

电话销售 细节全书

刘艳◎编著

全新的电话销售理念
通俗易懂的经典案例
即学即用的电话销售技巧



只要抓住了电话销售的每一个细节，
你的产品（服务）将大卖、特卖！业绩倍增！



内蒙古文化出版社

电话销售 细节全书



只要抓住了电话销售的每一个细节，
你的产品（服务）将大卖、特卖！业绩倍增！

刘艳◎编著



内蒙古文化出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电话销售细节全书 / 刘艳编著. — 呼伦贝尔: 内蒙古文化出版社, 2009.6

ISBN 978 - 7 - 80675 - 733 - 8

I.电… II.刘… III.推销—方法 IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 098842 号

电话销售细节全书

刘 艳 编著

出版发行: 内蒙古文化出版社

社 址: 呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街 4 付 3 号

直销热线: 0470-8241422 邮编: 021008

印刷装订: 大厂聚鑫印刷责任有限公司

封面设计: 颜森设计

责任编辑: 姜继飞

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 18.75 字数: 270 千字

印 次: 2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 80675 - 733 - 8/F·026

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

前言

营销是一个细节为王的工作，只有认识到营销是由各个细节组成的，你最终才能拿到订单。电话销售是一个满足客户需求的过程，也就是说你的产品的特性、优点能给客户带来利益。但不可否认，除产品外，电话销售人员在推销过程中的一些细节处理，对销售的成功也有着重要的影响。

每天拨打电话拜访客户，与客户进行沟通，从而影响客户的决定，是每一个电话销售人员必做的功课。当你打出 100 个电话，也许有 80 个是通的，而 80 个中也许有 50 个与此相关的人。每次打电话都可能出现不同的情况，因此，电话销售人员一定要清楚随时可能出现的情况并采取相应的措施。

许多电话销售人员在电话中除了喋喋不休地谈论自己公司的优秀产品之外，并不顾及其他，最令人难过的是，他们认为自己是推销产品，实际上却让客户感到无聊至极，甚至觉得厌烦。结果，客户往往会毫不客气地表示拒绝，甚至干脆挂断电话不再给他们以任何展开推销的机会。在这种情况下，他们不得不直面惨淡的业绩，然而，他们却将此归罪于秘书太不通情达理，客户太冷漠刁钻。

然而，有些电话销售人员，总能在电话的这一端气定神闲，他们稍用技巧，就能轻易绕过秘书这一关，找到公司的关键决策人；他们表现专业，如同熟悉自己一样熟知产品；他们深知客户的需求，总能把最恰当的服务带给客户；他们不畏困难，即使面对难于讨好的客户也能轻松应对……

这是为什么呢？难道说前一类电话销售人员不够努力，不够勤奋吗？其实不是的，只是他们忽略了电话行销中的细节问题。

电话行销绝不像有些人想象得那么简单，其中充满了艰难与挫折，但是你绝不能因此而丧失勇气与信心，甚至轻易放弃。你的准备工作做得如何将决定订单的成败，你要记住，销售就是要为企业创造利润，一定要本着“无论如何都要达成订单”的精神，你才能成为一个合格的电话销售人员。

书中探讨了电话销售中有关准备工作、语言技巧、通关技巧、接听电话、客户开发、产品介绍、沟通与谈判、成交、客户维护等方面的细节，无论是面对机构客户，还是面对个人客户，这些细节对电话销售人员都是有很大帮助的。在你阅读这本书的时候，许许多多电话销售人员正因本书所论述的方法而拥有客户，销售成功！如果你能灵活运用书中的方法，也一定能够大大提高销售业绩！

目录 Contents

DIAN HUA XIAO SHOU XI JIE QUAN SHU

第一章 成功总是青睐有准备的人

——电话销售前的准备细节

电话销售的自我管理中哪项工作最为重要？第一是准备，第二是准备，第三还是准备。电话销售的销售过程相对短暂，只有做好充分准备才能抓住难得的机会。电话销售中前 10 秒就要抓住客户的注意力，并引发他的兴趣。30 秒内就决定了后面的命运：是结束还是继续。没有充分的准备，遭遇拒绝是必然的了。

细节 1 克服内心的恐惧，马上拨通电话	2
细节 2 信心比黄金更重要	5
细节 3 你快乐，才能让客户快乐	10
细节 4 时刻保持创新的精神	12
细节 5 除非你放弃，否则就不算失败	15
细节 6 永远保持足够的耐心	17
细节 7 不断增进自己的知识和能力	20
细节 8 学会缓解销售压力	21

细节 9	外在环境及相关物品的准备	23
细节 10	明确打电话的目标, 预先演习	26
细节 11	掌握电话营销的基本程序	28
细节 12	制定每日拨打电话的计划	30
细节 13	积极面对客户的拒绝	31

第二章 善用“声音”拉近与客户的距离

——语言攻关细节

在电话销售中, 由于销售人员与客户不是面对面地进行交流, 彼此看不到对方, 因此很重要的一点就是电话销售人员的声音。据统计, 在电话销售中, 成功的因素大概有 55% 以上是跟声音相关的, 剩下的 45% 才与讲话的内容有关。

细节 14	利用声音的魅力吸引客户	36
细节 15	塑造美妙的声音	41
细节 16	塑造销售的语言魅力	43
细节 17	使用恰如其分的语速	45
细节 18	电话销售中必须回避的语言	46
细节 19	避免说话时的不良口头语	50
细节 20	用幽默拉近双方的距离	51
细节 21	真诚赞美你的客户	53

第三章 攻破前台、秘书直击决策人

——轻松通关细节

几天来，你一直想尽办法要与潜在客户通话，因为他很可能为你带来一份不错的合同，但很明显，他的助手在碍手碍脚。其实，秘书只是在奉命行事。许多年轻的电话销售人员却太容易轻信这些助手的借口，花许多时间不停地致电，却永远找不到自己想找的人。而一个有经验的电话销售人员却懂得运用技巧来增加与潜在客户通话的可能。

细节 22	关键决策人为何设置障碍	58
细节 23	不断改变战术，应对强势秘书	62
细节 24	提高姿态给秘书以压力	64
细节 25	运用沉默，以气势突破障碍	66
细节 26	与障碍者搞好关系	68
细节 27	没有人会拒绝你的感谢	69
细节 28	精彩的开场白是成功的一半	71
细节 29	有效运用第三人的力量	76
细节 30	运用“回电”技巧绕过前台	78
细节 31	运用模糊信息提高信任度	79
细节 32	客户拒绝电话约访的对策	81

第四章 会打电话，也要会接电话

——接听电话细节

电话在商业活动中的应用越来越广泛，已经成为公司对外交流的一个窗口，尤其是在电话行销行业。因此，电话销售人员非常有必要掌握一些电话的接听技巧，如注意在接听过程中保持亲切和气的态度、确定来电目的、确定来电者的身份等。一个好的拨打电话、接听电话过程，传递给对方的将是一个美好的印象。

- 细节 33 铃声响起后尽快接听电话86
- 细节 34 闲聊时接到电话要专心87
- 细节 35 增强你的倾听能力88
- 细节 36 永远让对方先挂电话91
- 细节 37 代接电话以礼相待93
- 细节 38 巧妙引导预期客户的来电95
- 细节 39 面对突然来电应争取时间做准备97
- 细节 40 回绝他人推销要讲究礼节98
- 细节 41 礼貌应对打错的电话99

第五章 独具慧眼觅客户

——开发客户细节

许多从事电话销售的人，很年轻，非常努力，同时也充满激情，然而，他们在打电话的时候却总是犯下原则性的错误——就是和那些非目标客户进行交流，自己却浑然不知。在错误的道路上走得越远，犯的错误也就越大。作为电话销售人员，你一定要明白，与其花费大量时间和精力去说服一个并不太需要你的产品的人，不如用最少的时间直接找到一个想要买你的产品的人。

细节 42	谁是你的潜在有效客户	102
细节 43	寻找潜在客户的渠道	105
细节 44	全面了解你的客户	111
细节 45	选择合适的时间打电话	113
细节 46	准确叫出客户的名字	115
细节 47	“打错电话”巧赢新客户	116
细节 48	科学划分你的客户群	118
细节 49	把时间多花在优质客户身上	121
细节 50	让老客户为你介绍新客户	125
细节 51	让新客户给你推荐客户	129
细节 52	把劣质客户清理出去	130

第六章 给客户一个购买的理由

——产品介绍细节

没有卖不出去的产品，只有卖不出去产品的人。聪明的电话销售人员总是可以找到一个与众不同的卖点将产品卖出去。一般客户在作出购买决定之前，都会有一个重要的问题，那就是：它对我有什么好处？因此，你在说明产品的时候，不仅要说明产品的功能，更要说明它对客户的好处，即将产品功能转化为客户的利益。

细节 53	了解你所销售的产品	134
细节 54	整理一份完整的产品资料	137
细节 55	对自己的产品要有自信	138
细节 56	熟悉你的竞争对手	140
细节 57	不要在客户面前诋毁竞争对手	141
细节 58	找出产品的独特卖点	143
细节 59	针对客户需求介绍产品或服务	146
细节 60	激发客户对产品的强烈兴趣	148

第七章 双赢是合作的真谛

——合同谈判细节

你想要拒绝一件事情可以找到一万个理由，而如果你接受一件事情可能只需要一个理由。在某种意义上，电话营销可以说是一场语言大战，又是一种心理战。当然，从销售的终极目的来说，电话销售人员与客户之间并不存在谁输谁赢的现象，而是一个互利互惠的活动。但是，电话营销的苦痛只有电话销售一线人员才能体会得到，客户越来越强的抗体使沟通变得越来越困难。因此，你一定要关注细节，消除客户心中的疑虑与隔阂，做到有效沟通，让客户信任和接纳自己。当然，你一定要记住，谈判桌上没有朋友间的馈赠，只有利益之争，让步是有原则的，千万不可“心慈手软”。

细节 61	管好自己的口，用好自己的嘴	152
细节 62	学会没话找话，营造共同话题	154
细节 63	选择客户更感兴趣的话题	158
细节 64	避免说影响说服力的话语	160
细节 65	不要让客户觉得你咄咄逼人	162
细节 66	用热情和自信赢得客户信赖	164
细节 67	鼓励客户开口说话	167
细节 68	巧用同理心拉近距离	170
细节 69	善于提问，掌握谈话的主动权	172
细节 70	引导客户了解其真实需求	178
细节 71	运用迂回说辞成功说服客户	181
细节 72	不要为了成交而胡乱许诺	184

细节 73	报价要有协商的余地	189
细节 74	积极应对客户的讨价还价	191
细节 75	放弃眼前利益,可获得长远利益	196
细节 76	避免与客户发生争执	198
细节 77	学会回绝客户的不合理要求	200

第八章 成交高于一切

——产品成交细节

电话销售是一种以结果论英雄的游戏,销售就是要取得成交。没有成交,再好的销售过程也只能是风花雪月。对电话销售人员来说,除了成交,别无选择。但是,客户总是那么“不够朋友”,经常“卖关子”,只有当客户“心有千千结”,电话销售人员大脑不需要思考,应对方法就能出口成章时,客户心中才真正是“除了成交,别无选择”!

细节 78	分清客户的拒绝与拖延	204
细节 79	挽回客户的拒绝	206
细节 80	用跟进把潜在客户变成签约客户	208
细节 81	给予客户沉默的时间	212
细节 82	及时抓住客户的购买信号	214
细节 83	淡化客户心中价格昂贵的印象	217
细节 84	没有把握时促成交易的技巧	219
细节 85	充分了解客户顾虑的根源	226
细节 86	利用客户的从众心理达成交易	228
细节 87	强调现在买的好处达成交易	230

细节 88	用请示的方法赢得订单	234
细节 89	使用激将法促使客户购买	236
细节 90	运用假设成交引导客户	238
细节 91	协助客户作出成交的决策	240
细节 92	利用老客户拿新订单	243
细节 93	积极消除客户成交后的消极情绪	245

第九章 培养忠于自己的客户

——客户维护细节

你的客户的价值何在？没有他们，你的业绩从一开始就注定要走下坡路。当一个客户由于不满意离你而去时，你失去的就不仅仅是一个客户——你将切断与至少 25 个潜在客户的联系，并有可能导致一个重大的损失，以至于你在工作刚刚走上轨道的时候就摔一大跤。因此，在开始拨打电话之前，你一定要了解如何让你的客户成为经常购买的回头客，或者做得更好，让他们成为你的终生客户！

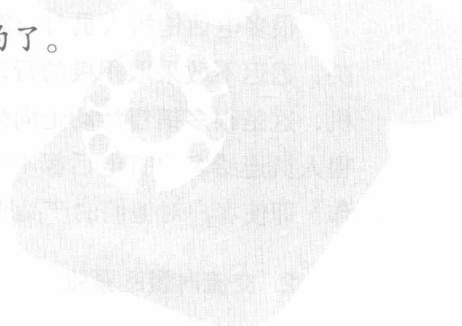
细节 94	成交后及时回访客户	250
细节 95	平常日子记得问候客户	253
细节 96	注重细节，用心留住老客户	256
细节 97	不要在客户面前批评别的客户	261
细节 98	对拒付或延付货款的客户说“不”	263
细节 99	快速处理客户的投诉	268
细节 100	诚恳对待索赔的客户	273
细节 101	做好客户的售后跟踪服务	274

第一章

成功总是青睐有准备的人

——电话销售前的准备细节

电话销售的自我管理中哪项工作最为重要？第一是准备，第二是准备，第三还是准备。电话销售的销售过程相对短暂，只有做好充分准备才能抓住难得的机会。电话销售中前 10 秒就要抓住客户的注意力，并引发他的兴趣。30 秒内就决定了后面的命运：是结束还是继续。没有充分的准备，遭遇拒绝是必然的了。



细节 1

克服内心的恐惧，马上拨通电话

人的恐惧是天生的，总是不时地担心这个或者是担心那个，生怕什么事情做得不好，失去已经得到的东西。

在恐惧心理的作用下，你往往会不断地拖延销售活动，可能就在你一拖再拖的时候，客户的需求已经为竞争对手所满足！没有人能完全消除内心的恐惧感，但如果你能建立起一种良好的、积极的心态，你能够在恐惧心理来临的时候有效地克服它。你的积极和自信一定会打败你内心的恐惧，你与客户合作也会在你的努力下不断取得重大进展。

具体来说，电话销售人员的恐惧心理对于销售工作的顺利开展具有以下不利之处：

1. 沟通之前犹豫不决

很多电话销售人员对与客户的沟通感到恐惧，这就使得他们犹豫不决，迟迟不敢采取积极的行动，从而丧失与客户进行良好沟通的最好时机，这是很多销售活动走向失败的一个重要原因。想想看，如果电话销售人员连给客户打电话都不敢的话，如何能开展与客户之间的沟通与合作？即使客户对他们的产品或服务有着强烈需求，一切也是枉然。

2. 交流时慌乱紧张

如果电话销售人员怀揣着一颗恐惧之心去与客户进行交流，或者把与客户进行电话联系当作做一件受人逼迫的事情，那么他们在与客户交

流时常常会表现得过于慌乱和紧张,比如介绍产品时出现错误、回答客户问题时不够自信等等。这些问题的出现必然会引起客户的不满和拒绝。在这种情况下,如果电话销售人员不能很好地调节内心的紧张情绪,其恐惧心理还会进一步加剧,对他们的电话营销活动及今后的很多工作产生一系列的恶劣影响。

3. 被拒绝时消极沮丧

在电话营销的实践中,很多客户往往在一听到电话销售人员是在进行电话访问时就把电话挂掉或是推说没空。那些勇敢的电话销售人员在遭受客户的多次拒绝之后仍然不放弃、不退缩,而心理素质较差的电话销售人员则会因为害怕而不知所措,甚至干脆放弃。其实,电话销售人员实在不应该因为被客户挂掉几次电话就消极沮丧,成功的电话销售人员在成功前不知被挂了几次电话,而且即使在成功后仍有可能被挂断电话。

销售的成功必定是属于那些内心坚强勇敢、在困难面前毫不退缩的人,而那些一旦遭遇客户拒绝就不知所措的电话销售人员,只有不断加强自身的心理素质、努力克服恐惧心理才能取得事业的成功。

正因为恐惧心理会对电话销售人员的工作造成如上不良影响,所以,与其在开发客户之前害怕、退缩,还不如鼓起勇气拿起手中的电话,信心百倍地与客户进行沟通。

张天鸿是一名电话销售人员,虽然进入这一行已有几个月时间,但他仍时时害怕给客户打电话。因此,如果不是销售经理逼得特别紧,他是绝对不会主动给客户打电话的,更不会像公司里身经百战的销售人员那样主动向经理要客户名录。

但是,他越是逃避就越要面对。销售经理给他安排了一个任务,打电话给公司的一个大客户——××公司的李经理,现在有一些竞争对手也在积极准备此事,因此一定要抓紧时间。

为了保证与李经理沟通时取得更好的效果,在打电话之前,张天鸿