

DIANHUA  
XIAOSHOU

# 电话销售



快速成交

50招

华英雄◎著



KUAI SU  
AO 50 ZHAO

## 经典的案例、超强的实用性

沟通训练专家倾情讲授使数万人受益的实用销售技巧  
让你成为世界上最伟大的销售高手



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

# 电话销售快速成交50招

DIANHUA  
XIAOSHOU

华英雄◎著



KUAI SU  
CHENG JIAO 50 ZHAO



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

电话销售快速成交 50 招/华英雄著

北京: 中国经济出版社, 2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1256 - 2

I. ①电… II. ①华… III. ①销售—方法 IV. ①F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 231038 号

责任编辑 戴玉龙

责任审读 贺 静

责任印制 石星岳

封面设计 大象设计

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13

字 数 204 千字

版 次 2012 年 3 月第 1 版

印 次 2012 年 3 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1256 - 2/F · 9125

定 价 35.00 元

中国经济出版社 网址 [www.economyph.com](http://www.economyph.com) 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

---

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794



# 目录

Contents

## 第1章 一分钟抓住客户的心 / 1

- 第1招 瞬间吸引对方的开场白技巧 / 3
- 第2招 让声音更有魅力的技巧 / 9
- 第3招 增强说话的感染力 / 12
- 第4招 让客户感觉被尊重 / 16
- 第5招 化解拒绝的话术技巧 / 20
- 第6招 突破防卫的心理技巧 / 25
- 第7招 激发客户心理共鸣的沟通技巧 / 29
- 第8招 巧妙设问的技巧 / 32
- 第9招 巧妙引导客户的技巧 / 36
- 第10招 促进客户配合的技巧 / 39

## 第2章 迅速激发客户兴趣的技巧 / 43

- 第11招 发现客户潜在需求的技巧 / 45
- 第12招 激发客户需求的技巧 / 49
- 第13招 满足客户需求的方式 / 52
- 第14招 挖掘客户兴趣点 / 55
- 第15招 制造客户的兴趣点 / 58
- 第16招 让客户轻松接受的技巧 / 62
- 第17招 让客户接受高价的技巧 / 67
- 第18招 让客户接受新产品的技巧 / 72
- 第19招 突破客户的心理弱点 / 76



### 第20招 灵活应对客户的敏感点 / 81

## 第3章 引导客户购买的策略 / 85

- 第21招 青年客户购买心理 / 87
- 第22招 中老年客户的购买心理 / 90
- 第23招 男性客户的购买心理 / 93
- 第24招 女性客户的购买心理 / 96
- 第25招 掌控环境的影响力 / 101
- 第26招 调节客户的经济动机 / 104
- 第27招 调节客户的心理动机 / 107
- 第28招 因人而异的心理诱导策略 / 112
- 第29招 不同性格客户的购买特征 / 117
- 第30招 察觉客户情绪的技巧 / 120
- 第31招 抓住客户情绪“关键点” / 123

## 第4章 销售中的攻心策略 / 127

- 第32招 增进双方情感的沟通技巧 / 129
- 第33招 巧妙与顾客寒暄 / 132
- 第34招 触动客户心坎的赞美技巧 / 135
- 第35招 有效倾听并做出回应的技巧 / 139
- 第36招 表现出真诚和安全感的技巧 / 143
- 第37招 消除客户排斥情绪的技巧 / 146
- 第38招 使用短信、邮件加深联系的技巧 / 149
- 第39招 妙用小礼物加深情感的技巧 / 152

## 第5章 快速成交的有效方法 / 157

- 第40招 察觉客户购买信号的技巧 / 159
- 第41招 有效促成的关键性诱导技巧 / 162
- 第42招 破解客户异议的技巧 / 166
- 第43招 让客户无法说“不”的话术技巧 / 170
- 第44招 关键促成句式的使用技巧 / 174

## 第6章 优质服务赢得更多订单 / 179

第45招 跟踪挖掘客户需求的技巧 / 181

第46招 获得客户主动转介绍的技巧 / 184

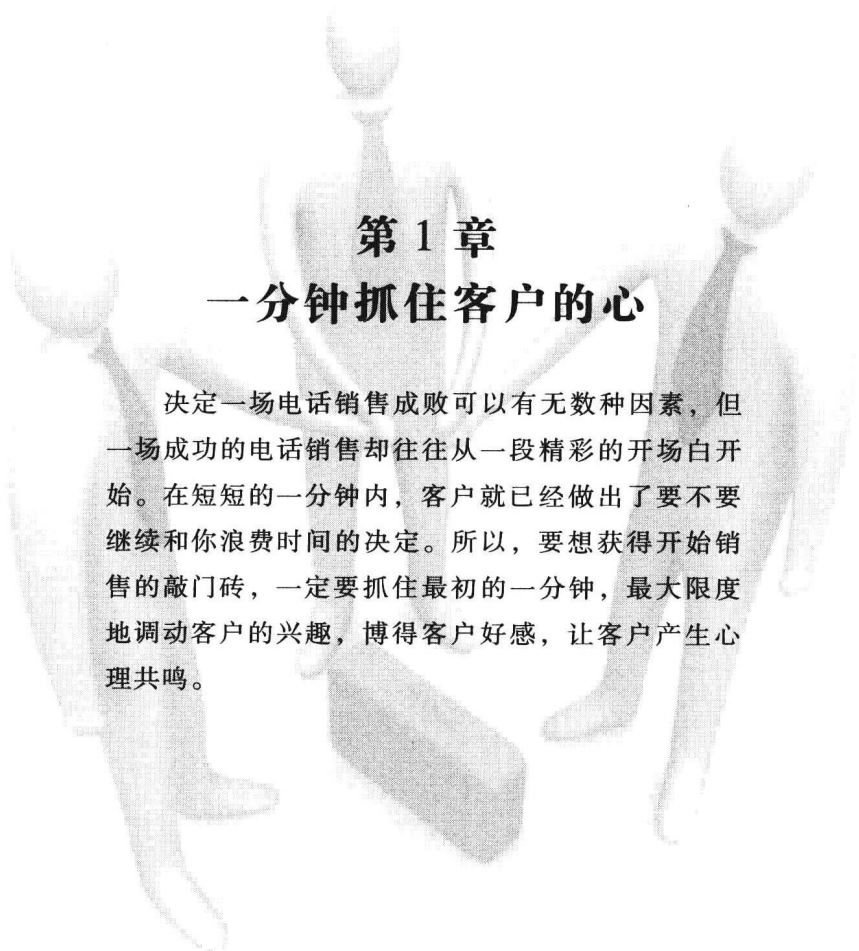
第47招 虚心接受批评的应对技巧 / 188

第48招 传达尊重的细节表现技巧 / 192

第49招 让客户感动的个性化服务技巧 / 195

第50招 强化情感联系的交往技巧 / 198

## 后记 / 201



## 第 1 章

# 一分钟抓住客户的心

决定一场电话销售成败可以有无数种因素，但一场成功的电话销售却往往从一段精彩的开场白开始。在短短的一分钟内，客户就已经做出了要不要继续和你浪费时间的决定。所以，要想获得开始销售的敲门砖，一定要抓住最初的一分钟，最大限度地调动客户的兴趣，博得客户好感，让客户产生心理共鸣。





## 第1招 瞬间吸引对方的开场白技巧

### 经典案例 ●●●

电话销售员：王先生，您好，我是××公司的理财顾问陈明，您的朋友×××先生是我们公司的重要用户，他告诉我说您的情况和他的很相像，认为您对我们的产品也一定有兴趣。所以，我想我应该给您打一个电话，看看我们能不能满足您的需求。

客 户：×××？他说过吗？我没听他说过啊？

电话销售员：不好意思，可能×××先生最近比较忙没来得及给您打电话吧。您看，我有点心急了，请您不要介意。

客 户：没关系的。

电话销售员：真是很感谢您对我们的支持，我向您介绍一下我们的产品吧……

### 案例分析 ●●●

对于电话销售员来说，客户因为不必背负当面拒绝的尴尬和迟疑，很容易一语不合就马上挂掉电话，而不必承担任何损失，所以决定一次电话交易成败的往往只有十五秒，在这十五秒内，如果你能迅速吸引对方，调动起对方了解你的产品的兴趣，你就获得了成交的入门通行证。

反之，如果你无法做到这一点，不能很快抓住关键点，客户就会马上挂断电话，让你的一切销售技巧和手段都无用武之地，而且你将很难让客户回心转意在下次的时候耐心听你说。所以，你必须在最短时间内抓住客户的注意力，让客户对你产生兴趣从而不舍得挂断电话。

### 温馨提示 ●●●

提示一：作为第一通电话，开场白不要长，只要说好五句话就够了：你是谁，你要干什么，你的产品是什么，你的产品有什么优点，能给客户带来什么好处。超出这个数量，客户就可能因为长时间接收不到与他的利益息息相关或者能够调动起他的好奇心的核心问题而产生不耐烦的情绪进而挂断电话。所以，在打电话之前，你要先演练一下电话内容，尽可能将你要说的话用最简短、最有诱惑力、利益最大化的方式表达出来。

提示二：一般来说，相对于陌生人来说，人们更容易耐下心来听熟人说些什么，哪怕他们并没有见过这个人，他们也会顾虑到人情和面子而给对方一些说话的机会，而不至于毫不顾忌地挂电话。反之，如果电话一接通直接问客户“早上好，请问您是陈经理吗”，客户的第一反应就是这是个陌生人，他的警惕性马上就高涨起来，试想，你给熟人打电话的时候，你会一张口就问“你是×××吗”。所以，如果有可能，在打电话之前先了解清楚客户的基本信息，最起码要知道他姓甚名谁，然后在电话里以熟悉而热情的口吻大方地叫出对方的名字，从一开始就为双方的开场交流设定一个温馨的氛围。即便是你不清楚客户的信息，也最好采用模糊的问候方式，如“您好，陈经理，您现在方便接电话吗？”

### 方法技巧 ●●●

#### 1. 以利相诱

“天下熙熙，皆为利来；天下攘攘，皆为利往。”说到底，客户与销售员之间的联系也不过是各取所需的利益交换过程。不管是在购买商品时，还是在享受服务时，消费者往往都是以“自我”为中心的，他们首先想到的是自身的利益，希望通过购买商品来解决自己的问题。所以如果销售员在推销的时候，能够为客户想想，多为客户打算，让客户感到你的关心，客户就会主动降低自己的心理防线，对你产生信任感，特别乐意接受你的商品和服务。

要让一个人愿意听你在电话里介绍，最简单的办法莫过于你直接告诉客户，你的产品能为客户带来什么好处、能帮他解决什么问题。只要客户



为利所动，你就有机会详细地介绍你的产品。需要注意的是，你所点明的利益一定要是实在明确的，最好不要采用模糊不确定的说法，因为很显然，增加收益是增收，增加 0.1% 的收益也是增收，增加 10% 的收益还是增收，但后者的说法却要比前者有诱惑力得多，也更容易打动客户，如果简单地采用那种“使用我们的这套设备能够提高贵公司的运营效率、增加贵公司收益”的模糊不确定的说法根本没有吸引力，反而有可能让客户觉得你是在闲着没事找借口。

“如果有一种方法可以帮助您赚取 30% 的利润，不知道您会不会感兴趣？”

“是这样的，我知道，您是做外贸生意的，我现在有一个方法可以让您在一个月之内获得以前三个月才能得到的利润，我想您一定会感兴趣。”

“我有一种方法可以让贵公司的运营成本降低 20%，这样您的收益就会大大提高。”

“假如现在有一种投资方式真的可以让您的财富获得每年 20% 的增值，我可不可以用一些时间向您介绍一下呢？”

## 2. 直接说明理由

有一类客户不需要你费尽心机地思考用什么方法让他不挂你的电话，就会耐心地听你说下去，这就是性情豪爽、有明确需求、购买欲望强烈的人，他们说话的时候，言辞间都透着豪爽，有经验的销售员从他们的声音中就可以将他们与其他客户区分开来。当然，有的时候他们也会借口忙而拒绝，你不必深究他是不是在撒谎，你只需要告诉他过一会儿再打电话，如果需要，他会了解你的产品，如果不需要，他会直接拒绝。

“先生，您好，我是 × × 公司的李敏，我给您打电话是因为我们公司近期推出了一款 × × 的产品，正是针对像您这样皮肤敏感的人，我可以利用一点时间向您介绍一下吗？”

“先生，您好，我是 × × 公司的李敏，我们公司的 × × 产品最近正在进行七折优惠活动，我想您一定会有兴趣了解一下。”

## 3. 幽客户一默

在这个到处都是压力的时代，人们常常处于神经紧张的过劳状态，他们希望获得一种轻松愉快的生活方式，也愿意和那些让人没有心理压力的

人交流。客户也是，如果你能够在打电话的时候适当地扮演一下幽默大师的角色，只要客户笑出来，他就很容易放松下来，听听你说些什么。

需要注意的是，熟人之间的幽默通常不会引起人们的戒心，但陌生人之间的幽默却会让人更警惕，所以，在采用这种方式开场的时候你一定要注意说话方式，以免引起客户的不快。

#### 4. 故意出错

所谓故意出错就是指你明知道客户的情况不是那样的，但为了接近客户获得真实的信息而故意将别人或莫须有的信息安到客户的头上。

电话销售员：王先生，您好，我是××保险公司的理财顾问陈明，不知道您是否还记得我，您最近还好吗？

客 户：还行吧，你是？

电话销售员：是这样的，我给您打电话是因为您半年前曾经在我们这里制订过一个理财方案，这次我打电话就是想了解一下您对我们的服务有没有什么宝贵的意见和建议？

客 户：我想你打错了，我没有买过你们的保险。

电话销售员：不会吧，有可能是我们的客户回访档案弄错了。真的很抱歉，冒昧问一下，您现在的理财方案都有哪些？

客 户：我现在只有一份人身意外险……

一般来说，人都有一种身份定位的心理，他对自己的名字、身份等有很强的自我保护意识，一旦别人曲解或张冠李戴了，他就会予以纠正或制止。所以，有的时候，你也可以采用故意出错的方式来打探客户的意图和信息，只要他开始纠正你的错误，你就获得了介绍自己的机会。

#### 5. 利用客户的好奇心

人都是有好奇心的，美国杰克逊州立大学刘安彦教授说过：“探索与好奇，似乎是一般人的天性，对于神秘奥妙的事物，往往是大家所熟悉关心的注目对象。”销售也是这样，一旦调动起客户的好奇心，你越不介绍，客户就越是想了解你的产品甚至你本人，不过，你所利用的说辞一定要够神秘够刺激才行。

#### 6. 倾慕客户

倾慕和赞美的区别在于：前者是把对方放在一个高于自己的位置上，



发自内心地敬仰和佩服对方，这是对一个人所取得成就的最高肯定；后者是对对方的某一个方面的肯定，双方之间的关系是平等的。

“您是怎样开始进入这个具有前景的行业的呢？”

“我很想听听您对这件事情的高见。”

“我在一本杂志上读到了您的一篇文章，我觉得您的计划可以说是非常成功的，您是怎样想到这个计划并加以实施的呢？”

从心理影响的角度来说，倾慕比赞美更能够引起听者的好感，是更容易抓住对方的心理。当你在打电话的时候真诚地对电话那头的客户说：“我看过贵公司发行的内刊，您是一位有魄力有胆略的老板，贵公司在这么短的时间里就取得如此巨大的成就真是让人佩服，能够和您交谈我感到非常荣幸。”相信没有哪一个人能够轻易挂断你的电话。

## 7. 给自己找个介绍人

要是自己认识的人介绍来的人，人们就是再没兴趣，不看僧面看佛面，开始的时候也是会给三分面子的。所以，你也可以打着别人的旗号来介绍自己，告诉客户是他的亲友让你来找他的。不过，利用这种方法的时候，你所说的介绍人一定是要真实存在的，并且确实是他的交际圈里的人，千万不要信口杜撰以免被客户看出马脚。

“王先生，是这样的，您的朋友林××先生用了我们的建材以后觉得很不错，他认为您刚刚买了房子也需要装修，可能会对我们的产品感兴趣，就让我给您打电话。”

“王先生，我是您的朋友林××先生介绍来的，他认为我们的保健器材让他的身体恢复了健康，说您可能会有兴趣。”

## 8. 让客户给你几分钟

虽然你可能无法在几分钟内把你的事情说清楚，但是只有获得这几分钟时间，他们才更有可能给你一个正式的约会，只要接下来你能够给他们描述一件完美的事物，即便这可能会持续半小时甚至一小时，他们一般都会让你继续下去。所以，争取最初的几分钟至关重要，可以为进一步销售迎来转机。需要注意的是，这最初的几分钟的重要性并不仅仅在于这几分钟里你可以让客户了解什么，而是要让客户产生听你说下去的欲望，你需要遵循三个原则来进行销售。第一，在最初说话的几分钟内，用生活或工

作中客户最关心的事情把他的注意力吸引过来，勾起他继续长谈下去的欲望。第二，每个人都有情感的弱点，比如一些令他们非常感动并认同的事情，这些事可能与他们的生活和工作毫无关联，它可能只是一个梦想、一个希望或者一个承诺，而你的工作就是要发现客户的情感弱点，然后迫使他们说“是”。第三，无论什么时候，都不要和客户发生分歧。



## 第2招 让声音更有魅力的技巧

### 经典案例 ●●●

电话销售员：您好王先生，我是××保险公司的理财顾问陈明，有一件事情和您的人身安全密切相关，我想和您谈一谈，不知道您现在有没有时间？

客 户：你说吧，什么事情？

电话销售员：是这样的王先生，近期本市交通事故频发，很多人都不幸遭遇以至于车毁身亡，不知道您是否关注到了？

客 户：这和我有什么关系？

电话销售员：王先生，针对这样的现象，我们公司近期专门针对有车族推出了一种保险，一旦出现事故可以无条件赔付，保险金额要比同类产品高出很多，我想您一定有兴趣了解一下。

客 户：你们的这种保险是什么样的？

### 案例分析 ●●●

在面对面的销售中，仪表、环境等都可以为销售员的形象加分，但在只闻其声不见其人的电话销售中，声音就是销售员第一位的名片，你的专业、真诚、可靠、耐心以及不耐烦、烦躁、虚伪、阿谀逢承都会通过声音传达给客户，甚至你脸上的微笑、你心里的对客户的尊重也会通过电话线送进客户的耳中。

客户会通过你的声音判断到底要不要和你继续交流、你和你的产品值不值得信任，所以，拥有美妙的声音通常更容易获得订单。作为电话销售员，要想做好工作、提高业绩，首先就要修炼自己的声音，让自己拥有可以媲美播音员的美妙、富有感染力和煽动力的嗓音。

## 温馨提示 ●●●

提示一：除非面对特殊客户，否则尽量不要用方言或带有口音的语言与客户交流，这样不仅会让客户因为听起来费劲而挂掉你的电话，也有可能使你的专业度受到质疑。

提示二：不要说口头禅，切忌说话结结巴巴、言辞重复。说话流畅、干净、利落是一个人能力的象征，在电话中尤其如此。如果你结结巴巴地连句话都说不清楚，客户可没有耐心等你说完那一大通明显是心虚气短、没有价值的话。

## 方法技巧 ●●●

### 1. 控制你的说话语调

声音有魅力首先需要具备的一个标准就是语调始终有起伏、有抑扬，该低沉的时候不奔放，该奔放的时候不低沉，能够随着你所说的内容和双方当时的情感变化而变化。倘若始终平铺直叙、毫无变化就会让人觉得敷衍了事、心不在焉，即使你的产品再好，也很难获得客户的认同，但始终激情慷慨也会挑战客户的忍受底线。

### 2. 保持自信和热忱

销售就是一种情绪传染的过程。自信而热忱的声音会给客户以积极、正面的心理影响，让客户感受到你对自己的产品的热忱和自信，当这种自信和热忱达到足够强度的时候，成交就是自然而然的事情；而平庸平淡的声音则会让客户一开始就对你产生反感情绪，毫不犹豫地抗拒、怀疑你的推销。你要记住，成功推销的核心是运用肯定性的语言促使对方说出“是”、“是的”，从正面明确向对方表示购买商品会给他带来哪些好处。言辞方面的肯定性表现，应该作为一个人内在积极性的流露。所以，要想取得理想的推销成绩，必须从根本上成为一位真正积极的人，本身应该自觉做到积极正面性地思考，使自己从内到外真正积极起来。所以，要达成交易，你就要让客户相信你能够帮他解决问题，用热情而自信的声音给客户足够的信心。



### 3. 语音清晰、语速适中

在与人的交流中，最基本的就是让对方听得清楚明白，但在电话销售中，这却是至关重要的一点。销售员声音含糊或语速过快都会让客户因为听不清楚销售员在说什么而没有耐心继续接听电话。所以，销售员一定要有意识地控制自己的音量和语速，尽量让声音听起来清晰、舒服、清楚、明白。不过说话也不能太慢，以免给客户留下迟钝、过于谨慎的感觉。

### 4. 微笑着说话

客户虽然看不到电话销售员脸上的表情，但相由心生，人的面部神情通常是其内心情感的直接体现，同时也会反作用于内心，对人形成相应的心理暗示，使其处于相应的情感状态中，并通过声音、表情、动作等表现出来。这样，听众哪怕只是闻声不见人，也能够从你的声音中听出你的情感状态。因此，作为销售员，从电话接通的那一刻起就要注意微笑，深呼吸，自信、亲和、热情地与客户交流。