brown

潜在客户约翰布朗

A: Good morning, may I speak to Mr John Brown, please?

早安, 请问约翰布朗先生在吗?

P: Speaking

我正是。

A: Mr Brown, this is Fanny Yu of Phoenix Insurance Company. Could I have a few minutes of your time

to tell you about our new comprehensive insurance plans?

布朗先生,我是凤凰保险公司的余芬妮。我可以用几分钟时间向你介绍我们最新的全面保险计划吗?

P: I'm pretty busy right now.

我现在很忙。

A: That's okay, how about I meet with you tomorrow and we can discuss Phoenix's plans in person?

没有问题,那么明天我亲身来向你介绍凤凰保险的计划,好吗?

P: I don't really have time to sit down and talk about insurance.

我真的没有时间坐下来谈保险问题。

A: Mr Brown, it would only take about fifteen minutes of your time. It will take even less if I know a bit about you before I come. How many people are there in your family?

布朗先生,我只会用大约十五分钟。如果我能事先知道你的一些资料,所需时间会更短。请问你家里有多少位成员?

P: There are four—me, my wife and our two kids.

有四个——我、我太太和两个孩子。

A: Also, how old are you and what line of work are you in?

还有,你年纪多大和从事什么行业?

P: I'm forty-three and I'm a senior accountant at my firm.

我四十三岁,是公司的高级会计师。

A: It sounds like we have two specific plans that would suit your needs, Mr Brown. I can present them to you tomorrow, say around two?

布朗先生,我们有两个计划适合你。我可以明天来向你介绍,二时如何?

P: Two thirty is better for me.

二时三十分会好些。

A: That's fine, I'll see you then. I'm looking forward to meeting you, Mr Brown.

很好,我会准时到。布朗先生,很荣幸能与你会面。

(b) Real Estate

地产

Situation: Janet Ma of Honest Realtors Limited is responding to a call from David Chase, a potential customer.

情景: 忠诚地产公司的马珍妮回复潜在客户大卫基斯的询问。

A: Agent, Janet Ma

代理人马珍妮

B: Prospect, David Chase

潜在客户大卫基斯

A: May I speak to Mr David Chase, please?

请问大卫基斯先生在吗?

P: Speaking.

我就是。

A: Mr Chase, this is Janet Ma of Honest Realtors Limited. You called to inquire about our rates, right?

基斯先生,我是忠诚地产公司的马珍妮。你刚才来电询问有关价钱的问题,是吗?