

394

企业培训课程
营销实务学习方案
中美合金

C 713.50-63

F73

课里播
(CRISP) www.crispchina.com
Learning Solutions China

电话营销基础

[美] Julie Freestone 著
Janet Brusse

彭福永 译



A0948312

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电话营销基础/[美]夫里斯通(Freestone, J.), 布鲁斯(Brusse, J.)
著; 彭福永译. —上海: 上海财经大学出版社, 2001. 3

(课里播企业培训课程, 营销实务学习方案)

书名原文: Telemarketing Basics

ISBN 7-81049-567-4/F · 480

I. 电… II. ①夫… ②布… ③彭… III. 电话-推销-技术培训-
教材 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 18606 号

□ 责任编辑 谷 雨

□ 封面设计 周卫民

DIANHUA YINGXIAO JICHU 电 话 营 销 基 础

[美] Julie Freestone 著
Janet Brusse 译
彭福永 译

上海财经大学出版社出版发行
(上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮件: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海市第二教育学院印刷厂印刷

上海市印刷七厂一分厂装订

2001 年 4 月第 1 版 2001 年 4 月第 1 次印刷

787mm×960mm 1/16 6 印张 86 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 15.00 元

前 言

由于电话营销的字面含义是“远距离销售”，所以，任何使用电话推销产品、服务或理念的人即可称为电话营销者。成功的电话营销者有意识地安排销售，并把电话作为一种得力的助手用于销售过程。

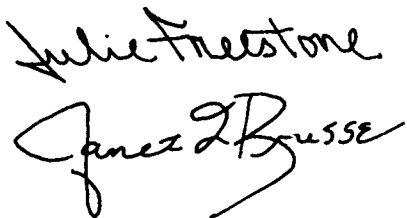
本书中所提出的电话营销技巧有助于你成为一名更职业化和更有效率的电话营销者。通过练习，你会发现你建立了自己的电话营销方式，每天与电话打交道并使用电话。

本书中所提供的电话营销概念及基本销售技巧会帮助你成为一名职业的电话营销者，使你花在电话上的时间得到最有效的利用，而且为你自己与公司或你自己的公司赚钱。

本书中所涉及的概念并不复杂。某些概念是新的，某些概念是经过实践证明对的。本书引入了很多你也许早就知道的一些在电话中接听或述说的基本技巧。通过练习，你就能在你日常工作中应用你所学到的，并成为一名高级电话营销者。

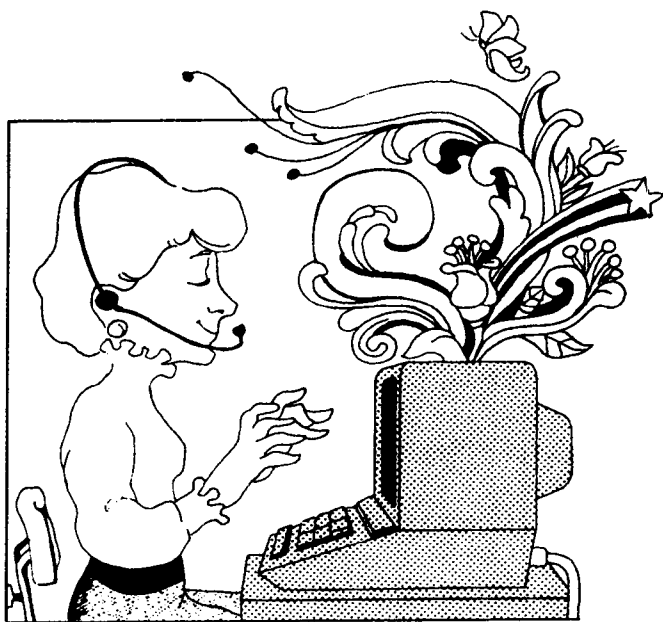
祝你好运！

朱丽娅·夫里斯通
简妮特·布鲁斯

The image shows two handwritten signatures in black ink. The top signature is 'Julie Freestone' and the bottom signature is 'Janet Brusse'. Both are written in a cursive, flowing style.

第一篇

电话营销导论



关于“电话营销”一词

现在人们接受了这样一个定论,即任何东西都可以在电话上销售,从一本简单的杂志订阅到一组抽象的或名贵的产品或服务推销。

如果电话营销是销售某些商品,那么,下面哪种活动你认为是电话营销?

在你认为是描述电话营销活动的方框里打钩。

- ☐ 从了解你产品情况的客户那里接受订单。
- ☐ 打电话给从前的客户,看看他们对以前的销售是否满意。
- ☐ 电话里进行经过周密思考的产品或服务介绍。
- ☐ 对顾客的抱怨给予答复。
- ☐ 进行面对面的销售演示。
- ☐ 为他人安排现场或电话销售演示。
- ☐ 对购买习惯开展电话调查。
- ☐ 给有发展潜力的顾客或客户回电。
- ☐ 从顾客那里求得满意的证明。

上面的每件事除了进行面对面的销售演示外,都可被认为是电话营销活动或机会。

电话营销技巧

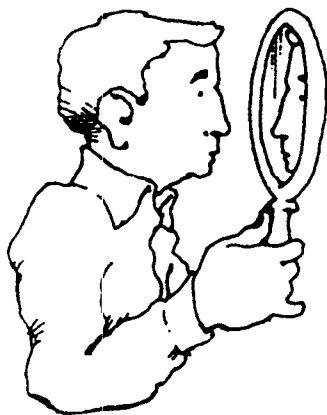
电话营销的要求远远不止只要有正确拨电话号码的能力就可以了。你考虑过在电话营销过程中,实际上可用多少种不同技巧吗?看看下面的清单,然后在每一种你认为对于电话营销来说是重要技巧的左边方框里打钩:

	做得较好	需要改进
☐ 有效倾听	☐	☐
☐ 提出明智的问题进行调查	☐	☐
☐ 显示积极、乐观的态度	☐	☐
☐ 善于安排你的时间	☐	☐
☐ 有效地安排你自己和你的工作环境	☐	☐
☐ 熟悉并应用职业的销售技巧	☐	☐
☐ 建立并维护友好关系和信赖	☐	☐

再看一下上述清单,并问你自己擅长哪些技巧,对哪些技巧的应用需要改善。在右边最适合描述你现有能力水平的方框里打钩。你看完此书后,就会改善你对这些技巧和其他技巧的应用。

你已分析了某些职业电话营销者需要的基本技巧。成为一名有效的电话营销者还需要具有某种人格特征。你销售的产品及你所在企业的类型会对电话营销产生某种影响。真正成功的电话营销者具有某些特征。看看你是否能识别出那些多数情况下对于成功有重要影响的特征。

在以下提供的空栏里写下你认为有助于一个人成为一名成功电话营销者的特征：

A cartoon illustration of a man in a suit and tie, holding a large magnifying glass over his face, looking intently at the reflection. The man is shown in profile, facing right. He has short, dark hair and is wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt and a dark tie. He is holding a large, oval-shaped magnifying glass with a handle in his right hand, positioned so that his face is reflected in the lens. The reflection shows a close-up of his facial features, including his eye, nose, and mouth. The background is plain white.

你干得怎样？

如果你还记得一个成功的电话营销者也是一个多才多艺的销售代表,那么你在该页中就会说出以下四个特征。要成为一个成功的销售代表,你要具备的特征包括:

- ☐ 承担义务的意识
- ☐ 健康的自我
- ☐ 有效的倾听技巧
- ☐ 幽默和观察力

你可以加上一些其他特征。作者相信,打算成为一名成功电话营销者的人应该展现出:

- 打电话的良好感觉。
- 在指定时间内进入状态的能力。
- 愉快、友好的讲话声音。
- 能使用清晰、可被理解的语言勾画出你要创立的形象。

作为一名电话营销者,你的声音和语言技巧是很重要的。话音和语言不仅传递你的信息,而且帮助你与顾客建立友好的关系,并帮你树立一种良好的形象。你的声音代替了有力的握手、入时的衣着、友好的微笑和其他面对面推销所要求的那些可见的表示。每次你在电话里说话时,你就在描绘你自己。

电话准备测试

成功的电话营销者应该喜欢打电话。而那些不喜欢或害怕打电话的人就不该以电话营销为职业。以下练习帮你了解自己电话准备的水平。在最符合你现状的描述上画圈。该页底部提供了进一步的指导。

你是否经常：	从来不	极少	有时	经常	常常	需要改善
想打个电话给客户但没打。	1	2	3	4	5	☐
拿起电话回答带有笑意。	5	4	3	2	1	☐
没有给客户回电。	1	2	3	4	5	☐
表示一种积极的态度。	5	4	3	2	1	☐
回答问题时显得不耐烦。	1	2	3	4	5	☐
电话里寻求顾客的反馈意见。	5	4	3	2	1	☐
给客户打电话达到与打私人电话一样的效果。	5	4	3	2	1	☐
以职业化的方式在电话里完成所有销售步骤。	5	4	3	2	1	☐
在总结了打电话的原因后，愉快而兴奋地结束了谈话。	5	4	3	2	1	☐

如果你圈 3、4 或 5，你的电话技巧需要改进。如果你有需要认真加以改进的地方，在右边一列中的方框里打钩。本书中的提示和练习会有助于你改进你的电话营销技巧。

作好准备:10 个基本步骤

任何电话营销运作,不论其是大企业所为还是个体经营所为,都应有其自己的程序。

下列 10 个基本步骤是开始从事电话营销的基本训练。本书会详细介绍每种基本步骤。

1. 作好态度准备

每个经常必须与别人打交道的人应该意识到采取积极态度的重要性。你的态度积极,那么别人的态度一般就会更积极。电话营销者每天接触的人数往往是采用面对面方式的销售代表所接触人数的 10 倍。成功的电话营销者明白积极态度的重要性。

2. 建立目标

虽然在没有业绩目标的情况下开展电话营销也可行,但我们不提倡这种做法。如果你知道去哪里,你到达正确目的地的可能性就更大。设计和执行一套职业化的书面目标会有助于你取得成功。

3. 获取产品知识

尽管每个销售代表必须熟悉出售的产品或服务,但作为电话营销者还需要知道一种特殊的产品知识。电话营销者必须能够解释产品,这样客户能很容易地把那些提供的但实际看不到的产品可视化。

4. 安排工作环境

为了有效地利用时间和资源,每项工作都需要做好准备。电话营销者必须考虑某些特殊的因素,包括消除电话营销环境中的杂乱无章。妥善地安排这些因素是重要的,这样你的交易会顺利地进行,而且你能保持一种合适的工作节奏。

5. 组织信息检索系统

每个销售代表都有一个记录客户信息的个人系统。为了提高工作效率,你需要设计一种在不干扰你打电话的节奏的情况下用来简要地记录和检索从电话中获得的信息的系统。

6. 练习讲话

决不提倡与顾客谈话就如同在读稿子一样的作法。但是,你在打电话前需要仔细考虑你将说些什么。你必须弄明白你打电话的目的(例如,提供信息、随访、结束试销等)。你要准备好每一步,从介绍产品到结束谈话。

7. 提出合适的问题

提问是销售中的一个要点。提问是否合适是用来区别成功的电话营销者和普通的营销者的一个标准。在本书的后面,你会学到应该询问哪些问题及事先如何准备问题。

8. 开始倾听

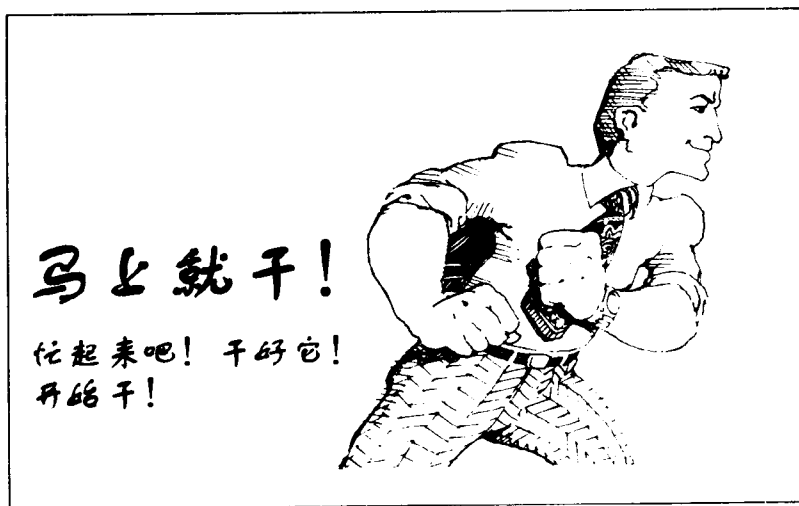
为了提出有助你了解顾客需求的有效问题,你必须做一名积极的倾听者。作为一个电话营销者,倾听是一种特殊技巧,因为顾客提供的可见的线索和信号是看不见的。

9. 学习如何应付拒绝

不管你怎样精心准备,你还是会在打电话时遇到拒绝。能否意识到这些拒绝和怎样应付这些拒绝,都会影响你作为一名电话营销者的成功程度。

10. 完成每个营销电话各个步骤时要想到成功

在开始拨电话前,你心理上要期望积极的电话营销结果。即使销售不成,你也要尽可能地给人留下一个积极的印象,这会有助于你下次再给顾客打电话。打电话时还要尽可能地收集有用的信息。如果你想到成功并在打每个电话后有所心得,你就会成为一名成功的电话营销者。



作好准备——复习

我们已初步介绍了各种电话营销技巧,以及哪些个人特征有助于取得成功,以及成为一名成功电话营销者需要的步骤。现在简要复习一下。

1. 在下面提供的空栏里列出有助于成为一名成功营销者的三个特征。

2. 在提供的空栏里列出你认为自己现已充分掌握的电话营销技巧。然后再列出你认为自己需要改进从而有助于你成为一名成功电话营销者的技巧。

我充分掌握的技巧: _____

我需要改进的技巧: _____

3. 阅读以下案例,指出使凯伦开始成为一名成功电话营销者需要的步骤。

凯伦·琼斯应征了一个业余电话营销者招聘的报纸广告。她被雇用于推销一份当地周报的征订。凯伦备有一份顾客清单,用于打电话联系,而且她每天需打至少4小时的电话。她每推销一份新征订单,就会获得一笔佣金。

如果你是凯伦,列出你要做的3件事:

(1) _____

(2) _____

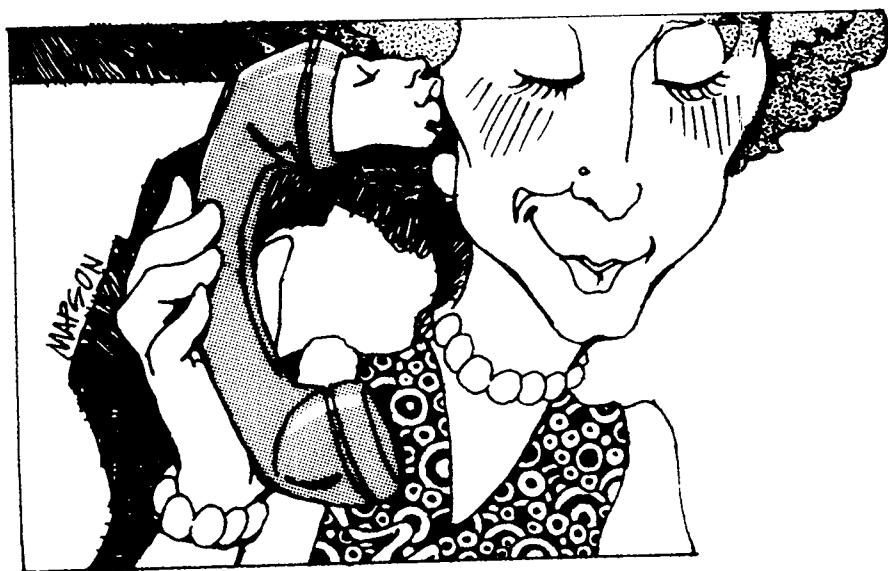
(3) _____

作者建议: 思想上积极。
确定每小时给多少个顾客打电话,及希望每天销售多少份征订单。
熟悉报纸及征订计划。

第 二 篇

获取成功的 10 个步骤

让我们再仔细地看一下第一篇中所介绍的 10 个步骤中的每一步,那将有助于你成为一名成功的电话营销者。



第一步**作好态度准备**

对于任何成功的推销者来说,第一步是树立积极的、热情的态度,这在电话营销中是特别重要的。你需要对顾客表现出一种积极的和职业的态度,同时要筛去态度中可能有消极影响的地方。

以下是一些有用的提示:

1. 态度准备

打电话时即使没人看见你,也要表现出自信的样子,这是很重要的。一名电话营销者无论是在家里工作,还是在私人办公室或比较正式的场合中工作,努力保持一个良好的自我形象,就好像你在同客户面对面做生意一样,这一点很重要。你的服饰及整洁状况在很大程度上关系到你对自己的看法。你的自我形象越好,你就越可能显示出销售所需要的信心。

2. 积极地去想

如何体现出一种积极的工作态度? 对此有很多理论,其中有一种方法是体现“能做”的态度。要摒弃“无能为力”的想法,代之以“有能力”的积极的工作态度。

体现“我能做”的态度*

态度也是一种思维方式。具有“不能做”态度的人思维消极、感觉无力。他们常常告诉自己他们“不能”。思维积极的人则注重于他们所能做的。他们具有一种“我能做”的态度。因此，他们感觉自己很有力量，他们是乐观的，他们胜任挑战。“不能做”的想法会让你感觉不好，甚至对你的身体健康有害。“我能做”的想法具有激励作用，并有助于避免工作被“烧毁”。

打消消极的想法，要把“无能为力”的想法变为“有能力”的想法。“有能力”的想法会使你感到有力量，而且有助于你把局面变得更好。那些具有“有能力”的想法的人把半杯水看成一杯水，而不是看成没有水。

无能为力的想法

我怎么会这么傻？

我这次的确吹牛了。我是一个傻瓜！

我的老板是个讨厌的监督者。

我从来就不知道他期望什么。

我可能要失控而开始对他们咆哮。
我最好吃一粒安定。

她对我如此冷漠。

有能力的想法

我犯错，但我能从中吸取教训。

下次我能……

如果我老板的期望明确就好了。

这是我施展技巧的机会。如果不疏远他，我必须学会如何表达我的关心。

为了控制自己的脾气我要制订一个计划。下次我能……

我希望她迟到时打个电话，但她没打。找到如何处理此事的方法是一种挑战。下次我能……

* 由 Beverly Potter, Ph. D., *Preventing Job Burnout* 一书改编。

3. 在你的话音中带笑

你的话音是你显示积极态度的有力工具之一。你话音中带笑，将显示出一种更友好的形象。某些电话营销者建议在电话机旁放一面镜子以便检查自己是否记住了微笑。不管你相信与否，你脸上紧张的表情会表现在你的声音里。

说话前，深呼吸一下，然后放松和微笑。如果你感到受挫和沮丧，但还要继续打下一个电话，就先休息一下，直到你有积极的情绪（时再）打下一个电话。你的话音传递了你的态度。作为一个电话营销者，你显示的态度是至关重要的。下页为“语音自测”提供了一个机会。

