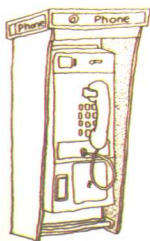


成功管理者丛书

沟通的润滑剂

电话推销英雄榜

艾利克·耶夫邦 / 罗勃·舒克 / 著
(香港)海燕图书公司 / 译



作者简介

罗勃·舒克, 畅销书排行榜的常胜将军, 有四十本以上的著作出版。畅销著作包括《推销英雄榜》、《强硬手段》、《成功电话推销术》等书。

艾利克·耶夫邦, 纽约市一家颇负盛名的码头公司的总裁。此外, 他还是哥伦比亚广播公司“今晨”、“今日脱口秀”和“赖利金脱口秀”的常客,《纽约时报》、《华盛顿邮报》、《今日美国报》等也经常出现有关他的报道。

中国城市出版社



·成功管理者丛书·

电话推销英雄榜

——沟通的润滑剂

艾利克·耶夫邦/罗勃·舒克/著

(香港)海燕图书公司/译

W. J. B.

中国城市出版社

图书在版编目(CIP)数据

电话推销英雄榜:沟通的润滑剂/(美)耶夫邦,(美)
舒克著;海燕图书公司译-北京:中国城市出版社,
1999.2
(成功管理者丛书)
ISBN 7-5074-1101-X

I. 电… II. ①耶… ②.舒… ③.海… III. 电话-应用-推销
-经验-世界. IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 02284 号.

本书由(香港)海燕图书公司授权出版发行

原名 I'll get back to you

©book

©1999 中文简体字版专有权属中国城市出版社

Published by arrangement with China City Publishing House

McGraw-Hill, INC

责 任 编 辑 钱雨竹

责任设计编辑 王质麒

出 版 发 行 中国城市出版社

地 址 北京市朝阳区和平里西街 21 号 邮 编 100013

电 话 64235833 64281366 传 真 64238264

经 销 新华书店

印 刷 唐山新华彩印厂

字 数 800 千字 印 张 38.875

开 本 850×1168(毫米) 1/32

印 次 1999 年 2 月第 1 版 1999 年 2 月第 1 次印刷

印 数 0001-5000 套 定价 84.00 元(全五册)

·版权所有、翻版必究·

沟通的润滑剂——电话推销英雄榜

“请找陈总经理听电话”

“他现在不在，您方便留下电话，我再请他回电给您好吗？”

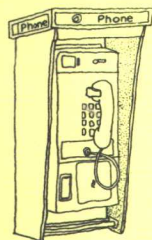
“好的，我的电话是999-9999。”

以上场景是否看来熟悉？但，说实在的，就这样留话给把关人或是答录机，你得到的回电率又有多少？

你不会知道到底这些大人物真的太忙，还是选择性地忽略了你的电话。但除了不停地打电话请求这位要人先生接听你的电话及怨天尤人之外，你其实还有另一个法宝：让你打去的电话充满了让人不得不回的魔力。

《电话推销英雄榜》收集了超过100位成就非凡的人士，如保德信证券公司首席执行长西门子，玫琳凯化妆品创办人玫琳凯·艾施，《销售圣经》作者吉托莫，《国家询问报》的资深编辑威廉斯等人，为你倾囊相授他们请人回电的妙招：

- ☆不说废话不吹牛
- ☆坚持到底不放弃
- ☆扰乱视听声东击西
- ☆神奇的传真信
- ☆讨好把关人
- ☆速战速决



156个妙招，招招精彩、实用，让你的回电应接不暇，你的产品、点子更可以通通地传递出去，让你战无不胜、攻无不克，登上电话推销英雄榜的宝座。

ISBN 7-5074-1101-X



9 787507 411010 >

McGraw-Hill
全球智慧中文化

总策划 / 东方五千年文化

ISBN 7-5074-1101-X/F · 310

全套5本定价：84.00元(每册定价:16.80元)

沟通的
润滑剂

电话推销英雄榜

McGraw-Hill
麦格罗·希利

中国城市出版社

目 录

推荐序一 生活化的销售演练.....	陈致光 (1)
推荐序二 沟通的润滑剂	萧义娟 3
导 言	6

1

不说废话、不吹牛：直截了当的手法

你的老板会感激你	巴克·罗杰斯 11
打着股东的旗号	约翰·麦吉尔 12
一言为定	史蒂文·芬可 14
我们都认识的朋友	理察·康诺利 16
无法回绝的好事	贝瑞·凯依 17
不再追问	无名氏 19
小心为妙的办法	查理·威廉斯 20
抢到竞争对手的独家内幕	哈德维克·西门斯 21
我谁都不是	诺拉·海顿 22
就事论事	柯琳·郝威 23
最可怕的梦魇	布里特·毕莫 25
您好！敝姓雷	戴尔·雷迪 26
谈正事吧	塔拉·沙区曼 28

那我就有失职守了……	查理·狄拉莫提	29
这是我们的私事	查理·亚伯	30
我可不会随便……	肯特·克拉克	32

2

一丁点儿幽默

奖品	布鲁斯·麦内里吉	35
贵族来电	阿曼达·欧丽	36
重要人物和他的爱车	梅丽莎·李佛斯	37
华特·克朗凯可能没问题, 不过……	华特·克朗凯	38
琼·李佛斯说……	琼·李佛斯	40
你的名字在我的遗嘱里	无名氏	41
国税局打来的	席格·蒙斯特	42
唱首歌	赛·史伯令	43
100 万美元	彼得·古伦伯克	44
神奇的克雷斯金	神奇的克雷斯金	46
总统打来的电话	薛比·卡特	47
火	麦可·麦卡佛堤	48
向警察局报备失踪人口	艾伦·亚伯	50
我是杰克·尼克森	麦可·金	52
小狗当道	卡洛琳·法布	54
骷髅	泰莉·威廉斯	56
连秘书都不敢多问的电话	辛蒂·贝罗斯	57

3

坚持到底

坚持到底	乔治特·莫斯巴克	59
恭喜你！杰利·赛费德	史提芬·艾斯垂克	60
不屈不挠的教训	里奇·路易西	63
那是您的免付费电话	布区·奥克森岱	66
35次电话之后	彼得·开希	68
早起的鸟儿	贝蒂·哈德曼	70
我该怎样想	桃乐斯·李兹	71
疑窦	史丹·韦特柯斯基	72
一道微妙的界线	罗勃·舒克	73

4

了不起的传真

紧急传真	艾丽西亚·施玲	75
你最好回电，否则后果自行负责	艾尔简德勒·莫德那	77
核对清单	哈尔·贝克	78
有点不对劲了	诺曼·兰姆	79
夫人，只是传真	玛格丽特·托姆	80

5

后续信函、意外包裹等

立即见效	艾利克·耶夫邦	83
------------	---------	----

电话推销英雄榜

千字图	凯茜·金兰 85
您中奖了	大卫·安莫 87
大鱼	保罗·巴奈特 88
大箱子	乔瑟夫·舒格曼 89
用水泥寄来	杰克·葛肯 92
哦，叉子	艾堤·伊萨克 94
空运	奥美公司 95
资讯的礼物	丹尼斯·金布洛博士 96
传票	杰夫·史劳斯基 97
小心处置	理奇·卢卡斯 98
速拨	艾利克·耶夫邦 99
当我的受益人	无名氏 100
用信件订约	辛蒂·麦尔泽 101
是泰迪煞也	密尔顿·苏秦 102
高飞	派特·伯恩思 103
准几点几分	理克·希尔 105
盆景	莱思莉·康培姬 106
红丝带	珍妮佛·贝克 109
回到未来	乔·布尔杜 111
灵犀相通	詹姆士·道森 112

6

了得的语音信箱留言

以退为进	伊莉莎白·葛兰姆 114
妈咪的帮手	金·贝恩 115
速成诗	罗勃·舒克 117

不完整的留言	克林顿·毕勒普斯	119
错误的地址使我达到目的	理奇·诺尔	120
不兴要	赛·普莱斯敦	121
你还没有回我电话，所以你一定很感兴趣	东尼·白利奈洛	122
我保证	杰夫·吉托莫	124
我是回您的电话	无名氏	125
生日快乐	梅琳达·汉宁	126
姓名游戏	史提夫·罗	128

7

速战速决

未卜先知	罗勃·舒克	131
立大功的一句话	温蒂·贝索	132
我会照做	查理·莱斯	134
大好消息	丽莎·赖毕兹	135
老板说.....	麦可·李	136
生日的祝福	爱德华·鲁宾	137
您听过这个吗	麦可·克雷格	138
外地专家	乔·甘朵弗	139
我有事要请教您	辛蒂·卡尼	141
英雄之道	蓝道·琼斯	142
他人引介	杰·伯恩斯伯	143

8

扰乱视听、声东击西和微妙的托词

是关于你欠钱的事.....	查理·布拉特曼	145
你让我们别无选择	无名氏	147
甜美的声音	吉姆·克雷顿	149
帮伊丽莎白·泰勒打电话	孙倩	151
接班人	苏珊·卡拉贝利	152
我是他的老板	无名氏	154
谁打电话给谁	派屈克·布莱斯南	155

9

讨好把关人

让把关人接受你	玫琳·凯·艾施	158
和秘书交朋友	亚伦·艾莫	159
采取攻势	伯纳·葛罗斯	160
我老板得依赖我	塔得·柯纳	162
网罗把关人	蓝道·琼斯	163
给把关人的特别教训	吉姆·宋贝利	164

10

良 策

免费咨询	马修·赖斯科	167
找到未登录地址的两个窍门	理察·蓝帕斯基	170
《国家询问报》一位资深编辑的建议	布莱恩·威廉斯	171

好人确能捷足先登	派特·威廉斯 173
当仁不让	史班瑟·克里斯汀 175
不回电话的危险	肯·夏古塔 177
掌握未来的机会	罗素·古柏 179
务必找对对象	史提夫·艾伦 180

11

其余零星富创意的技巧

恐吓策略	丽兹·史密斯 182
如果送花不能奏效，就来硬的吧	辛蒂·亚当斯 184
礼拜三我会到丹佛市	比尔·罗暮森 186
一点人情可以顺水推舟	贝瑞·法伯 188
女孩·白玫瑰和停车位	泰莉·史乔汀 189
主控全局	理察·舒兹 191
这个快速服务怎样	汤姆·霍普金斯 193
下班以后	凯瑟琳·贝克特 196
我请您吃午餐	诺拉·海顿 197
讲座	大卫·芬可 199
你听..... ..	彼得·康诺利 201
一起吃中饭	琳达·麦卡尼 203
他不在这儿工作是什么意思	雪莉·吉尔曼 206
不过是一双美腿而已	无名氏 208
逃妻	罗宾·李区 211
高尔夫球的故事	麦可·伊伯特 213
与亿万富翁有约	罗勃·舒克 215

12

上上之选

舒克心中的前七名	219
耶夫邦心目中的前 5 名	221
苏珊·贝利心目中的前 5 名	223
11 个窍门	225

推荐序一

生活化的销售演练

陈致光

长久以来，“销售”一直都是经济活动中非常重要的一环。在我们日常生活当中，经常都有接受或拒绝被销售的经验。而通常被拒绝的销售往往是发生在你根本都还没有来得及将所学的十八般武艺搬上舞台前，即吃上闭门羹。

我拒绝过很多销售人员的销售，但是我也曾向许多销售人员买过很多东西。而在这“拒绝”与“接受被销售”的过程中，销售人员本身就扮演着极重要的角色。

也许你会说产品本身才是决定购买与否的主因，但是产品的价值往往建立在客户的需求上，能符合客户的需求与解决客户的困难似乎才是最有价值的产品。但事实却不尽然如此，因为一个成功的销售人员能通过灵活的销售技巧，将产品的专业知识及产品的各项讯息成功地传达给客户。所以在销售的过程当中，如何掌握及应用各种与客户沟通的渠道，就变得格外重要了。

传统上，面对面的销售是最有效率的方法。但是随着社会的高度发展，这样的方式已变得愈来愈奢侈而无效率，而与此

同时，机动性高的“电话行销”也就变得异常重要了。

本书最难得的是，作者将许多经过实证的销售技巧以说故事的方式，非常活泼生动地叙述给读者。其实销售本身本就该是一种实验而非理论。我们可以用听故事的方式学习到最实际而不“八股”的销售技巧，一如本书中所列举的 100 多个让人回电话的绝招，即是非常实用的销售技巧。

通常，电话行销在我们的银行中是一个举足轻重的销售渠道，我们每年都编排许多的训练课程来强化销售人员的技巧，其中“角色演练”通常是最实际而必要的训练课程。而从本书的各项举例中我发现，它绝对是自我训练的最佳实战手册。

在此，建议读者以模拟化的方式，将自己融入本书的各项实例演练，并确实去了解书中的精髓，在你日常生活的销售过程中反复应用。你会发现，你将从本书中获益良多。

(本文作者为花旗信用卡中心行销售企划处副总裁)

推荐序二

沟通的润滑剂

萧义娟 著

萧义娟

拿到这本《电话推销英雄榜》，迫不及待地用了两个晚上把它读完，发觉一篇篇电话谈话的切入点及约访技巧，并不仅限于业务员适用，在日常生活中作为人与人之间沟通的润滑剂是非常有帮助的。

从事烹饪工作 10 年，跨行寿险行销工作 5 年，我更是深切体会本书数篇文章中电话的约访技巧的得宜及方式运用之美。

摘录如下与读者分享。

（一）你的老板会感激你——“我自己也有秘书，我知道你的职责是什么。我知道你很难决定要为你的老板接通哪些电话，我更承认他的确很忙。但是请你相信我，我要告诉他的事情绝对值得他花时间听；而且我还知道，他会很感激你把这通电话转给他听。”

这里运用一个很棒的“认同”技巧，认同接电话的秘书不能直接把电话接给老板的职责，而后再提出强烈的要求。

（二）约翰·麦吉尔打着股东的旗号——乔治第二天早上便

打电话给我，他问我说：“有什么贵干吗，先生？”我回答：“我非常关心公司的经营理念，希望公司能采用新技术以降低成本，进而保持公司股票的价值。”

在这篇短文里充分运用了“关心”技巧，以关心及同理心来感动对方。但千万注意，那得是出自于内心的真诚。虚假是不好掩饰，且很容易被洞悉识破的。

（三）我们都认识的朋友——“我们都认识杰克。”“我们的志趣相投，我是来和他谈谈这件事的。”

这里则运用了“共同点”：让接电话的人知道你与要找的人有些共同点，以拉近彼此间的距离。

（四）无法回绝的好事——“有件事我想告诉你，保证你从来没有听说过。我不想浪费你的时间，也不想浪费自己的时间，所以……”

先引起对方兴趣是很重要的一点，并传达你不会浪费他时间的讯息。因为你也是有价值的人。

（五）我谁都不是——“我不是国税局的员工，也不想卖保险；我既非要登门找工作，更不想向你借钱。不过说实在的，我倒真是想找史密斯先生。请把我的留言传达给他，并请他务必回我的电话。”

这一招把对方会担心害怕的事全说出来，就如同帮他找出地雷埋藏处，并卸下地雷，他就会很安心地愿意接受你的邀约。也就是要善用包装的技巧：包装你所要谈的事。

（六）那我就有失职守了——“毕竟，像您在推广业务上这么有成就的人，一定会认为一个经验丰富的推销员就该这么做。”“您看是下礼拜三上午10点还是下礼拜四下午1点对您比较方便？”

这篇运用了三项技巧：赞美、善用对方的同理心以及“二

择一”法则，使得对方很难拒绝，并且乐于接受。

（七）这是我们的私事——“那么我可能会陷您于不义，这是我所不希望发生的事。”

善用“体贴对方”的技巧，并且让你的体贴感动对方。

本书篇篇精彩，无法一一列举，相信您可以在其中找到能激发您灵感及创意的篇章。请读者尽情享用吧！

（本书作者为资深烹饪老师及幸福人寿营业处经理）