

中美合金

课里播 企业培训课程
营销实务学习方案

课里播
CRISP www.crispchina.com
Learning Solutions China

电话营销基础

[美] Julie Freestone Janet Brusse 著 彭福永 译



上海财经大学出版社

企业培训课程
营销实务学习方案
中美合金

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

电话营销基础

[美] Julie Freestone 著
Janet Brusse

彭福永 译



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
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

图字 09—2001—085 号

TELEMARKETING BASICS

Julie Freestone
Janet Brusse

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means now known or to be invented, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage or retrieval system without written permission from the author or publisher, except for the brief inclusion of quotations in a review.

© 1989 by Crisp Publications, Inc.

Printed in the United States of America by Von Hoffmann Graphics, Inc.

© 2001 中文版专有版权属上海财经大学出版社

版权所有 翻版必究

NAH63/04

出版前言

致读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代,是资讯革命的年代。

在部分欧美国家,资讯公路已经伸展至所有企业及大部分家庭。它正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

我国政府也正在努力架设资讯公路。在不久的将来,随着电视机顶盒的普及,互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为新资讯年代的成功者,我们需要学习新的知识、技能与态度。最重要的是结合新科技的优势,重新建立新的思维方式及工作方法。

课里播企业培训课程是全世界领先企业采用的课程,我们希望这些课程能够帮助每一位读者战略性地开拓各自成功的职业生涯,建立无可比拟的个人竞争优势——成为终身的学习者,不断学习、不断改进,与科技及资讯发展同步。

致企业的领导者

在竞争激烈、供过于求的年代,利用价格去竞争,已经令所有参与竞争的企业尝透了恶性循环的苦果。

如何在价格以外,建立企业的竞争优势,是每一个企业面临的共同的课题。

课里播企业培训课程,以自主互动的学习方式,帮助企业以低成本、高效益的方式,将学习与工作结合起来,使员工寓工作于学习之中、寓学习于工作之中,成为学习型的企业,在产品、营销、服务、企业文化、绩效等各方面产生由员工自发的动力,为企业建立无可比拟的竞争优势。

欢迎探访我们的网站: www.crispchina.com, 与我们的学习方案顾问联系。

李秀英

“课里播企业培训课程”学习方案顾问、业务拓展总监

Crisp Learning Solutions China

写
在
书
前

企业用户

对课里播(Crisp)课程的评价

惠普公司的 Wendy Flint 认为：

“在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现的易用性。”

在波音公司领袖及学习中心工作的 Charles Ruthford 认为：

“成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学、易懂的商业技能培训课程。”

康柏计算机公司的 Duane Waterman 鼓励道：

“把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。”

西门子公司的销售培训经理 Mike Petefish 说：

“课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。”

麦当劳的副总裁助理 Terri K. Capatoso 是这样评价的：

“我们认为课里播产品对我们开发的‘顾客满意代表培训证书班’，是一个无价之宝。”他不无自豪地说：“我们的培训班赢得了‘1998 年麦当劳团队奖’。我们愿意就课里播产品提供给我们的世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。”

课里播企业培训课程简介

课里播(Crisp)企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发,具有极高的操作性。在全球 20 多个国家,共有 20 000 000 个课程正在各大、中、小企业使用,其中包括 75% 以上的美国 500 强企业(例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等)以及美国总统的办公室。中国几家优秀的出版社(上海财经大学出版社、清华大学出版社、中山大学出版社),与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作,将这些课程翻译到中国。事实证明,这些课程可以明显改进企业的管理,有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。我们期盼这些中美企业文化合金课程的引进亦能为迅速崛起的中国企业助一臂之力,加速其国际化进程。

课里播企业培训课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显,以成功基因为本(competence based)的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完,并掌握基本重要的理念。这些课程,既可以自主学习,也可以作为培训师或经理培育员工的教材,或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程将覆盖企业管理实用范畴,包括管理者及被管理者的知识技能、态度、顾客服务、营销、人力资源开发、企业发展等方面。

这些课程具高度成本效益,可以改进企业的素质,提高生产率、销售成绩、员工绩效、工作质量及顾客的满足程度。

建议学员拿着铅笔,边看边做练习,效果更佳

学习目标

电话营销基础

以下列出了本书的学习目标，它将引导您了解本书所讨论的主要问题。

本书的目标

- ☐ 1) 探讨电话营销的原理
- ☐ 2) 介绍电话营销的技巧
- ☐ 3) 阐述如何具体组织电话营销



学习进展评价

除了学习目标以外，课里播公司还设计了一套评估体系，该体系覆盖了本书的所有基本知识。通过多项选择/是非判断题，您可以测试自己对本书讨论主题的理解程度，并作出评价。同时，您还可以得到与上面所列目标及问题配套的答卷与答案。想得到这一套评估资料，请登录www.crispchina.com查询。

本书评估方法不可用于任何人员的挑选过程。

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。

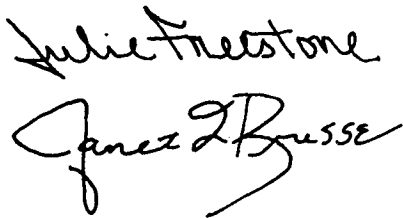
本书中所提出的电话营销技巧有助于你成为一名更职业化和更有效率的电话营销者。通过练习，你会发现你建立了自己的电话营销方式，每天与电话打交道并使用电话。

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.

目 录

写在书前/1

第一篇 电话营销导论/1

关于“电话营销”一词/2

电话营销个性:你具备哪些? /4

作好准备:10个基本步骤/7

作好准备——复习/10

第二篇 获取成功的10个步骤/11

第一步——作好态度准备/12

第二步——确立目标/18

第三步——掌握产品知识/22

第四步——安排工作环境/26

第五步——组织电话营销信息系统/27

第六步——准备要传递的信息/30

第七步——提出合适的问题/33

第八步——准备倾听/36

第九步——学习如何应付拒绝/39

第十步——完成每个电话营销的各个步骤时要想到成功/43

第三篇 打电话/45

达到目标的策略/46

与客户联系/48

实施销售/50

结束销售/52

随访每个电话/55

有效通信的 10 条戒律/56

随访信样例/57

第四篇 总结与复习/61

电话营销过程一览表/62

测定结果/63

开始电话营销——掌握销售中出现的问题/64

电话营销过程清单/65

测定你达到目标的情况/66

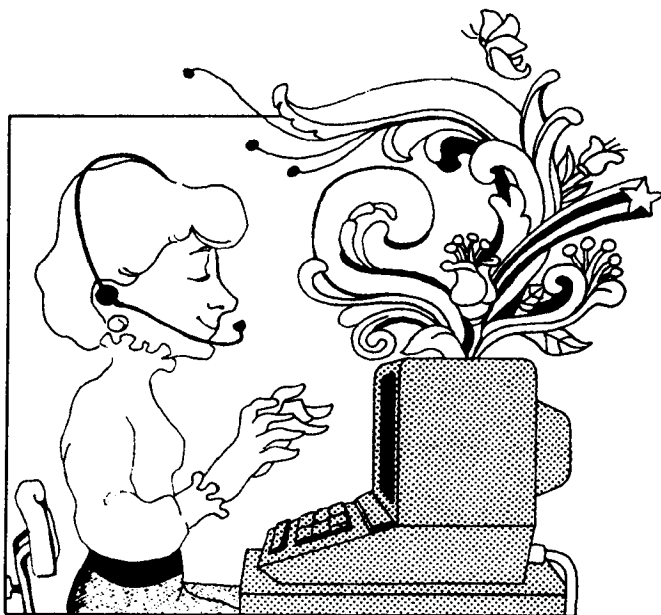
诊断问题/67

走出情绪低落期/68

实现目标——奖赏自己/69

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。

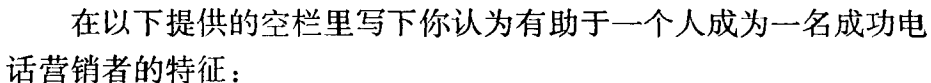
上面的每件事除了进行面对面的销售演示外,都可被认为是电话营销活动或机会。

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。