



即学即用的73个话术模板，
破解销售难题，快速提升销售业绩

电话销售 实战口才训练

内附：销售话术模板和简明行动指南
可复制性强，简单有效

丁正 ▲ 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

电话销售

实战口才训练

丁正 ▲ 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

用真实的电话销售场景训练口才，

用简明的话术模板解决电话销售中的难题！

新场景、新案例、新内容，一本帮你快速增加销售经验的工具书！

更实战、更实用、更实效，一本帮你实实在在提升销售业绩的书！

销售场景训练介绍

第一步：剖析客户心理活动

第二步：认清销售人员的销售目标

第三步：改进销售人员的销售意识与行为准备

第四步：销售话术模板即学即用

第五步：规避常见错误销售行为



ISBN 978-7-111-59639-4



9 787111 596394 >

上架指导 销售 / 口才

ISBN 978-7-111-59639-4

定价：42.00元



机械工业出版社微信公众号



机工经管订阅号 尽享经管营养餐

前 言

客户对电话销售有着各式各样的偏见，这严重影响了电话销售工作的正常开展。快速、有效地解决客户在电话销售过程中产生的异议，是电话销售人员工作的重中之重。

许多电话销售人员将电话销售理解为不间断地拨打电话。在他们的观念中，拨打电话的次数越多，成交的概率就越高。在具体实践的过程中，他们丝毫不讲究拨打电话的技巧，更不用说精心准备销售话术。渐渐地，电话销售工作凸显出愈来愈多的问题，电话销售行业面临着严峻的考验。在这里，我想说，电话销售是一项双赢的工作，电话销售人员必须尽快转变销售思路。

在开展电话销售工作的过程中，电话销售人员需要选择恰当的打电话的时机，通过客户的声音判断对方的心理活动及情绪，灵活地调整话术，以客户喜闻乐见的方式开展营销对话，进而提高电话销售的成功率。

本书系统归纳了销售过程中最常出现的各种销售场景，针对各个场景中需要重点应对的问题进行了深入分析，并提供了专业的销售技巧指导。根据电话销售原理，结合客户心理，书中给出了实战解决话术，以及相匹配的销售引导模式，使电话销售人员“不但知道怎么说，而且知道怎么引导客户说”，只要活学活用这些销售话术与引导技巧，就能与客户有效沟通，进而快速地达成交易。

鉴于这一定位，本书将重点为读者解决以下问题，提供以下帮助：

(1) 弄清楚每一销售环节和销售场景，洞悉客户的心理特征，准确把握自己

的销售目标，不再盲目地实施销售行为。

(2) 以客户的声音及话语表现为依据，设计“即学即会，一用就有效”的销售话术和销售引导技巧，在电话销售人员与客户之间营造良好的沟通氛围。

(3) 指导电话销售人员在合适的时间用合适的话术和态度影响、推动客户达成签单协议。

《电话销售实战口才训练》梳理了 73 种常见的难题和销售障碍，内容涵盖了电话销售的各个阶段——开场白、前台或总机的阻拦、客户对产品的兴趣、客户的实际需求、客户提出的拒绝异议、价格异议、签单前的摇摆心理、签单、售后服务等，通过系统学习和应用本书，电话销售人员将得到全方位的销售技能指导。

衷心地希望这本书能给广大读者朋友带来帮助，如果您发现书中不足之处，还请提出宝贵的意见和建议。

目 录

前言

第一章 用精彩的开场白吸引客户 // 1

销售场景 01 / 接通电话后，客户沉默不语 // 2

销售场景 02 / 你好，请问你是 // 4

销售场景 03 / 怎么又是你 // 6

销售场景 04 / 你从哪里知道电话的 // 9

销售场景 05 / 下班时间怎么还打电话 // 11

销售场景 06 / 又是搞推销的吧 // 13

销售场景 07 / 你们这些打电话做销售的，都是骗子 // 16

销售场景 08 / 你打错电话了，这里不是采购部 // 18

销售场景 09 / 我很忙，请别打扰我 // 20

第二章 巧妙应对前台或总机的阻拦 // 23

销售场景 01 / 请问你找谁 // 24

销售场景 02 / 请问你有预约吗 // 26

销售场景 03 / 他不在 // 28

销售场景 04 / 经理在开会，你稍后打过来吧 // 31

销售场景 05 / 你直接同负责人联系吧 // 33

销售场景 06 / 我不知道经理的电话 // 36

销售场景 07 / 说一下你的个人资料，我要登记一下 // 38

销售场景 08 / 能不能不要一天到晚地骚扰我们 // 40

第三章 激起客户的兴趣，赢得客户的信任 // 43

销售场景 01 / 客户心不在焉地用“嗯”“哦”敷衍 // 44

销售场景 02 / 我对你们的产品没什么兴趣 // 46

销售场景 03 / 把资料发过来一份 // 48

销售场景 04 / 你们公司的产品合格率太低了 // 51

销售场景 05 / 产品质量如何 // 53

销售场景 06 / 我不想买，也不想留下个人信息 // 55

销售场景 07 / 别再花言巧语了，我不想听 // 58

销售场景 08 / 电话销售不可信，我有我的购货方式 // 60

第四章 创造并引导客户的需求 // 63

销售场景 01 / 我们不需要，谢谢 // 64

销售场景 02 / 我没怎么听说过你们的品牌 // 66

销售场景 03 / 暂时没有这方面的需求 // 68

销售场景 04 / 公司的发展现状很好，不需要补充 // 71

销售场景 05 / 我们公司从未进过类似的产品 // 73

销售场景 06 / 别的公司有没有购买你们的产品 // 75

销售场景 07 / 种类太少，没有可供选择的余地 // 78

销售场景 08 / 没有适合我的产品类型，还是算了吧 // 80

第五章 有效应对客户提出的拒绝 // 83

销售场景 01 / 客户还未接听就挂断电话 // 84

销售场景 02 / 以后不要打这里的电话了 // 86

销售场景 03 / 公司刚进了一批类似的货 // 88

销售场景 04 / 公司有固定的供货渠道 // 90

- 销售场景 05 / 你说的再好听也没用 // 93
- 销售场景 06 / 我还有事，先挂了 // 95
- 销售场景 07 / 公司没有关于培训方面的计划 // 97
- 销售场景 08 / 现在还不急着做决定，缓缓再说 // 99

第六章 解决产品的价格异议 // 102

- 销售场景 01 / 买不起，我现在没钱 // 103
- 销售场景 02 / 公司没有这方面的预算 // 105
- 销售场景 03 / 与其他产品相比，你们的价格过高 // 107
- 销售场景 04 / 成本很低，报价却这么高 // 110
- 销售场景 05 / 产品性价比不高，买的话不划算 // 112
- 销售场景 06 / 再便宜点，说个最低价 // 114
- 销售场景 07 / 买货多的情况下有没有什么优惠 // 117
- 销售场景 08 / 我不想要赠品，换算成折扣吧 // 119
- 销售场景 09 / 价格这么低，质量有保证吗 // 121

第七章 有效化解客户的摇摆心理 // 124

- 销售场景 01 / 我再考虑一下吧 // 125
- 销售场景 02 / 留下你的电话，需要的时候再打给你 // 127
- 销售场景 03 / 我不是负责人，无法做决定 // 129
- 销售场景 04 / 比较之后再给你回复 // 132
- 销售场景 05 / 我需要和老板商议一下 // 134
- 销售场景 06 / 如果使用效果不好，可以退换货吗 // 136
- 销售场景 07 / 要是能够延期付款的话，我们就预定一批 // 138

第八章 顺势引导客户成功签单 // 141

- 销售场景 01 / 未获得经理的批准，原定的单子需要取消 // 142
- 销售场景 02 / 新产品上市不好推广，我们还是不买了 // 144
- 销售场景 03 / 培训的周期太长，会影响工作的进度 // 146

销售场景 04 / 我不负责付款，你找其他人吧 // 149

销售场景 05 / 资金运转紧张，恐怕无法按时结账 // 151

销售场景 06 / 产品的实际效果太差，尾款就不给你了 // 153

销售场景 07 / 货还没到，速度太慢了 // 155

销售场景 08 / 怎么出尔反尔，说好的优惠呢 // 158

第九章 维护与客户之间的长远关系 // 161

销售场景 01 / 产品刚收到，目前没有别的需要 // 162

销售场景 02 / 产品卖不动，我要退货 // 164

销售场景 03 / 怎么又打电话，上次的产品还剩很多呢 // 166

销售场景 04 / 你们的产品效果不怎么样 // 169

销售场景 05 / 以后不要再发送千篇一律的邮件了 // 171

销售场景 06 / 恐怕无法与你们继续合作了 // 173

销售场景 07 / 获得客户转介绍的技巧 // 175

销售场景 08 / 同客户保持联系，他们也是你的朋友 // 178

参考文献 // 181

第一章

用精彩的开场白吸引客户

以精彩的开场白牢牢抓住客户的注意力，让客户愿意听电话销售员诉说，引导客户做出积极的回应。

销售场景 01 / 接通电话后，客户沉默不语

客户心理活动

- (1) 陌生的电话打了过来，是谁在找我呢？
- (2) 公司正在开会，我不方便说话。
- (3) 正在用手机打电话，固定电话又响了，我忙不过来了！
- (4) 有人打电话过来，先等他开口我再说话。
- (5) 还没睡醒，谁在扰人清梦？

电话销售员的销售目标

说好第一句话。让客户开口说话是沟通的开始，也是触发销售契机的机会所在，电话销售员要主动说好第一句话。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售员说好第一句话，为客户留下良好的第一印象，就能够调动起对方的交谈兴趣，从而有利于销售工作的开展。

(1) 了解客户的个人信息。电话销售员要尽可能掌握交谈对象的资料，直呼对方的姓名或尊称，拉近彼此之间的距离。营造一种亲切感，鼓励对方，让客户愿意开口说话。

(2) 保持积极向上的心态。电话销售员只能通过声音传递信息和情感，良好的心理状态能够确保声音富有感染力，在电话销售过程中营造一种愉悦的沟通氛围，让客户愿意保持通话。

(3) 选择适宜的话题。电话销售员要选择恰当的措辞和语言，话题切勿过于突兀，逐步突破客户的心理防线，赢得对方的信任。

接通电话之初，客户往往是感性的，他们会根据第一印象决定好恶，依靠个人感觉采取应对的方法。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

<p>您好，李经理，你们公司需要的××方案我做出来了，现在方便向您汇报吗？</p>	<p>话术要点：先设计卖点抓住对方的心理，再谦逊地询问对方是否方便听取汇报。</p>
---	--

话术点评：汇报一词通常暗指上下级关系，把对方抬到领导的位置上，满足对方的虚荣心，借机获得对方的沟通意愿。同时询问对方是否方便，使客户比较轻松地接受电话询问，这样获得肯定回答的可能性就较大。

电话销售话术模板 2 >>

<p>您好，李经理，中秋节就快到了，我代表××（公司的简称）祝您节日愉快、合家欢乐！</p>	<p>话术要点：以节日祝福作为开场白，选择积极、向上的交谈话题。</p>
--	--------------------------------------

话术点评：传递喜庆和快乐，面对陌生人的节日拜访，客户不会贸然地挂断电话，至少，电话销售员赢得了继续通话的机会。

电话销售话术模板 3 >>

<p>李经理，今天我给您打电话是因为我们公司的客户都反映您在××行业影响广泛，您的经营方法值得学习和借鉴，长久以来，我们公司致力于帮助客户改善经营状况，所以，我希望能够请教您一些问题。</p>	<p>话术要点：解释致电原因，视客户为榜样，礼貌地请教问题。</p>
--	------------------------------------

话术点评：开启客户的助人为乐的精神，精心设计问题，在问题中挖掘客户的潜在需求，最后不着痕迹地将产品介绍给客户。

常见错误销售行为规避

01 / 您好，我是××公司的电话销售员××……

客户得知电话销售员的真实用意后，会迅速地建立起自我防备意识，不愿继续接听电话，客户直接挂断电话的做法会打击到销售员的工作热情，不利于电话销售工作的开展。

02 / 小心翼翼，唯恐客户会挂断电话。

在电话中，客户能够根据电话销售员的声音推断当下的心理状态，如果表现得不自信只会让客户厌烦，对方不愿意时间浪费在不感兴趣的话题上，畏畏缩缩会让客户选择自动远离。

03 / 喂，有人吗？

电话销售员不专业的口吻加上陌生的来电，会让客户升起警戒心，在这种情况下，客户倾向于选择挂断电话，对方没有了继续交流的意愿，电话销售也就迅速结束。

销售场景 02 / 你好，请问你是

客户心理活动

- (1) 虽然是陌生的电话号码，我仍会选择礼貌对待。
- (2) 你认识我吗，找我有什么事情？
- (3) 是不是打错电话了，我从未接听过类似的号码！
- (4) 朋友说过会给我打电话，难道他换号码了？
- (5) 没什么事情的话，我就挂了！

电话销售员的销售目标

做好自我介绍。客户想要知道电话销售员拨打电话的目的，你要做好开头的自我介绍。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户直接说出自己的疑问，电话销售员可以根据客户的声音判断对方的情绪状况，快速地调整好应对策略，尽可能延长沟通时间，赢得潜在的销售机会。

(1) 事先设计好自我介绍的内容。自我介绍的重要性不言而喻，做好准备工作，设计一套完整的自我介绍方案，在回答客户问题的时候，快速地从中选择一项合适的方案。

(2) 坚持灵活性原则。真实的销售意图有可能会“吓跑”客户，电话销售员要真诚地对待客户，也要灵巧地搭配好措辞，让客户看到我们的诚意，进而放下戒备心理。

(3) 逐渐渗透销售思想。保持耐心，不要急于做销售，试探虚实，了解客户的需求状态，循序渐进地采取销售策略。

电话销售员要做有利于电话销售的事项，将客户视为贴心的朋友，以服务的姿态面对客户。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

我是 ×× 公司的陈 ×，麻烦你帮我找一下你们公司销售部的负责人！	话术要点：扮演管理者的角色，理直气壮地提出要求，语言要有威慑力。
-----------------------------------	----------------------------------

话术点评：以“你”代替“您”，塑造一种较高的姿态，以强大的气场震慑客户，引起对方的重视，客户迫于压力，倾向于转接电话。

电话销售话术模板 2 >>

我是 ××，请问如何称呼您？	话术要点：询问客户的姓名，以亲切、柔和的语气打动客户。
----------------	-----------------------------

话术点评：采取迂回策略，不急于展开销售对话，通过交流了解客户的个人特征，给予真诚的赞美，进而提出销售要求。

电话销售话术模板 3 >>

我是××公司的小蒙，前几天李总给我发了一封邮件，让我今天给他打电话，请你帮我转接到李总那里。	话术要点：客户公司准许拨打电话，给客户一个转接的理由。
--	-----------------------------

话术点评：为了避免意外情况的发生，电话销售员需要事先掌握充足的客户信息，要求转接的理由合情合理，客户便无法拒绝转接请求。

常见错误销售行为规避

01 / 您好，请问您需要××产品吗？

直线式的思维不可取，客户得知电话销售员的真实意图后，会选择挂断电话，毫无来由地推销产品，客户的第一反应便是拒绝。

02 / 先生，我们公司最近正在举行××的活动……

将公司选为交谈的话题，客户会思考电话销售员的真实用意，既然与自身利益无关，客户为何还要继续接听电话呢？

03 / 您是××（客户的名字）吧？

突兀的回答会让对方心生疑惑，客户希望知道电话销售员的个人信息，若我们无法赢得客户的信任，接下来的销售将举步维艰。

销售场景 03 / 怎么又是你

客户心理活动

- (1) 咱们曾经通过电话，我记得你的声音。
- (2) 每天向我推销保险，你烦不烦！
- (3) 我已经说过不会买你推销的产品，难不成你又忘了？
- (4) 我的工作很繁忙，以后别给我打电话了！
- (5) 公司不需要培训，你再打电话也没用。

电话销售员的销售目标

从容地回答客户的问题。客户已经心生厌烦，电话销售员一定要把握好当前的通话机会，切勿做无用功。

电话销售员的销售意识与行为准备

准确地定位潜在客户群、及时放弃无需求的客户，这是电话销售中重要的一环，电话销售员要仔细判别客户是否有购买的需要，筛选出特定的客户群体，提高电话销售的效率。

(1) 消除客户的负面情绪。电话销售员要保持良好的服务态度，以专业化的声音传递信息，让客户感受到我们的真诚和热情。

(2) 找寻合适的理由。遵循之前的约定、阐述产品能够为客户带来哪些好处，电话销售员要找到一个客户愿意接受的理由。

(3) 尊重客户的选择。不要紧追不放，那样只会加重客户的负面情绪，电话销售员在适当的时候选择放弃，拟定下一次的销售计划。

向客户致歉、放低姿态，求得对方的谅解，“处理好心情，再处理事情”电话销售员要牢记这项原则，营造愉悦宽松的沟通氛围。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

谢谢您还记得我，您现在很忙吗？我明天打给您好不好？	话术要点：引导客户做出通话时间的选择——当下或者明天。
---------------------------	-----------------------------

话术点评：电话销售员使用有进（坚持通话的意念）有退（将选择权交由客户）的策略，客户为了避免电话烦扰不止，一般会选择继续接听电话。

电话销售话术模板 2 > >

<p>真是不好意思，只是上次您说对我们公司的产品很感兴趣，想深入地了解一下，我制作了一份电子文档，里面有各种产品的情况，我给您发过去吧？</p>	<p>话术要点：帮助客户解答遗留的问题；做好电子文档。</p>
--	---------------------------------

话术点评：客户不太可能会记得“上次”的事情，电话销售员用细心的服务赢得支持，利用记忆的模糊点，轻而易举地消除对方的防备心理。

电话销售话术模板 3 > >

<p>谢谢您还记得我，您之前觉得我们公司的产品不符合贵公司的要求，经过商议，我们决定免费送您一件试用品，希望您亲身感受产品的效果，您看这样好吗？</p>	<p>话术要点：弥补上次通话的缺憾，免费赠送试用品。</p>
--	--------------------------------

话术点评：电话销售员要提醒客户“不愉快”的记忆，先给潜在客户一点“甜头”，施以优惠，让他们在实践中体会产品的用途，争取交流的机会。

常见错误销售行为规避

01 / 您的记性真好！

漫无边际的夸奖并无必要，客户没有时间和我们闲聊，电话销售员要快速地将话题转移到销售重点上面来。

02 / 我以前给您打过电话吗？

这样只会让客户回忆起不愉快的通话记忆，“新仇旧恨”一起涌上来，加重客户的负面情绪。

03 / 这件产品真的非常适合您！

口说无凭！客户需要实实在在的解释，毫无说服力的言辞会让客户认为电话销售员不够真诚。