

企业基层销售人员营销指南
公司一线营销人员培训教程

一分钟 情景销售 技巧

One Minute
Situation Selling Skills

营销技巧
培训读本

电话销售

Telephone Selling

一分钟情景销售技巧研究中心 编著



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

一分钟情景销售技巧

电话销售

一分钟情景销售技巧研究中心 编著

中华工商联合出版社

总策划:何跃青
责任编辑:曹荣
封面设计:欧亚

图书在版编目(CIP)数据

电话销售/一分钟情景销售技巧研究中心编著. - 北京:
中华工商联合出版社, 2004
(一分钟情景销售技巧)
ISBN 7-80193-186-6

I. 电… II. 一… III. 销售-方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 093682 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

网址:www.gslcbs.com.cn

北京国防印刷厂印刷

新华书店总经销

880×1230 毫米 1/32 印张:18 300 千字
2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7-80193-186-6/F·74

全套定价:54.00 元(全三册)



前言

日本著名的销售大师原一平说过，销售能否顺利进行，在很大程度上取决于您第一分钟给客户的印象。因此销售过程中第一分钟是很重要的，如果不注意技巧和方法，您可能会丢掉很多客户。

技巧不是让您偷懒，也不是让您耍心眼，而是走捷径。讲求技巧也是一种管理方式和方法。事实上，要想在很短的时间内使客户有购买欲望并最终成交，使用同一方法和技巧几乎是不奏效的，这也就是很多销售员所困惑的：为什么我的销售总是被拒绝或者过程中断？那么如何在很短的时间内完成您的销售呢？

美国汽车销售大王乔·吉拉德说过：技巧来源于特定的销售场景，业绩来自于您的销售过程。见什么人说什么话，这是一个成功的销售人员控制业绩的必备武器。基于此，我们策划了这套《一分钟情景销售技巧》系列丛书，包括“一分钟情景直销技巧”“一分钟情景电话销售技巧”“一分钟情景店铺销售技巧”。

它将告诉您：如何创造最高的业绩？如何在最短的时间内成交？如何迅速掌握销售技巧？如何在不同的情景中使用不同的销售技巧和方法……

要想掌握一门行业，您必须知道它的秘诀，懂得行销秘诀，将使您过关斩将，轻而易举地赢得更多业绩。在这套丛书里，

您将会学到世界许多著名销售大师的营销经验和销售秘诀；照着做，您在营销路上将平步青云！

本系列图书旨在为销售人员在营销过程中碰到的各种问题提供解决方案和操作技巧。具有三大特点：

很实用：每一情景问题均是销售人员在工作中经常碰到的问题，针对每一情景问题均提供了常用的解决方案和操作技巧。

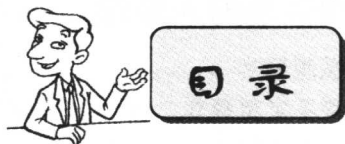
可操作：全文摒弃了枯燥晦涩的理论，语言简练人性化，重点介绍如何做、怎么做。配有情景案例和实战练习，着重于具体情景下不同技巧的灵活运用。

构思新颖灵活：每本书均按设定情景、提出问题、分析问题、解决问题的思路一气呵成，思路清晰，行文流畅，让你轻松、快速地掌握销售秘诀。

总之，我们的宗旨是：**帮助您在繁忙的工作中，轻松掌握销售技巧，迅速创造辉煌业绩。**

我们真诚地希望每一位读者在读完本套丛书后能成功地开拓自己的职业生涯，也相信每一位读者在阅读后会惊奇地发现：**原来我应该这样做销售！**

如果您很忙，不妨每天花上“一分钟”去学习销售技巧和销售方法，也许您也能成为“世界上最伟大的推销员”。因为心思巧一点，多想一点点，往往可以事半功倍，业绩倍增。



前 言..... (1)

第一章 电话行销的基本技巧..... (1)

情景问题 1: 如何塑造最佳的电话推销形象..... (3)

情景问题 2: 电话推销中应注意哪些礼节..... (7)

情景问题 3: 如何执行电话推销的步骤..... (12)

情景问题 4: 给顾客打电话时应注意哪些问题..... (16)

情景问题 5: 怎样顺利绕过总机..... (20)

情景问题 6: 怎样通过秘书关..... (23)

情景问题 7: 如何打电话约见顾客..... (27)

第二章 如何在电话中与客户沟通..... (31)

情景问题 1: 如何做好电话交流计划..... (33)

情景问题 2: 如何在电话中与顾客交流..... (37)

情景问题 3: 如何提高电话沟通的效用..... (42)

情景问题 4: 如何在电话中与客户建立良好的关系..... (46)

情景问题 5: 怎样和客户套近乎..... (50)

情景问题 6: 如何迅速取得接线人员的信任..... (53)

情景问题 7: 如何在电话中处理客户抱怨..... (56)

情景问题 8: 如何在电话中应对顾客异议..... (59)

情景问题 9: 如何在电话中处理顾客的反问题..... (63)

情景问题 10: 销售人员的情绪在电话里无法自控时, 怎么办
..... (67)

第三章 如何在电话中向不同类型的人推销... (71)

- 情景问题 1: 如何在电话中应对孤独型顾客.....(73)
- 情景问题 2: 如何在电话中应对游移不定型顾客.....(77)
- 情景问题 3: 如何在电话中应对胆小型顾客.....(80)
- 情景问题 4: 如何在电话中应对擅长交际型顾客.....(87)
- 情景问题 5: 如何在电话中应对难以满意型顾客.....(90)
- 情景问题 6: 如何在电话中应对分析型顾客.....(93)
- 情景问题 7: 怎样与恋恋不舍型顾客交流.....(96)
- 情景问题 8: 如何让爽快同意型顾客拍板.....(99)
- 情景问题 9: 如何让悲观失望型顾客下定决心.....(102)

第四章 如何在电话中让客户购买产品.....(105)

- 情景问题 1: 如何在电话中探寻客户的需求.....(107)
- 情景问题 2: 如何在电话中向客户推荐产品.....(113)
- 情景问题 3: 如何在电话中向顾客介绍产品.....(118)
- 情景问题 4: 如何在电话中突出产品的优势.....(123)
- 情景问题 5: 如何在电话中吸引顾客.....(127)
- 情景问题 6: 如何在电话中激发顾客的兴趣.....(132)
- 情景问题 7: 如何在电话中激发客户的购买欲望.....(137)
- 情景问题 8: 如何在电话中说服客户购买.....(143)
- 情景问题 9: 如何在电话中促使客户成交.....(148)
- 情景问题 10: 如何在电话中促使老客户积极购买.....(155)

第五章 如何接听客户打来的各类电话.....(159)

- 情景问题 1: 如何正确接听顾客打来的电话.....(161)
- 情景问题 2: 如何接听要求售后服务的电话.....(166)
- 情景问题 3: 如何接听喋喋不休的电话.....(171)
- 情景问题 4: 如何面对暴躁如雷的打电话者.....(175)
- 情景问题 5: 如何克服倾听顾客电话的障碍.....(180)

第一章 电话

行销的基本技巧



每打 20 个电话，推销员只能与 15 个人交谈。其中 7 个人会要求再通一次电话，7 个人中有两三个潜在客户，而最后只有一个人愿意购买您推销的产品。



情景问题 1:

如何塑造最佳的电话推销形象

小看板

当我们碰到陌生人时，通常会经过几个阶段，在你我之间存在着一个“试探”过程。

——世界级推销培训大师汤姆·霍普金斯

营销员：“喂，您好！麻烦您问一下陈小姐在吗？”

客户：“我就是，请问你是哪一位？”

营销员：“陈小姐，您好！这里是××公司，敝姓王，想跟您介绍一项本公司会员独享的优惠资讯。”

客户：“是什么资讯啊？”

营销员：“是这样的，我们最近寄了一份有关‘××会员’的简介，叫做‘生活大师理财计划’，不知道您看了以后有没有发现它是一个很好的计划？”

情景描述



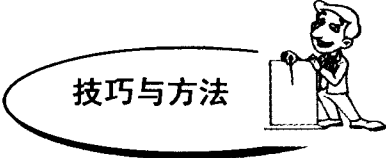
情景

分析

电话推销中，形象是非常重要的，它代表着成功推销的开始，但也可能代表推

销失败的开始。电话推销，经常受一定情绪的影响，推销员必须及时调整自己的心态。因为无论你愿意承认与否，一种先入为主的意识存在于电话交谈中。更重要的是，这种判断评估是互动的。销售人员、客户服务代表和接线生是公司的一线代表，若你属于其中的一员，则必须时刻留意你给对方留下的形象。上面这位营销员以客气的请求开始，加之礼貌的问候、尊敬的称呼，这都是树立良好形象的要素。

那么，怎样才能塑造最佳的
电话推销形象呢？



技巧与方法

1、不以物喜，不以己忧

推销员在产品推销过程中，不愉快的事肯定是有的，推销员必须打起精神，继续推销。推销员就好像演员，无论其心情是好是坏，都必须表演。当然，演技高低各不相同，但是即使最拙劣的表演也应让顾客感到心满意足。

2、言语一致

推销员在与顾客电话联系时，禁忌随口许诺，也不要满口胡话，毫无条理。连贯一致的语言关系到良好印象的建立与维持。无论您是在通过电话销售，还是在从事公司日常的电话接听工作，从问候对方一直到问题的解决为止，请保持前后一致性。

3、自我评估

推销员在电话推销中应时常自我评估打电话的质量、与顾客打交道的进度，时常改进打电话的技巧。

4、引进学习的榜样

学习电话推销技巧是一件非常重要的事，特别是推销员，学习、改进是你们的必修课，不时引进学习的榜样，让推销员感受到竞争的压力和学习的必要性。

5、尽量缩短“请稍候”的时间

电话推销中，最令人尴尬和不愉快的事就是来电者的电话被“晾”在一边，而且“晾”得老长。如果你找不到对方要联络的人，或者对方要联络的人正在给别人打电话，请每隔 1 分钟向对方通报一次，以了解其是想继续等待还是想留口信。

6、给顾客一定的调整时间

人耳对声音非常敏感，它需要 10~30 秒的时间来调整，从而适应电话中的噪声。开始问候前，请给对方“消化吸收”你的音质的机会。要养成说“你好！”的良好习惯。这样，在进行最重要的主题之前，对方就有一定的时间来适应你的声音。

7、通报姓名

与顾客打交道时，自己先报姓名，再问对方，然后再约你要找的人。多数客户服务专家建议你姓名告诉对方，这便等于向对方说明“愿助你一臂之力”。



实战练习

语气是心情的真实反映。别人往往比我们更能注意到我们的情绪，因为他们能听出不同的声音。改变语气要注意音调的变化。正常交谈时，我们只使用音域中几个“音符”。如果你讲话时音阶变化很大，你的语言就显得丰富多彩。音调的使用要自然，否则让人听起来很做作。

你可以把平时在电话里交谈的声音录下来，评价一下自己的语气。

下面是几种语气以及它们传达给听者的信息，琢磨一下，你在什么情况该使用什么语气：

- ◎ 单调乏味——厌烦，对工作兴趣索然。
- ◎ 无动于衷——对电话另一方或是电话交谈不感兴趣。
- ◎ 主动热情——对交谈感兴趣，喜好自己的工作，愿意帮助对方。
- ◎ 关心体贴——对对方感兴趣、渴望提供帮助。
- ◎ 冷若冰霜——对谈话对象抱有敌意、怀有戒心。

改进语气的最快方式是讲话时面带微笑。虽然听者看不见，但他能够“听”出来。



知识链接

电话销售小技巧

设计巧妙的开场白的第一件事应该是有礼貌地询问：“请问，这是某单位人事处吗？”在得到对方肯定的答复之后，应该进行自我介绍，并说明来电意图。因电话交流条件的限制，通话双方不是面对面的交流，而且可能受话人接电话之时正忙于处理某件事务，无暇多谈。因此，销售人员一定要注意言简意赅，并着力表现产品的优点与客户的利益密切相关。

情景问题 2:

电话推销中应注意哪些礼节

小看板

我们必须培养高的、不可违反的道德标准，以及不论外界有什么样的诱惑，只要低于这个标准，我们就不去做的习惯。

——美国联合保险公司主席克莱门特·斯通

营销员：“你好，麻烦您找一下陈总。”

客户：“我就是，请问你是哪位？”

营销员：“啊……啊……您就是陈总。啊，我是蓝天公司的李力，我打电话给你就是，啊，就是……”

客户：“我现在正忙着，回头再联系。”

情景描述





情景

分析

电话推销的过程是通过一方打电话，另一方接电话得以实现的。电话是现代社会组织及个人对外展现自己形象的窗口，它在使你赢得他人及公众美誉方面发挥着独到的作用。所以，你在打电话时，千万别忘了一般的电话礼节。这是你电话推销成功的前提。你首先要做到在打电话前有所准备，不要像上述这位营销员，在接通电话后不知说什么好了，连最起码的礼节都不懂，结果也是可以预料得到的，客户毫不客气地挂断了电话。

那么，怎样做才符合电话推销礼节呢？

1、打电话前，想好内容

推销员打电话与顾客联系之前，必须想好打电话的内容。无论要谈的事情是复杂还是简单，都应当在拿起电话筒

前，有一个认真的思考过程。利用电话推销，更应做好充分准备。

在拿起电话筒前，你应该考虑好以下几个问题：

- ◎ 如果要找的人不在该怎么办？
- ◎ 如果是正好要找的人，该怎么问候？
- ◎ 怎样开头？
- ◎ 如何阐述自己的观点？

技巧与方法



◎ 如果被对方拒绝怎么办？

2、选择适当的时间

一般在早上七点钟以前，深夜十点钟以后，不要打电话给客户。当然，如果有紧急事情需要及时打电话给客户，也要说明理由，请求对方谅解。

3、电话用语，简短明了

打电话切忌言语繁琐，最好用简短明了的话语，讲明你的意思，不要用长句，也不要专业性很强的语言，使对方难以明白。

4、口齿清晰，音量适中

电话交谈、吐字要清楚，不要含糊其辞，支支吾吾，让人费解。音量适中，既不能大喊大叫，又不能细如蚊吟。话筒不要拿得太远或太近，一般将受话器一端置于离嘴唇大约一厘米的位置，这样有利于控制你的音量。

5、专心专意，不做他事

不管是给他人打电话，还是接电话，都应专心专意，不能三心二意。比如一边吃东西，一边打电话，或者一边打电话却又同时与身旁的人聊天，这都是极为失礼的表现。

6、准备备忘录，随时记录

在电话机旁最好放一个备忘录，便于在必要时记录电话内容。

7、别忘了你的感谢

通话完毕，应向对方表示你的感谢，要在对方挂断电话后，你才挂断电话，切不可话一说完便急匆匆挂断电话。



实战练习

在电话中，你代表着公司的形象，因而一定要注意电话推销的礼节，这也需要一定的技巧。以下是一份技巧评估表，通过两次比较，看一

下你在哪些方面有所进步，哪些方面还需要改进。

评估项目	第一次通关测验	第二次通关测验
开场的技巧 ○ 微笑、热诚 ○ 感性诉求 ○ 理性诉求 ○ 简单明了 ○ 应用“热销气氛”等技巧	<input type="checkbox"/> 20 极佳 <input type="checkbox"/> 15 佳 <input type="checkbox"/> 10 普通 <input type="checkbox"/> 5 较差 <input type="checkbox"/> 0 差 说明:	<input type="checkbox"/> 20 极佳 <input type="checkbox"/> 15 佳 <input type="checkbox"/> 10 普通 <input type="checkbox"/> 5 较差 <input type="checkbox"/> 0 差 说明:
介绍产品的技巧 ○ 理性诉求 ○ 产品介绍条理清晰 ○ 应用“数字化”“对比化”“比拟描绘”等技巧	<input type="checkbox"/> 20 极佳 <input type="checkbox"/> 15 佳 <input type="checkbox"/> 10 普通 <input type="checkbox"/> 5 较差 <input type="checkbox"/> 0 差 说明:	<input type="checkbox"/> 20 极佳 <input type="checkbox"/> 15 佳 <input type="checkbox"/> 10 普通 <input type="checkbox"/> 5 较差 <input type="checkbox"/> 0 差 说明: