



一线 胜过专卖店

培训金牌电话销售员

掌握电话销售的8大流程
8天就能成为金牌电话销售员



温爽◎著

Effective Calling Can
• **Earn You More** •



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

一线 胜过专卖店

培训金牌电话销售员

温爽◎著

Effective Calling Can
• **Earn You More** •



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

一线胜过专卖店: 培训金牌电话销售员/温爽著. —北京: 北京大学出版社, 2008. 2

ISBN 978-7-301-13360-6

I. 一… II. 温… III. 销售—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 004039 号

书 名: 一线胜过专卖店——培训金牌电话销售员

著作责任者: 温爽 著

责任编辑: 赵易

标准书号: ISBN 978-7-301-13360-6/F · 1838

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印刷者: 北京时代华都印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 14 印张 225 千字

2008 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn



“吾生也有涯，而知也无涯，以有涯随无涯，殆已！”这是《庄子·养生主》中的一句名言，意思是：人的生命是有限的，而知识是无穷的，以有限的生命去追求无穷的知识，就会搞得精疲力竭。

任何行业都是如此。作为一名电话销售人员，把所有的相关行业知识都掌握住，是完全不可能的一件事。电话销售人员所关心的应该是在最短的时间内学到与所从事的领域相关的最实用的知识，在每一个阶段都做最有价值的工作，实现自己的销售业绩。

在营销成本不断高涨的今天，人们把目光更多地转向了电话销售。电话销售作为一种能够帮助企业获取更多利润的营销模式，是诸多销售方法当中综合指数最高的一种销售途径，它最简捷，最高效，最常用，在电子商务越来越普及的今天，尤其为企业所重视，且对社会发展具有深远的影响。仅凭一部小小的电话，足不出户便可以“打”遍天下，“打”来成千上万的利润，这是现代社会的一个奇迹。

但是，并不是任何人拿起电话都能取得骄人的业绩——电话销售也是一门学问，也需要专业的技巧。只有懂得了这门学问，掌握了打电话的各种技巧，才有可能取得突出的业绩。

电话销售是声音语言的表演艺术，而声音语言具有强大的功效。如果一个人善于驾驭语言，靠说话进行推销，不费吹灰之力便能获得业绩，甚至可以不战而屈人之兵。战国时，苏秦和张仪凭着三寸不烂之舌，一个佩带六国相印，贵不可言，一个说秦成功，提出连横之策，跻身于中国统一的推动者之列，二人并列成为“一言以兴邦，一言以丧邦”的纵横派鼻祖。语言就像无形的刀剑，如风一般无孔不入，杀伤力和穿透力比真正的刀剑更强。而



电话销售就是把这种语言功效发挥到极致的“刀剑”。

老子曰：“美言可以市尊，美行可以加人。”是说动听的字眼可以赢得听者的好感，漂亮的言语能够换来别人的欢心。这句话指出了电话销售人员成为电话营销人员的绝妙方法。销售与营销是有区别的，简单而言，销售就是你找客户，营销就是客户找你。如此说来，每个人都希望做营销而非销售。可是，电话销售人员的工作是进行电话销售，也就是说，依靠一根电话线来实现销售业绩，因此，在销售中要通过声音的表演，让客户真切感觉到产品的品质，通过有效的语言技巧抓住客户，最后完成“营销”与“赢销”，达到不销而售的境界。

本书正是带着这些理念，对电话销售的应用技巧做了全面的诠释。它摒弃了枯燥晦涩的理论，重点介绍电话销售人员应该掌握的各项技能，同时贯穿大量案例和经典故事，深入浅出，使你能够迅速把握电话销售的关键点。同时它又具有系统性，每一章都需要你认真学习、思考和实践，每一个环节都决定着业绩的高低，容不得半点疏忽。

我们把电话销售的每一个步骤呈现给你，把每一步骤的精髓演示给你，也把每一种销售语言的极致给你放大。希望本书对你的电话销售工作带来一些启发，也希望你能轻松掌握销售技巧，快速参透销售秘诀，迅速创造辉煌业绩！

前言

第一章 完备的销售信息

- ◎ 获取各种信息 /3
- ◎ 建立客户数据库 /9
- ◎ 客户资料 100 问 /11
- ◎ 收集信息的技巧 /24
- ◎ 收集信息的 9 个途径 /36
- ◎ 收集信息应遵守职业道德与法律法规 /39

第二章 电话前的准备

- ◎ 明确电话销售理念 /43
- ◎ 电话销售人员的必备素质 /46
- ◎ 电话环境的准备 /54
- ◎ 物品的准备 /55
- ◎ 问题的准备 /56
- ◎ 细节准备 /59

第三章 良好的开局

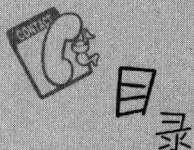
- ◎ 开场白的流程 /65
- ◎ 开场白的 6 要素 /69

第四章 以客户需求为中心

- ◎ 引导客户需求 /93
- ◎ 确认客户需求 /99
- ◎ 挖掘客户潜在需求 /101

第五章 引导谈话方向

- ◎ 获取引导的主动性 /107
- ◎ 从客户利益出发 /109



- ◎ 引导客户发现产品优势 /112
- ◎ 知己知彼,巧施引导 /114
- ◎ 循循善诱,情理服人 /116
- ◎ “以退为进”的引导术 /120

第六章 产品呈现

- ◎ 知悉自己的 USP /125
- ◎ SPIN 产品呈现法 /127
- ◎ FAB 产品呈现法 /131

第七章 异议处理

- ◎ 掌控客户情绪 /137
- ◎ 常见的客户异议 /139
- ◎ 可供借鉴的 7 种话术 /145
- ◎ 客户异议的 6 种应对方法 /155
- ◎ 价格异议的 16 种处理方法 /161

第八章 促单成交

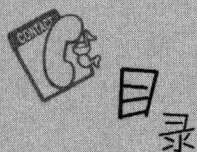
- ◎ 具有成交的意识和勇气 /167
- ◎ 善于跟进决策人 /169
- ◎ 识别客户的成交信号 /171
- ◎ 促成交易的 9 大技巧 /175

第九章 价格谈判

- ◎ 常见报价方法 /187
- ◎ 价格谈判的 3 大策略 /189
- ◎ 有原则的让步 /194

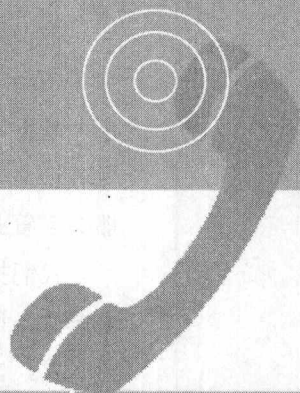
第十章 发展客户关系

- ◎ 客户心理分析 /201
- ◎ 建立良好的客户关系 /206
- ◎ 掌握 MOT /212



第一章 完备的销售信息

电话销售人员拿起电话之前最需要做什么工作？电话接通之后，如何沟通才能让客户不挂断电话？如何保证客户二次沟通的成功？如何商定一个双赢的价格？如何让客户不断地购买？答案只有一个——准备一份准确详细的客户资料。





电话销售人员拿起电话之前最需要做什么工作？电话接通之后，如何沟通才能让客户不挂断电话？如何保证客户二次沟通的成功？如何商定一个双赢的价格？如何让客户不断地购买？答案只有一个——准备一份准确详细的客户资料。客户资料对整个销售工作能起到事半功倍的作用。



获取各种信息

电话销售作为一种有效的销售模式正在被广大的客户认可，但大部分电话销售人员在进行电话销售时，却不知道应从哪里入手。其实电话销售是一项系统性很强，需要周密布置、灵活应变的工作。一般说来，电话销售人员在与客户沟通时，应遵循如图 1-1 所示的流程，在后面的章节中，我们将对每个环节进行详细的介绍。

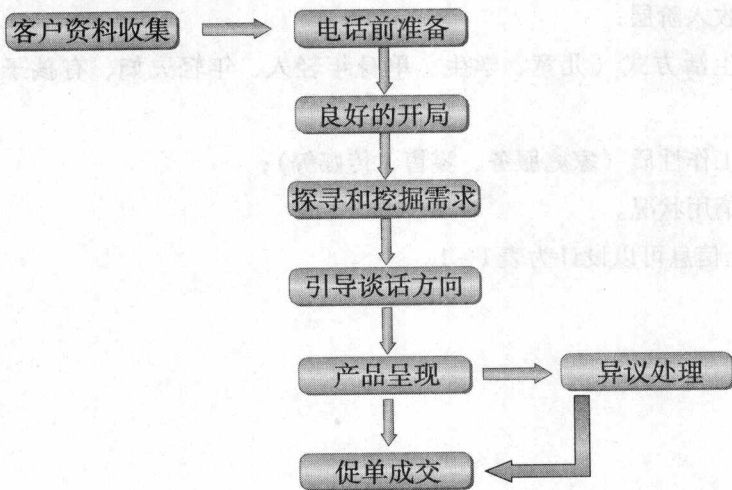


图 1-1 与客户电话沟通时应遵守的流程



完备的信息能保证工作的正确方向。无论是决定企业的经营战略，还是向一个大客户销售产品，或是进行一场谈判，都需要在信息完备的前提下进行。所以要成为一个优秀的电话销售人员，关键是了解客户、了解自己、了解竞争对手，这就是所谓的“知己知彼，百战不殆”。

1. 个人信息

作为一个电话销售人员，必须掌握现有客户和潜在客户的姓名，尽量记录所有客户的相关信息，以便进行消费行为分析。

例如，你的产品使用对象大多数都在 50 岁以上，如果没有年龄信息，可能你会在 20 多岁的年轻人身上浪费不少时间，最终也无法有效销售产品。由此可见，了解客户的个人信息至关重要。关于现有客户和潜在客户的个人信息大致包括：

- ◎ 姓名；
- ◎ 年龄；
- ◎ 婚姻状况；
- ◎ 孩子个数；
- ◎ 就业状况（如自由职业、白领、蓝领、个体户、失业、退休等）；
- ◎ 收入阶层；
- ◎ 生活方式（儿童、学生、单身年轻人、年轻夫妇、有孩子的夫妇等）；
- ◎ 工作性质（家庭服务、零售、传媒等）；
- ◎ 信用状况。

以上信息可以设计为表 1-1。

表 1-1 客户个人信息表

姓名		账号	
个人数据			
性别		年龄	
婚姻状况		工作性质	
孩子个数		收入阶层	
生活方式		信用状况	
其他			
地 址 数 据			
详细地址		地址类型	
电话号码		销售区域	
备注：			

如果你的客户不是个体消费者而是企业，那么你所获得的信息会有一些变化。应掌握的企业客户和潜在企业客户的有关信息大致包括：

- ◎ 企业名称；
- ◎ 部门或分公司；
- ◎ 直拨电话号码；
- ◎ 传真号码；
- ◎ 电子邮件地址；
- ◎ 法人代表或采购负责人（也就是采购的最终决策者）；
- ◎ 个人通信数据（有关联系人）。

以上信息可以设计为表 1-2。



表 1-2 企业客户信息表

企业名称		账号	
联系方式			
联系人		联系人职务	
电话号码		联系人工作性质	
传真号码		部门或分公司	
电子邮件		法人代表	
其他			
企业数据			
地址		母公司情况	
地区代码		公司类型	
电话号码		经营领域	
传真号码		主要产品或服务	
电子邮件		员工人数	
		营业额	

2. 地址信息

地址信息是我们与现有客户和潜在客户联系的关键，同时它还有助于分析对特定产品或服务有偏好的人群，分析他们是否都拥有某类房产或生活在某个特定区域内。作为一个电话销售人员，要掌握下面有关消费者的地址信息（参见表 1-1）：

- ◎ 通信地址；
- ◎ 地址类型（城镇或乡村）；
- ◎ 地区代码；
- ◎ 销售区域；
- ◎ 传媒覆盖区域代码（电视或报纸广告覆盖的区域）。

如果你的客户不是个人而是一个企业，你还需记录一些与上面略有不同的信息（参见表 1-2）：



- ◎ 公司名称;
- ◎ 具体的通信地址;
- ◎ 电话号码;
- ◎ 传真号码;
- ◎ 电子邮件;
- ◎ 公司类型 (母公司、分公司或结构等);
- ◎ 地区代码;
- ◎ 主要产品或服务;
- ◎ 员工人数分类 (如 1~20 人、21~49 人、50~99 人等);
- ◎ 营业额级别。

3. 财务信息

在电话销售中,你要清楚你的客户能否付得出货款,以及是否愿意付款。这就需要你掌握客户的财务数据。也许凭借经验,你就能知道某客户每次订货的价格限额,或者是哪位客户喜欢订购最贵的产品。可是如果你不能掌握客户的财务数据,就不能真正地开拓业务,经验会把你局限在一个很小的范围之内。作为电话销售人员,应该掌握的财务数据主要包括:

- ◎ 账户类型;
- ◎ 第一次订货日期;
- ◎ 最近一次订货日期;
- ◎ 平均订货价值及供货余额;
- ◎ 平均付款期限。

以上信息可以设计为表 1-3。



表 1-3 客户的财务信息

客户名称	住址		账号	联系方式	
账户类型		日期	购买记录	付款记录	余额
第一次 订货日期					
最近一次 订货日期					
平均订货 价值					
平均付款 期限					
平均余额					
信用限度					
最新纪录					

虽然你不可能掌握从未订过货的潜在客户的这类信息，但是，你还是可以通过其他渠道获得信息。

4. 行为信息

行为信息是你所在公司与有关客户交往的历史记录。这类数据不能显示客户现在或将来的活动，主要是告诉你客户曾经做了什么、每次订货的多少以及订货的频率等有关信息。行为信息包括以下内容：

- ◎ 回应类型代码（包括订货、询问，对特价品、竞赛活动的反映等）；
- ◎ 日期（做出上述回应）；
- ◎ 回应的价值；
- ◎ 回应频率；
- ◎ 回应方式（电话、传真、电子邮件等）；
- ◎ 每次发生纠纷、延迟交货等方面的详细资料；
- ◎ 每次与客户或潜在客户进行接触的时间和方式。

以上信息可以设计为表 1-4。

表 1-4 客户的行为信息表

客户名称	住址		账号	联系方式	
联络日期	联络类型	联络方式	联络结果	建议	备注



建立客户数据库

作为电话销售人员，应该收集众多的客户资料，分门别类地保存这些资料，建立客户数据库，才能方便以后的查找、分析和不断更新。另外，建立客户数据库也便于客户管理，帮助电话销售人员随时把握客户的需求变化，不断跟进老客户，拉近与老客户的距离；同时也能不断开拓和熟悉新客户，有助于积累客户源。

1. 客户数据库表

建立客户数据库可以参阅表 1-5。



表 1-5 客户数据库表

编号		日期					
维护人		签字					
姓名	住址	账号	联络方式	购买记录	付款记录	近期购买情况	备注

2. 客户数据库的建立

销售人员收集到大量的客户信息后,并不能据此立即做出营销决策,而必须先对这些信息进行筛选,确定哪些是有用的,哪些是无用的,使之具备一定的条理性。一般来讲,筛选分为:

- ◎ 初步筛选(去掉那些没有用的客户);
- ◎ 入围筛选(作为目标客户);
- ◎ 精选(确定服务对象)。

精心地筛选客户信息后,接下来要认真填写客户资料表,把客户资料及时写进客户档案并随时修正。客户档案能保证电话销售人员在打电话之前熟悉该客户的资料,从而大大提高电话销售的成功率。

建立电话营销数据库是一个系统工程,而不是堆砌客户资料,这个系统工程主要包括以下工作:

- 第一,把收集到的客户信息以科学的方法进行动态处理;
- 第二,让企业和客户之间产生互动,只有互动的信息才是鲜活和有用的;
- 第三,对客户信息去粗取精、去伪存真,根据企业的经营取向进行科学处理;