

不打不成交

电话营销 全攻略

张海青◎主编

『明确客户的真实需求，
并说明如何用产品或服务满足这一需求，
是将推销成绩由平均水平提高到较高水平的关键。』

——马克阿瑟·兰迪克（美国施乐公司推销专家）

打足够多的电话·打足够多的电话·打足够多的电话·打



中国城市出版社

不

打

不

成

交

电话销售技巧

江苏工业学院图书馆
藏书章

张海涛 主编

班费德文以他的经历见证了电话营销的

成功所在，这也正是本书要向大家揭示的：

不「打」不成交。我们期待每一位电话营销

人员都能通过打电话走向真正的成功。

Bu Da Bu Cheng Jiao



中国城市出版社

· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

不打不成交——电话营销全攻略/张海青主编. —北京:
中国城市出版社, 2006. 8

ISBN 7-5074-1779-4

I. 不... II. 张... III. 推销—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 099683 号

责任编辑	王双林
封面设计	恒广书装
责任技术编辑	张建军
出版发行	中国城市出版社
地 址	北京市丰台区太平桥西里 38 号(邮编 100073)
电 话	(010)63454857
传 真	(010)63421488
总编室信箱	citypress@sina.com
投稿信箱	city_editor@sina.com
发行部信箱	zgcsfx@sina.com
经 销	新华书店
印 刷	北京集惠印刷有限责任公司
字 数	221 千字 印张 15
开 本	787×1092(毫米) 1/16
版 次	2006 年 9 月第 1 版
印 次	2006 年 9 月第 1 次印刷
定 价	22.00 元

内容简介

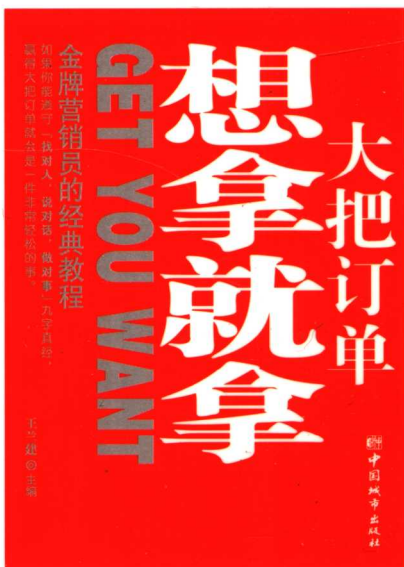
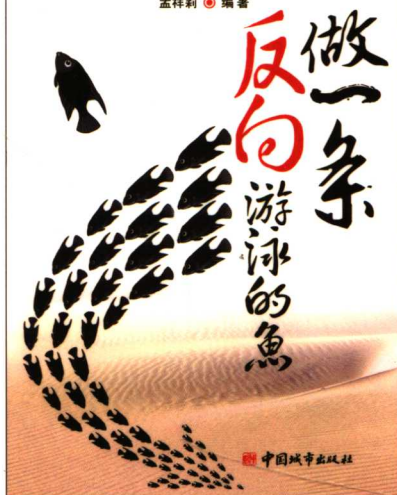
本书系统地分析了目前国内电话营销工作基本状况和从业人员的心理特征,介绍了营销工作中的操作规程、业务技巧、职业道德、商务信用等六个方面,激励营销人员树立从业信心、消除心理障碍、把业务做大做强,并辅以大量生动、实用的案例和点评,指导营销人员解决实际问题,提高职业营销能力。

本书可以作为公司电话营销专职人员、企业产品销售人员的参考资料和团队培训教材。



■ 挑战传统经验 ■ 打破思维定式 ■ 学会逆风飞扬 ■ 寻求不断创新 ■
 最新案例：麦当劳全球产品大案 · 入朝案例：麦当劳进驻中国。

孟祥莉 编著



责任编辑：王双林

投稿邮箱：WSL_502@163.COM

装帧设计：恒广书装



前言

电话的发明极大地方便了人与人之间的交流,也为营销主体提供了一种赚钱的利器。由于电话通信独具的便捷性,使得电话营销手段可以最大限度地跨越空间的局限。另外,电话独具的互动特性,也是电话营销的一大优点。在美国,电话营销一度作为一种主流的商业营销手段而被广泛地采用。在中国,电话营销也正日渐兴起。

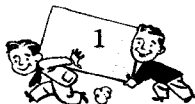
虽然电话营销在中国处于起步阶段,企业只是不系统地停留在电话营销的销售、约定会晤、收集销售线索、提供客户服务、调研等方面,但是人们已经开始认识到,电话营销作为国内逐步兴起的低成本新型营销渠道,可以满足客户个性化需求,其经济而有效的服务渠道,在中国有着巨大的市场前景,会发展得越来越好。

进入国内最大的招聘网站,你会发现电话营销人员已经成为居于前列的热门职业。曾经有一家企业,其优秀电话营销人员的最高月收入,已经超过普通大学生一年的收入。这并非凤毛麟角。电话营销确实具有这种高效率的天然优势,戴尔电脑公司的电话营销人员人均一年销售额就超过500万元。有效地运用电话进行销售,已经成为数百万销售人员的职业本领。

然而,众所周知,电话营销中的客户拒绝率是很高的。据统计,在旅游和保险等行业,成功率有5%~10%就已经很不容易;另外的90%~95%,大约有一半是客户在电话中刚一表示拒绝,电话营销人员就选择了放弃。

电话营销真的那么难吗?

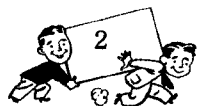
1992年,在一次国际保险营销大会上,美国著名的销售员坎多尔弗遇到了保险业的泰斗班费德文,向他求教电话营销的成功秘诀,班费德文





回答说：“打足够多的电话，这是我成功最大的秘密。”

班费德文以他的经历见证了电话营销的成功所在，这也正是本书要向大家揭示的：不“打”不成交。我们期待每一位电话营销人员都能通过打电话走向真正的成功。





不打不成交

目录
BuDaBuChengJiao DianHua YingXiaoQuanCongLue

目 录

前言

/ 1

“打”就一个字,而准备却要无数次

——有备而战才能稳操胜券

塑造一个阳光的心态

/ 2

点亮信念这盏灯

/ 10

有效战胜恐惧心理

/ 13

深刻了解你的主“打”产品

/ 16

准确解读准客户

/ 21

让目标为你导航

/ 27

电话前的物品准备

/ 30

设计一个实用的电话脚本

/ 32

全方位挖掘潜在客户

/ 37

如何筛选你的目标客户

/ 42

将数据库变成“金库”

/ 46

有“礼”打遍天下

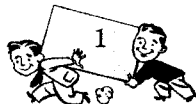
——拨打和接听电话的礼仪

掌握合适的拨打时机

/ 50

拨打电话的礼仪细节

/ 52





这样开场才不会被“PASS”掉	/ 55
提问题的技巧	/ 58
接听电话九步规范	/ 61
雄辩是银，倾听是金	/ 65
好的倾听者是用“心”去听	/ 67
什么原因让你无法聆听	/ 72
做个高明的听众	/ 75

“打”动客户的心

——有效的电话沟通技巧

在 30 秒内抓住对方注意力	/ 86
电话访谈的 10 个小技巧	/ 88
轻松搞定“把门人”	/ 89
绕过老板助手有绝招	/ 92
如何辨识决策人	/ 96
学会赞美客户	/ 98
用同理心攻破客户心理防线	/ 101
用声音迷住你的客户	/ 104
对什么客户唱什么歌	/ 106
产品推介的时机与步骤	/ 114
产品推介的技巧	/ 116

不“打”不相识

——成功的电话约访术

电话约访的成功要素	/ 126
电话约访流程	/ 129
电话约访的范例	/ 131
电话约访的技巧	/ 134
当约访遭遇拒绝时	/ 140





快速跟进要趁热打铁

——有效成交的策略

透视客户的消费心理	/ 146
探测客户需求的目的和原则	/ 149
探测需求的提问技巧	/ 154
引导需求的“破茧术”	/ 158
准确捕捉成交信号	/ 163
成交的 10 条金律	/ 166
快速成交的杀手锏	/ 170
客户异议的类型	/ 179
洞悉异议背后的真相	/ 183
化解客户异议的原则	/ 185
见招拆招,化解异议	/ 190

“打”出来的交情也要维护

——有效的跟进及投诉处理

电话成交是销售的开始	/ 196
卖货要像嫁姑娘	/ 202
成交失利不忘跟进	/ 204
不同客户的跟进策略	/ 206
如何应对客户抱怨	/ 210
有效处理客户投诉的原则	/ 213
处理客户投诉的步骤	/ 216
抱怨电话的接听技巧	/ 221
有效处理投诉的方法	/ 224

参考文献

/ 229



“打”就一个字， 而准备却要无数次 ——有备而战才能稳操胜券



在电话销售过程中，由于时间短、客户容易挂电话等因素，使得电话营销人员的准备工作显得更为重要。电话前的准备，就好像大楼的地基一样，一个电话成功与否，能否达到目标，与准备工作是否充分有很大关系。

- ❏ 塑造一个阳光的心态
- ❏ 点亮信念这盏灯
- ❏ 有效战胜恐惧心理
- ❏ 深刻了解你的主“打”产品
- ❏ 准确解读准客户
- ❏ 让目标为你导航
- ❏ 电话前的物品准备
- ❏ 设计一个实用的电话脚本
- ❏ 全方位挖掘潜在客户
- ❏ 如何筛选你的目标客户
- ❏ 将数据库变成“金库”



☎ 塑造一个阳光的心态

积极、热情的良好态度是电话营销成功的动力。电话营销人员的服务意识、销售行为、言谈举止,甚至个人形象等都将影响着客户的决策,而这一切又是由其心态决定的。

心态缔造成功

成功的电话营销 100% 来自于正确的态度! 良好的态度不会来无影去无踪,它存在于你的心灵中,它会让你从心底觉得舒畅,不管外在的环境如何,永远如此。很多恐惧打电话的人往往感觉自己无能为力,他们常常告诉自己“我不能”。而态度积极者则恰恰相反,他们有一种“我能做”的信念。因此,他们感觉自己很有力量,他们是乐观的,敢于面对挑战的。

天下没有白吃的午餐。生意不会自己上门,它只会来自主动为客户提出的精致企划服务,以及勤奋的沟通,只有这个态度才能打动客户。态度是驱动业务成功的因素。由态度而产生的驱动力,就是电话营销人员积极的“人生观”。积极的人生观可以产生乐观的服务态度,进而反映到业务人员和客户之间的服务关系。

电话有时如同一面镜子,它会清清楚楚地显示出你的态度。你的声音是显示积极态度的有力工具之一,而微笑则显示出一种更友好的形象。很多大企业的员工都在电话机旁放一面镜子,以便随时检查自己是否在微笑。不管你相信与否,你脸上的表情会表现在你的声音里,你的声音会传送你的





态度。

夏目志郎是日本著名的人际沟通训练师。有一天晚上 11 点多了，他正准备休息，突然想起有一个电话没有打给客户。他马上起身准备打电话给那位客户。他走到衣柜前面，脱掉睡衣，穿上西服，把头发整理好，站在镜子面前给自己一个微笑，然后给客户打电话。

也许你会觉得很奇怪，夏目志郎为了给客户打电话，却做了许多与打电话无关的动作。对方看不见打电话的人，而他为什么还要换上西装呢？你也许会觉得这简直是多此一举，没有一点时间效率。其实不然，尽管客户看不见，但整洁的外表不仅能增强人的自信心，同时还能体现出对客户充分尊重。这种对客户的尊重能有效地通过声音传递，使客户从接听的声音中感受到。

可见，积极、热情的良好态度能够通过电话有效地传递给客户。所以，电话营销人员只有从心里真正激励自己，达到一个兴奋的状态，才能在语音中表达出这种积极的态度，从而激发客户的欲望。

电话营销之所以成功，其中起决定作用的是你的态度，心态将对结果起着至关重要的作用。

电话营销必备的阳光心态

有时候，对待任何事物不是以单纯的一种态度，而是各种不同心态的综合。作为电话营销人员，又应该有什么样的心态呢？

积极的心态

当一个人刚开始工作的时候，几乎都有过这种积极的心态。刚加入一家新公司，为了留给上司和同事一个好印象，人们往往会工作很积极。但随着时间的推移，积极的心态就渐渐消失了：上班开始迟到了，和同事有矛盾了……甚至几乎所有的事情都可以使人失去积极的心态。

对于电话营销人员来说也是一样，入职之初，每个电话营销人员都非常积极和主动，面对一家新的公司、新的环境，都希望在这个公司得到好的成长。一段时间过去了，由于每天打的电话量相当大，而遭受的拒绝往往也非常多，就很容易造成精神上的倦怠，心态也容易从积极转向消极。在这种心





态的影响下,有一些人就开始不停地抱怨,在态度上就会情不自禁地表现得不很积极、热情;还有的电话营销人员,每次碰到重要客户,就会身不由己地紧张起来,担心客户已经选择了其他的公司,不再跟自己合作了。然而实际情况往往并不是他们想象的那样。所以,态度是否积极是非常重要的。

阅读提示

机会,在悲观的人看来是常态,在乐观的人看来却是鲜活的种子。在热情的灌溉之下,种子就会成长,直至得到收获。灌溉不一定就能得到收获,但放弃灌溉就绝对得不到收获。要想成功,无论在什么情况下必须保持积极的心态。积极的心态就是把好的、正确的方面扩张开来,同时在第一时间投入进去。积极的心态不但使自己充满奋斗的阳光,也会给你身边的人带来阳光。

主动的心态

主动是什么?主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。主动是为了给自己增加机会,增加锻炼自己的机会,增加实现自己价值的机会。社会、企业只能给你提供道具,而舞台需要自己搭建,演出需要自己排练,能演出什么精彩的节目,有什么样的收视率,决定权在你自己。

在竞争异常激烈的时代,被动就会挨打,主动就可以占据优势地位。每个人的事业和人生都不是上天安排的,而需要你主动去争取。在企业里,有很多的事情也许没有人安排你去做,如果你主动去做起来,不但锻炼了自己,也为自己积蓄了力量。如果什么事情都需要别人来告诉你,你就很落后了。记住,任何职位中挤上去的都是那些主动行动的人。

创业的心态

为什么你还在为老板打工?那是因为你没有像老板一样去考虑问题!

像老板一样思考,像老板一样行动,你就会去考虑企业的成长,考虑企业的命运,你会感觉到企业的事情就是自己的事情。你知道什么是自己应该去做的,什么是自己不应该做的。从老板的角度考虑问题,你也能取得老板一样的成就。反之,你认为自己永远是打工者,就会得过且过,不负责任,自然也就不会得到老板的认同和重用。





什么样的心态将决定什么样的命运。只有具备了良好的心态，你才会感觉到生活与工作的快乐，成功也就是水到渠成的事情。

自信的心态

自信是一切行动的动力，没有了自信就没有行动。如果你充满了自信，也就会充满了干劲，你开始感觉到这些事情是你力所能及的。

自信表现为对你服务的企业充满自信，对你所推销的产品充满自信，对自己的能力充满自信，对同事充满自信，对未来充满自信。要知道，你是把优良的产品推荐给客户，目的是为了帮助他们满足自己的需求，因此，对工作价值的肯定有助于你建立自信。

很多电话营销人员不相信自己的能力，不相信自己的产品，带着这种心态又怎么能说服别人相信自己的产品呢？

空杯的心态

也许你在某个行业已经满腹经纶，也许你已经具备了丰富的技能，但是对于新的企业，对于新的经销商，对于新的客户，你仍然是你，没有任何的特别。所以，当你来到一个新的行业或新的公司的时候，你一定要有一个归零的心态，只有这样你才能快速成长，学到这个行业的技巧与方法。

空杯的心态，意味着你需要重新整理自己的智慧，去吸收现在的、别人正确的、优秀的东西。企业有企业的文化，有自己发展的思路，有管理的方法，只要是正确的、合理的，你都应当以一种空杯的心态，把自己融入到企业之中，融入到团队之中，去领悟，去感受。否则，你永远是企业的局外人。

双赢的心态

亏本的买卖没人做，这是商业规则。电话营销人员必须以双赢的心态去处理你与企业之间的、企业与商家之间的、企业和客户之间的关系。你不能为了自身的利益去损坏企业的利益。没有大家哪有小家？企业首先是一个利润中心，企业都没有了利益，你也肯定没有利益。同样，你也不能破坏企业与商家之间的双赢规则，只要某一方失去了利益，必定就会放弃合作。客户满足自己的需求，而企业实现自己的产品价值，这同样也是一个双赢。





包容的心态

作为电话营销人员,你会接触到各种各样的客户。这个客户有这样的爱好,那个客户有那样的需求。而电话营销人员是为客户提供服务的,是要满足客户需求的,这就要求你要学会包容,包容他人的不同喜好,包容他人的挑剔。

行动的心态

行动是最有说服力的。千百句美丽的雄辩胜不过实际行动。你需要用实际行动去证明自己的价值,需要用实际行动去关怀企业的客户,需要用实际行动去完成团队的目标。如果一切计划、一切目标、一切愿景都只停留在纸上,不去付诸行动,那计划就不能执行,目标就不能实现,愿景就是肥皂泡。

也许你在行动时可能犯错误,但是绝不能因此而放弃自己追求的目标。你必须有勇气承担犯错误的风险、失败的风险、受屈辱的风险。走错一步总比在原地不动要好一些,因为你可以获得矫正方向的机会。

给予的心态

要索取,首先学会给予。给予与获得是一对孪生兄弟,世间万物有给予才有获得,当给予消失时,获得也就荡然无存了。

拥有给予的心态,是要给予同事以关怀,给予客户以满意的服务或者优质的产品。唯有给予是永恒的,因为给予不会受到别人的拒绝,反而会得到别人的感激。

学习的心态

21 世纪,谁会学习,谁就会成功。学习不但提升自己的竞争力,也提升企业的竞争力。竞争在加剧,能力的打拼将越加激烈。谁不去学习,谁就不能提高,谁就不会去创新。同事是老师,上级是老师,客户是老师,竞争对手也是老师。

与人沟通是电话营销人员主要的工作内容之一,当你面对不同层次、不同工作、不同年龄、不同个性、不同家庭背景的人时,你如何找到每个人都有兴趣的话题,每个人都能接受的沟通方式呢?显然,这一切都需要去





学习。要想找到共同的沟通话题，你不只需要学习推销商品的专业知识，还要学习其他知识，甚至是跟自己行业无关的知识，也许是赛车、股票、旅游，也许是高尔夫球……这些话题可能你没有兴趣，但有可能是对方最感兴趣的话题，抓住这些话题，你是不是就可以掌握住拉近彼此之间距离的机会呢？

阅读提示

你的用心和付出是不会白费的。你会发现，当你学习的越多，你越能够切入话题，订单成交的几率就会比别人大。因为人与人之间共同的话题是销售代表在沟通当中很重要的润滑剂。

所以，不管你喜不喜欢，你都要养成阅读报纸杂志、书籍或上网搜集信息的习惯，借助一切知识帮助自己开展电话营销工作。

如何培养成功心态

没有健康的心态就无法获得成功。记住，心态是你能掌握的东西，练习控制你的心态，并且利用好的心态来引导你的行为，你的奋斗就一定能够成功。

常做“可能”的心理暗示

世界华人成功学大师陈安之曾说过：“世界上发生在我们周围的每一件事物，都是由我们的潜意识中的想法所引起的。”如果电话营销人员坚持运用积极的自我心理暗示，就可以保持积极心态，抑制消极心态，形成强大的动力，达到成功的目的。

在电话营销中，怎样通过心理暗示，塑造成功心态呢？

你要向自己的大脑输入积极的语言：“我生活的每一方面，都在一天天变得更美好”“今天我的心情很愉快”“我一定能成功”等，语句要简洁有力，不要含糊、脱离实际。早晚睡前醒后的时间再恰当不过了，你可以躺在床上，每次花上几分钟，身体放松，进行一下自我心理谈话——描述自己的天赋和能力；想想你成功的景象；用简短的语言给自己积极有力的暗示。

自我心理暗示是不固定的，你可以说出你想要实现的一个目标，然后就

