

第三只看营销系列之五

电话行销

天宇◎编著

口到钱来

电话行销 话术

◀世界上最棒的电话行销话术▶



帮助你成为世界上最会电话行销的人
电话行销推销的是话术，是一种用嘴巴创造财富的过程。
打对电话，说对话，财富自然快快来。

中国致公出版社

第三只看营销系列

电话行销

天宇◎编著

F713.3/131

:5

2008

口到钱来

电话行销 话术

◀世界上最棒的电话行销话术▶



帮助你成功行销的人
电话行销推销的是话术，是一种用嘴巴创造财富的过程。

打对电话，说对话，财富自然快快来。

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

口到钱来:电话行销话术 / 天宇编著.

- 北京:中国致公出版社,2004.2

ISBN 978-7-80179-254-9

I.口…II.天…III.推销-方法 IV.F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 113908 号

口到钱来:电话行销话术

编 著:天 宇

责任编辑:志 凡

出版发行:中国致公出版社

地 址:北京市西城区德胜门东滨河路 11 号

电 话:(010)66168543 82259658 邮编 100102

经 销:全国新华书店

印 刷:大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

开 本:787 × 1092 毫米 1/16

印 张:15.25

字 数:200 千字

版 次:2008 年 4 月第 2 版 2008 年 4 月第 3 次印刷

ISBN 978-7-80179-254-9 定价:22.00 元

版权所有 翻印必究



再版序言

拙作“第三只看营销”系列丛书《一分钟说服》、《如何赢得顾客的心》、《人脉关系大赢家》等。相继出版以来，承蒙广大读者朋友厚爱，长时间畅销长城内外，大江南北。曾一度相继跃登全国多家大型书城畅销书排行榜，且久居不下。借此再版之际，向广大读者朋友致以深切之敬意和真诚之谢忱。

本系列丛书本着简单、有效、做得到的原则，把市场营销领域中的很多观念、方法与技巧简单化了、通俗化了，使读者朋友读起来轻松，做起来简单，用起来有效。本系列丛书改变和提升了千千万万营销人员的生活品质和业绩水平。

此次应广大读者朋友的强烈要求，本系列丛书重新修订出版。此次修订出版，本着实事求是，与时俱进的原则，局部略有调整和修订，使之更具时代性和实用性。希望修订过的作品能更多更好的给读者朋友提供帮助。

由于时间仓促，不足和错漏之处在所难免，请方家及读者朋友批评指正。

谢谢大家！

天宇

2008年4月2日

序 言

各位读者朋友，大家好。再一次在书中见到你们，我非常高兴。谢谢你们还记得我，还在关注着我生命的成长和事业的成长，正如我深切关注你们一样。

我想，只要是真实的走过，就会留下脚印，就会留下影子。不管是在土地上、记忆中、想象里还是在生命中。我已经把每一位读者朋友深深地储存在我生命中最珍贵的地方。

我始终在想，如果说作者是一粒种子，那么读者就是培育种子的土壤；如果说作者是条船，那么读者就是水。作者的生命里、事业中最重要的应该是读者。对于读者，应该有100%的付出心态、1000%的使命感和10000%的责任感。读者之所以愿意花钱买书，一定是期望得到更多的回报、更多的价值，要确认自己花钱是值得的。

也许你看过国内外许多电话行销方面的书籍，内容千姿百态，但大都在谈电话行销的技巧和方法，当然这些是重要的。但所谓的技巧和方法现在已是公开的秘密，推销最高的境界是没有技巧。推销员朋友们最渴望的不是纸上谈兵，而是简单、有效、做得到的实战。这本书就是广大销售人员、电话行销人员迫切想要的操作简单、效果明显的实战电话行销读本。

我个人的感觉，电话行销推销的是话术，是用嘴巴来创造财富的过程，它不同于面对面推销。这也是我要写这本书的原因。

当然，这所有的一切都建立在诚信为本的基础上，推销就是诚信，诚信就是财富。



电话是当今商界最普及、成本最低、效率最高的沟通工具。据权威机构研究,全世界每天的通话量达5亿人次,而且在每日递增。

据美国电话行销协会的统计,该协会会员每年使用电话产生的销售量高达5000亿美元。有人说电话是办公桌上的一座宝藏,有人说电话是一线万金。我想这些话并非虚诞之言,电话在某种程度上确实与你的事业和收入息息相关。用好电话,学会电话行销,懂得电话行销话术真的可以为你带来和创造财富。

1992年,在一次国际保险营销大会上,著名的美国推销员坎多尔弗碰到当时的世界寿险泰斗班·费德文。他们交谈了数分钟,但就是这数分钟,坎多尔弗得到了彻底的改变。

坎多尔弗问班·费德文:“请给我您最宝贵的意见。”

班·费德文回答说:“尽量拨电话。”

然后又说:“这是绝招,无以取代。这是我成功的最大秘密。”

我相信班·费德文之所以成功的因素会有很多种,但更重要的是,他很善于使用电话行销。

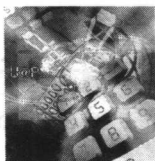
本书定位为知识经济时代电话行销话术,所以,它具有强烈的时代感和现实实用性。

本书共分8章,每一章的内容都是严格“品质管理”的结果,呈现出来的每一条话术和每一个案例都是精典的,具有代表性的,具有目前最高水准的,都是亲切可信的。

谢谢广大读者朋友一如既往的支持与关注,生命中有你,我的人生才会变得如此有意义,谢谢你们,祝福你们。期待着与你们再次相见。

天 宇

2003年12月1日

目
录

第一章 开场白电话行销话术

- 什么是“诺曼·拉文”式开场白话术? ◆ 3
- 什么是“请求帮忙”开场白话术? ◆ 4
- 如何说好与决策者的开场白? ◆ 6
- 转介绍开场白怎么说? ◆ 8
- 再次电话拜访时如何说? ◆ 10
- 什么是“靠山”开场白话术? ◆ 12
- 什么是“录音带”开场白话术? ◆ 14
- 什么是“权威”开场白话术? ◆ 16
- 什么是“激发兴趣”开场白话术? ◆ 18
- 什么是最简单有效的 6 种开场白话术? ◆ 20
- 什么样的留言才能吸引顾客回电? ◆ 22
- 什么是“擦边球”自我介绍话术? ◆ 24

第二章 约访电话行销话术

- 如何邀约顾客参加会议? ◆ 29
- 突破秘书的 8 个策略是什么? ◆ 31
- 什么是“缘故”约访话术? ◆ 34
- 如何使用“台阶”取得预约? ◆ 37
- 为什么说多用敬语是重要的? ◆ 40
- 什么是约定顾客 6 个策略? ◆ 42

什么是“人情+压力”约访话术?	45
如何处理顾客的拒绝预约?	47
什么是“创造相关联想”约访话术?	50
如何运用好奇心来约访?	52
什么是“只有你能回答的问题”约访话术?	55
乔·吉拉德是如何约访顾客的?	57
什么是“甘道夫电话约访”神奇话术?	59

第三章 产品介绍电话行销话术

什么是“FAB”产品介绍话术?	63
如何使你的产品介绍更有吸引力?	65
什么是“区别”产品介绍话术?	67
什么是“FUN”产品介绍话术?	69
什么是“专家”式产品介绍话术?	71
如何介绍你的公司?	73

第四章 处理异议电话行销话术

什么是处理异议“排除”法?	79
如何处理“我已有非常好的供应商”反对意见?	81
什么是“是的……但是”处理异议话术?	83
什么是“转换话题”处理异议话术?	86
“凡事致谢”处理异议话术	88
什么是“陈述理由”处理异议话术?	90
什么是有效地处理“经济不景气”拒绝话术?	92



如何处理“要向认识的人买”拒绝话术？	95
什么是处理顾客抱怨的“三变主义”话术？	97
什么是“我了解……不过……”话术？	99
保险泰斗班·费德文是如何处理顾客拒绝的？	102
什么是“诺曼·拉文”式处理反对意见话术？	105

第五章 成交电话行销话术

说服“直爽型客户”的有效话术是什么？	109
说服“慎重型客户”的有效话术是什么？	111
说服“优柔寡断型客户”的有效话术是什么？	113
说服“果断型客户”的有效话术是什么？	115
什么是“贩卖好处”电话行销话术？	117
强调“关键点”成交话术	120
什么是有效的“心战语言”？	122
什么是“柠檬效应”推销话术？	125
什么是赞美电话行销话术？	128
什么是“时事话题”话术？	131
什么是有效的“如果……”推销话术？	133
如何有效地接听电话？	135
什么是“三觉”式电话行销话术？	138
什么是“3 R”顾问式成交法？	140
什么是“信函行销”话术？	142
什么是“打破常规”成交话术？	144
什么是“来之不易”成交话术？	147
什么是“虚拟故事”成交话术？	149
什么是“坎多尔弗”式推销话术？	151
什么是有效的手机短信行销话术？	153

什么是“惟一”成交话术？	155
什么是“避免弱点”成交话术？	157
什么是“我们来……”成交话术？	160
什么是“陈述结果”成交话术？	162
电话行销话术存在哪些致命误区？	164

第六章 反败为胜电话行销话术

什么是“以退为进”成交话术？	169
什么是“试水”成交话术？	172
什么是“自行车”成交话术？	174
如何把反对意见转化为独特卖点？	176
什么是“请教”成交话术？	178
“最后王牌”成交话术？	180

第七章 问问题电话行销话术

什么是“贝格”式问问题法？	185
什么是“贴心”式问问题话术？	187
什么是“帮助顾客解决问题”问问题话术？	189
什么是“暗示”电话行销话术？	191
什么是“你所谓的……是……”问问题话术？	195
什么是“潜意识”问问题模式？	197
什么是“读心”询问模式？	199
快速探测顾客购买心理的有效话术是什么？	201
什么是“比尔·盖茨”问问题模式？	202
什么是“播种”成交话术？	204



第八章 增加收入电话行销话术

什么是“人情关系”话术?	◆ 209
什么是“免费”话术?	◆ 211
什么是“成串卖葡萄”推销话术?	◆ 213
什么是“罗伯·普莱本”式要求转介绍话术?	◆ 214
什么是“增值论”电话行销话术?	◆ 216
增加顾客购买的次数话术	◆ 219
说服顾客重复购买话术	◆ 221
什么是“奔驰”增加生意话术?	◆ 223
产生大量订单的结束话术是什么?	◆ 225
收款是信心,也是话术	◆ 228

后 记	◆ 231
-----	-------



第一章

开场白电话行销话术



在电话销售中，你只有30秒钟的时间说服顾客听你说话。开场白必须能引起顾客的兴趣，要说明你是谁，你要做什么，以及为什么要听你说。





什么是“诺曼·拉文”式 开场白话术？

诺曼·拉文是美国加州旧金山拉文金融集团的总裁。在保险界拥有相当高的地位，曾获得保险业个人最高荣誉奖——约翰牛顿罗素奖。

他曾说：“成功需要我们将自己销售给自己，并把自己销售给别人。”

以下是他曾用过证实有效的开场白话术。

“我很高兴认识您，不过我对您的了解还不像我期望的那么多，不管日后我们会不会有业务上的往来，我真的很想认识您，您介意跟我聊聊吗？”

“我知道我们有些重要的问题要讨论，但是就像看医生一样，我不希望在我没有完全了解您的状况之前，就贸然推荐任何解决办法。所以您介不介意在我们正式讨论前，先问您几个问题？”

“××，我跟您认识也有一段时间了，我不知道您的财务状况是否已经达到您个人的目标了，您也知道我擅长帮别人做财务规划、执行理财工作。即使只是从旁给您一点参考意见，我还是很乐意找机会帮您检视一下您的状况。我们下礼拜碰个面好吗？到时我们可以一起讨论还有什么可以改善的地方。”

“××，我们做朋友也有好长一段时间了，我想您一定知道，我在帮人实现理财梦想方面，是个很不错的高手。基于我们的友谊，我一直不好马上跟您提起，但是我觉得您的财务方向是不是规划得适宜真的很重要。所以我想我们下星期找个时间一起吃午饭，顺便谈一谈好吗？”

什么是“请求帮忙” 开场白话术？

一般情况下，你一开始诉说困难，要求对方给你提供帮助，对方是不好意思断然拒绝的。

“早安，我是哈里办公用品公司的琼妮。不知道您是否可以帮个忙？（停一下）请问你们哪一位主管负责办公用品的采购？”

“早安，我是哈里办公用品公司的琼妮。不知道您是否可以帮个忙？（停一下）您能告诉我，负责采购办公用品的主管名字吗？”

一般情况下，对方会说：“只要可以做到，我很乐意帮忙。”

上面两句开场白有两个特点：1. 用“主管”比用“先生”好。因为“主管”表示你要找的人是有决定权的人。2. “哪一位”是一个很好的开放式问句，让对方没有拒绝的余地。

当你知道主管的名字后，你可以请求顾客帮你转接要找的人。

“谢谢您，莎莉，麻烦您帮我接一下××主管。”

小姚是一位儿童用品推销员。一天，她打电话给一位有个2岁小孩的年轻妈妈。

“××女士，您好。我有件事情请您帮忙。我想请问一下，像您这样正在带小孩的人，最想给小孩买什么东西？”



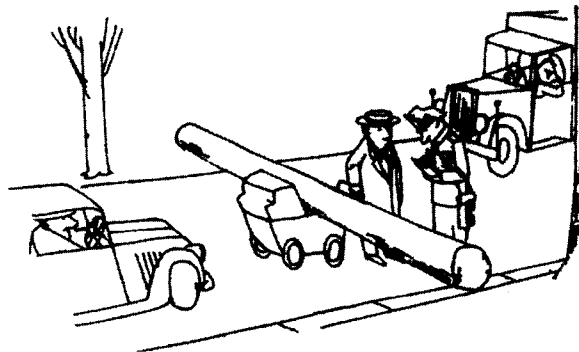
年轻妈妈说：“比如我来说吧！我小孩现在2岁，我最想给他买的的就是具有开发智力作用的玩具，还有一些有助于他日后成才的学习资料，比如简单的识字表、识物图、视听教材等。”

“您的意思是说，您现在最想要的是智力玩具和学习资料，是吗？巧得很，我现在手中就有许多这方面的东西，我想您一定会喜欢，您看我什么时候给您带过去？顺便看看您那可爱的小孩。”

“那就明天下午吧！”年轻妈妈爽快地说。

“好的，明天下午2点我准时到。”小姚说。

电话行销怕的就是顾客拒绝见面，一见面，成交的几率就大很多。大部分的人不好意思当着面拒绝。



如何说好与决策者的开场白？

“早安，布朗先生。我是哈里办公用品公司的强尼·布莱克。我相信您是负责办公用品采购的主管，对吗？”

“早安，布朗先生。我是哈里办公用品公司的强尼·布莱克。据我所知，有关贵公司所使用的办公用品事宜是由您做决定的，没有错吧？”

“布朗先生，您有件重要的事想跟我说。对吗？”

有些人有充分的理由拒绝，有些人则假装他们正在忙着某件事。但大部分的人会感激你的礼貌，而让你继续谈下去。

台湾一位年薪 2000 万元的保险营销员叶明全先生，他是台湾国泰人寿保险公司的资深 Top sales，连续 18 年入选国泰人寿保险公司亿万俱乐部会员，被誉为台湾保险界的“天皇”。

一天，叶明全打电话给一位拥有多家企业的庄董事长。庄董事长毕业于台大商学院，财力雄厚，但对保险没兴趣。

“我常听人说致富有 7 大法则：1. 先让你的荷包胀起来；2. 控制支出；3. 让自己成为多金的人；4. 守护财富，避免损失；5. 寻找获利性的投资；6. 保障未来生活无虞；7. 增进你赚钱的能力。请问庄董事长，您对这种说法持什么样的观点？您本人的成功又是哪一点的最佳体现？”叶明全问。

“我想这个世界上最会经营和赚钱的人是犹太人，这 7 点大概也是犹太人赚钱策略的概括，我是非常认同的，我自己的成功应该归功于这 7 点的综合。”庄董事长饶有兴致地说。