

Pilot 派力营销图书

屈云波 主编

销售 攻心术

派力专业销售话术大全

季祥 吴鸽◎编著

一句话
点石成金

两句话
心花怒放

三句话
绝对成交



当客户愿意与你沟通的时候,就相当于成功了一半。
——日本推销之神 原一平

◀ 分享**原一平**和**戴尔·卡耐基**等大师的经验和智慧 ▶
与《销售圣经》《销售巨人》《销售中的心理学》《提问销售法》《导购这样说才对》同类题材

 **企业管理出版社**
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

屈云波 主编

销售 攻心术

派力专业销售话术大全



图书在版编目 (CIP) 数据

销售攻心术 / 季祥, 吴鸽编著.

— 北京: 企业管理出版社, 2012.8

ISBN 978-7-5164-0129-3

I. ①销… II. ①季… ②吴… III. ①销售—商业心理学 IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第182957号

未经出版者预先书面许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

书 名: 销售攻心术: 派力专业销售话术大全

作 者: 季祥 吴鸽

责任编辑: 周灵均

书 号: ISBN 978-7-5164-0129-3

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路17号

邮 编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68414643

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 168毫米×235毫米 16开本 15印张 176千字

版 次: 2012年11月第1版 2012年11月第1次印刷

定 价: 37.50元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

想长存，须读书

中国人读书现状

据中国出版科学研究所进行的一项《全国国民阅读调查》显示，中国人“识字者阅读率”从1999年的60.4%至2009年下降到50.1%；我国国民每年人均阅读图书仅为4.5本，远低于韩国的11本、法国的20本、日本的40本、俄罗斯的55本、以色列的64本……而读书的认真程度恐怕也大不如前了。

究其原因，主要是当今中国处于重金主义时代，没时间阅读、认为读书的投入产出比太低、多媒体时代获取信息的方式多元化以及图书质量下滑等。

营销人读书现状

据派力对近十年来开卷市场营销类图书销量排行榜等相关数据统计分析，每年总计近万种在销的市场营销类图书中排名在前400名的品种单册平均销量十年来下降了5倍之多；而在两大图书网络书店——当当网和卓越网上，虽然市场营销类品类在经营管理大类图书中总销量保持首位但单册平均销量也远不及大众畅销图书和投资理财等泛财经类畅销图书；而17年来单册平均销量或销额一直排名在市场营销品类第一的《派力营销图书》，单册平均销量同样也大不如前。

想长存，须读书

首先，我们要先说清楚“想长存，须学习”的道理。从企业营销进步水平的角度看，虽然中国企业市场意识和营销能力十多年来取得了很大进步，但跟世界发达国家领先企业相比，恐怕不会有几个人会认为中国企业的营销水平已经勇立潮头、可以高枕无忧了吧？如果经济低潮周期来临，那就会检验出我们中国企业市场意识和营销能力到底处于何种发展阶段；从营销人员个人职业发展角度看，因为十多年来甚至三十多年来，中国经济快速发展，不少行业和企业好像“傻瓜都能把货卖出去”，不需要什么专业精深的营销知识和体系，但殊不知近十年来，就是那些受过良好教育及专业训练的营销经理人越来越受到中国领先企业

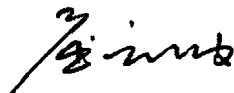
的猎请和重用，而大量缺乏学习意识和学习能力的“经验型老手”却陆续被淘汰出局。

如果多数中国营销人能够认同“想长存，须学习”的道理，那么接下来我们该选择何种学习途径呢？我们知道学习和培训确实有多种方式，但每种方式都有其优缺点，比如互联网和报刊，优点是文章实时且简短，缺点是没有图书的系统性、工具性和教材性；而通过在职学历教育、咨询和培训专业机构服务等学习途径，优点是能比较好地解决系统性甚至针对性问题，但其学习的方便性、时间和资金投入成本却无法与图书对比；而图书既系统专业，又阅读方便、省时省钱。简而言之，图书是您投入产出比最大的一种学习途径！

以上所述，与您共勉。

北京派力营销管理咨询有限公司

《派力营销图书》主编



2012年1月1日

派力营销图书选购和阅读指引

一、目标读者

- 1、首先是各类企业和机构的营销实战人员；
- 2、第二是各类专业营销服务机构的营销专业人士；
- 3、第三是各类大中专院校市场营销及相关专业的师生。

二、产品定位

- 1、专业：坚持以引进外国权威版权图书为主，本土版权图书也要求作者均为专业人士；
- 2、实战：一是每本图书的观点、方法、工具和案例等均来自于中外知名企业实践总结；二是每本图书均能够指导中国企业当前和未来数年的营销实践；
- 3、工具：为了提高中国营销人员的专业化水平，方便大家的日常工作，《派力营销图书》陆续出版了近百本几乎涵盖营销所有职能和岗位的案头工具类图书；
- 4、教材：针对企业销售和服务人员多、培训投资大的特点，《派力营销图书》陆续出版了几十本以美国版权为主的专业销售和服务技能培训教材，方便中国企业批量采购作为自己的低成本培训工具；同时，也陆续为职业培训师群体出版了十多本“职业培训师系列”；为大学市场营销及相关专业师生提供十多本外版市场营销经典教材。

三、品类指引

图书品类	目标读者	品类简介
个人成长与职业发展系列	所有年轻从业人员	针对所有年轻从业人员个人成长和职业发展的启蒙指导
战略及经营管理系列	企业管理人员	中国当前及未来数年需要的战略和经营管理理念、思维、方法、工具、案例和教材
市场营销系列	市场营销人员	中国当前正在使用的各种营销理念、方法、工具、案例和教材
行业及细分市场营销与销售系列	行业营销和销售人员	针对某些行业的营销和销售理念、方法、工具、案例和教材
客户服务系列	客户服务人员	中国当前及未来数年需要的客户服务理念、方法、工具、案例和教材
品牌传播系列	品牌传播人员	中国当前及未来数年需要的品牌传播（品牌、广告、公关等）理念、方法、工具、案例和教材
销售技能系列	销售人员和培训讲师	中国当前和未来数年需要的各种销售理念、方法、技能、案例和培训教材
销售管理系列	销售管理人员	中国当前正在使用的销售管理理念、方法、工具、案例和培训教材
职业培训师系列	职业培训师和企业内训师	针对职业培训师和企业内训师的专业工具和培训教材
派力营销多媒体培训课程系列	基层销售和服务人员	针对各行业各类基层销售和服务人员岗位技能入门多媒体培训教材

备注：具体书目请查阅本书正文最后一页《派力营销图书》书目或登录www.pilot-marketing.com.cn。

《派力营销图书》2012年书目

序号	书 名	作者	定价
一、个人成长与职业发展系列			
311	质问力：新时代人生和商界成功宝典	大前研一	¥30.00
302	博恩·崔西重塑自我：如何通过重塑自我实现幸福人生	博恩·崔西	¥35.00
301	博恩·崔西口才圣经：如何在任何场合说服任何人	博恩·崔西	¥35.00
220	营销人生存手册	刘春雄 戴鑫 郭旭	¥39.50
185	营销人员健康24小时	钮文异	¥25.00
二、战略管理及经营管理系列			
313	如何避免商业上的43个错误	邓肯·班纳坦	¥35.00
312	好妈妈会赚钱：女人创业5步骤	艾米·拜伦 丹尼尔·博特瑞尔	¥39.50
309	转型：新时代的企业经营之道与成功案例	彼得·菲斯克	¥50.00
296	商业的奥秘：是什么、做什么、怎么做？	萨莎·加布尔雷斯	¥59.50
294	浴火重生：关于如何激励员工支持企业变革的财经小说	清水辉幸	¥38.50
275	让增长改变命运：以小博大的企业成长之路	刘春雄 金焕民	¥50.00
274	让平凡人做出不平凡业绩	刘春雄 金焕民	¥55.00
271	突出重危：企业应对经济危机的黄金7法则	安东尼·霍姆斯	¥45.00
263	商业天才	彼得·菲斯克	¥55.00
260	管理者的管理工具（第三版）	苏珊娜·特纳	¥37.50
256	持续增长	刘春雄 金焕民	¥55.00
三、市场营销系列			
320	互联网时代的新营销：理念·原理·方法·工具·案例	约翰·韦斯特伍德	¥45.00
317	数字营销：世界最成功的25个数字营销活动	达米安·瑞安 卡尔文·琼斯	¥35.00
316	性别、设计与营销：如何根据性别差异进行设计和营销	格洛丽亚·摩斯	¥49.50
310	购物者营销：如何把进店购物者变成实际购买者	马库斯·斯塔尔博格 维尔·梅拉	¥45.00
308	粘性营销：新时代的营销圣经	格兰特·勒伯夫	¥35.00
280	营销经理手册：中国营销经理入门宝典	屈云波 王焯龙	¥75.00
278	市场细分：市场取舍的方法与案例	屈云波 张少辉	¥45.00
273	击败低价对手：优质品牌如何应对低价竞争者	阿德里安·瑞安斯	¥52.50
272	天生购物狂：西方购物简史	劳拉·伯恩·帕克特	¥48.50
269	客户天才	彼得·菲斯克	¥65.00
267	营销人员薪酬与考核（第三版）	郑宏 廉鹏飞	¥49.50
266	营销执行（第二版）	胡利杰 田宇	¥45.00
262	营销指标：公司高管和营销经理必须掌握的120个管理工具	王林建 王志勇	¥49.50
258	营销分析实务（第五版）	唐纳德·勒曼 拉塞尔·威纳	¥50.00
257	营销红皮书	刘春雄 金焕民	¥75.00
255	中国式营销	刘春雄 金焕民	¥65.00
243	营销方法：来自市场营销专业机构的105个实用营销方法与工具（第三版）	屈云波 李奕霏 黄盛	¥100.00

240	营销企划手册	屈云波 郑宏 张平淡	¥75.00
231	二三线市场实战手册(第三版)	黄坤	¥45.00
230	5E营销:世界级消费品品牌已广为采用的最新营销方法	马歇尔·科恩	¥35.00
228	低成本快营销:针对中小企业的101个实效营销创意	安德鲁·格里菲斯	¥45.00
225	营销天才	彼得·菲斯克	¥65.00
223	数据库营销:分众营销时代的营销利器	许志玲 赵莉	¥45.00
222	对话营销大师	劳拉·玛佐 露埃拉·迈尔斯	¥35.00
219	销量为王:中国企业征战全球市场的制胜法宝	金焕民 刘春雄	¥45.50
209	营销冠军:提升营销影响力使之真正成为企业的核心	罗伊·A·杨 艾伦·M·维斯 大卫·W·斯图尔特	¥49.50
195	中小企业营销完美指导手册	詹姆斯·史蒂芬森	¥100.00
183	直复营销:操作方法与经典案例(第二版)	胡小伟	¥29.80
四、行业及细分市场营销与销售系列			
325	做自己的教练:医药代表的五把利剑(第二版)	仲崇玉	¥35.00
300	服饰促销实战攻略	齐世春	¥38.50
297	出奇制胜:泛家居营销“非常术”	盛斌子	¥35.00
290	零售宝典:美国西尔斯百货销售培训	帕姆·阿胡雅	¥30.00
286	儿童生意经:中外儿童市场全貌及成功案例	岑丽莹	¥50.00
285	专业服务营销:世界顶级服务型公司的成功之道	迈克·舒尔茨 约翰·E·杜尔	¥58.00
237	快速消费品销售技能训练(第三版)	宋辉	¥35.00
236	中国化妆品终端变革	《销售与市场化妆品观察》 杂志社	¥48.00
五、客户服务系列			
298	客服的奥秘:当代美国客户服务业全景纪实	埃米莉·耶林	¥45.00
289	顾客买的是服务:掌握提升顾客满意度的关键	諏访良武 北城悟太郎	¥35.00
269	客户天才	彼得·菲斯克	¥65.00
251	客户服务:面向21世纪的客户指导手册(第三版)	雷内·埃文森	¥65.50
248	完美服务:确保完美服务的101个方法	罗伯特·W·卢卡斯	¥39.50
247	赢得回头客	基思·贝利 卡伦·利兰	¥35.00
六、品牌传播系列			
287	完美营销:中小企业品牌营销3步骤	詹姆斯·康纳	¥35.00
270	中外危机公关案例启示录	岑丽莹	¥55.00
249	金牌创意:低成本的实效营销和广告创意指南	杰伊·H·海曼	¥35.00
246	超级说服:高手们不想让你知道的营销和影响力绝密	戴夫·拉克哈尼	¥30.00
241	提前思考下两步:大型广告公司向你隐瞒的营销实战秘诀	本·麦克	¥39.50
221	公关的威力:新传媒时代高回报率营销传播指南	马克·韦纳	¥32.50
196	品牌代言:228个中外知名企业品牌代言全景报告	胡苗丹 赵璟慧	¥75.00
七、销售技能系列			
328	销售灵魂:让销售业绩与人生价值完美结合的全新理念(第二版)	卡罗尔·科斯特洛	¥40.00
319	销售攻心术:派力专业销售话术大全	季祥 吴鸽	¥37.50
318	电动车销售话术:足以把汽车卖出去	张小虎 王荣耀 黎永生	¥35.00

306	推销大师：美国10大行业45位推销精英的成功故事和成长感悟	张爱平 陈曦	¥39.50
305	电话销售魔法：将约见成功率瞬间提升7倍的绝对法则！	吉野真由美	¥25.00
291	比你的对手更赚钱：摆脱低价竞争的高利润销售法则（第二版）	劳伦斯·L·斯坦梅茨 威廉·T·布鲁克斯	¥40.00
288	催眠推销法：全新而有效的销售与营销心理学（第二版）	乔·维托	¥35.00
284	销售教练：如何在日常工作中训练你的销售人员(第二版)	派力营销培训教材编写组	¥40.00
281	导购代表手册：中国导购精英教练手册	冯海 张少辉	¥35.00
279	专业销售：专业销售培训教材	周静利 吴婷	¥35.00
265	顾客抱怨成就销售冠军	菊原智明	¥30.00
264	快速销售法	迈克·索森 克里斯·韦斯特	¥30.00
261	业务员工具书（第三版）	历练 雷达	¥50.00
253	终端阵地战：零售终端导购与促销技巧（第二版）	张小虎	¥35.00
244	销量狂飙：全球最畅销的大订单销售培训课程	帕特里柯·埃文斯	¥27.00
239	训练销售精英（第三版）	孔雷	¥39.50
232	重点零售客户管理（第三版）	谢鹏	¥45.00
229	销售秘籍101：大幅提升销售业绩的101条秘籍	凯利·罗伯逊	¥39.50
217	打造销售精英：美国51万人使用过的销售精英教练手册	史蒂夫·约翰逊 亚当·谢维茨	¥35.00
216	如何搞定难缠的客户：与难缠客户（SOBs）打交道的10个有效策略	戴夫·安德森	¥35.00
215	发现你的销售力量（第二版）	杰·亚伯拉罕	¥35.00
214	提问销售法：告别传统销售模式，双倍提升你的销售业绩（第二版）	托马斯·福瑞斯	¥37.50
208	探索式推销：职业销售的12条黄金法则	奥马尔·佩鲁	¥40.00
八、销售管理系列			
314	销售经理：中国销售经理进阶培训手册	金丹 屈云波	¥65.00
307	销售变革：通过变革促进销量大幅提升的107个秘诀	布雷特·克莱	¥45.00
282	销售管理：知识、方法、工具与案例大全	李俊杰 蔡涛涛	¥75.00
277	分公司经理的八项修炼（第二版）	洪磊 祖静	¥49.50
276	销售经理工具书（第三版）	吉恩·嘉佛罗	¥49.50
268	渠道激励：中国企业营销制胜的核心利器	盛斌子 吴小林 冯海	¥37.50
259	销售人力资源管理：如何选育用留顶级销售人才（第三版）	赫伯·戈瑞伯格 哈罗德·威斯特 帕特里柯·斯沃恩	¥39.50
252	区域经理实战手册（第三版）	黄坤	¥45.00
250	王牌销售团队：送给销售经理和公司高管的实战手册	基思·罗森	¥45.00
245	金牌销售经理：发现、训练和领导销售人员的行动指南	罗恩·马克斯	¥32.50
238	基层营销主管实战手册（第三版）	金焕民 王蕴红	¥45.00
226	销售指标	王林建 丁彦之	¥39.50
207	销售经理终极指南	约翰·克里姆森	¥40.00
九、职业培训师系列			
304	巧用故事做培训：以故事和比喻的形式助推学习进程	玛格丽特·帕金	¥35.00
303	交互式培训：让学习过程变得积极愉悦的成人培训新方法	哈罗德D.斯托洛维奇 艾瑞卡J.吉普斯	¥35.00

299	户外培训游戏金典	卡曼·M·康萨瓦罗	¥35.00
295	专业培训大全：英国最新职业培训全书	凯伊·索恩 大卫·麦基	¥45.00
293	客户服务培训游戏	格拉汉姆·罗伯茨·菲尔普斯	¥35.00
292	赢在培训：提升培训活力的150个游戏	马丁·奥林治	¥39.00
254	团队建设游戏教练手册（第二版）	哈里森·斯诺	¥35.00
235	终极培训班手册（平装）	布鲁斯·克莱特	¥75.00
205	培训师的灵感：即兴发挥的艺术（第二版）	保罗 Z. 杰克逊	¥37.00
204	培训游戏大全（第二版）	朵妮·秦百玲 莎丽·蔚丝	¥40.00
203	户外培训游戏大全（第二版）	盖瑞·凯朗特	¥45.00
202	培训学习手册（第二版）	大卫·梅尔	¥40.00
201	培训师进阶手册（第二版）	凯·索恩 大卫·麦基	¥35.00
200	培训探秘：培训师指导手册（第二版）	盖瑞·凯朗特	¥40.00
199	游戏比你会说话：演讲、会议、培训、交际游戏大全（第二版）	爱德华·斯坎奈尔 约翰·纽斯特洛姆	¥35.00
171	培训师的工具箱（第二版）	盛晓东 赵琼	¥36.00

十、多媒体培训课程系列

课程名称	定 价	
	个人版	企业版
面对大型零售客户的销售技能	¥280.00	¥480.00
专业销售技能I——面对消费品行业	¥280.00	¥480.00
专业销售技能II——面对工业品行业	¥280.00	¥480.00
售后服务技巧	¥280.00	¥480.00
营业员销售与服务技巧	¥280.00	¥480.00
餐饮服务技能	¥280.00	¥480.00

备注：以上图书均为零售定价，如需邮购须另加15%邮资费（注：2007年1月1日以前出版的图书免邮资费）。

汇款方式如下（请给我们发传真或电子邮件，确认您所购的图书书名、定价及册数）：

（一）邮政汇款

收款人名称：北京派力营销管理咨询有限公司
 汇款地址：北京市朝阳区朝外大街22号泛利大厦1602室
 邮编：100020

（二）银行卡转账

交通银行
 卡号：6222 6009 1006 1336 812
 户名：屈小伟

农业银行
 卡号：6228 4800 1002 9627 717
 户名：屈小伟

（三）银行汇款

户名：北京派力营销管理咨询有限公司
 开户行：北京银行朝外支行
 账号：0109 0366 3001 2010 8071 126

公司联系方式：

地址：北京市朝阳区朝外大街22号泛利大厦1602室（邮编100020）
 电话：010-65887818（总机）/65889982（读者服务）
 传真：010-65886372
 客服邮箱：cs@pilot-marketing.com.cn
 投稿邮箱：book@pilot-marketing.com.cn
 网址：www.pilot-marketing.com.cn

专业营销领航者

——派力营销咨询业务简介

专注营销

18年历史

深度服务100余家知名企业

85%取得惊人业绩成长

一贯拒绝浮躁、虚夸、唯利和短视

追求营销真专家

派力部分典型客户 (1994-2011)

快速消费品行业:



耐用消费品行业:



工业品行业:



金融、服装、医药等行业:



Pilot 派力营销咨询

专业营销领航者

通讯地址: 北京朝阳区朝外大街22号泛利大厦1602室

邮编: 100020

联系电话: 010-65887818

传真: 010-65886372

客服邮箱: cs@pilot-marketing.com.cn

网址: www.pilot-marketing.com.cn



第一章 电话预约——开发新客户最有效的约访话术

- 3 第一节 借助第三方，轻松约见客户
 - 6 第二节 语出惊人，通过“刺激”约见客户
 - 10 第三节 化解客户拒绝，变各种“借口”为见面
 - 15 第四节 投其所好，抓住“深层兴趣”约客户
 - 20 第五节 略施小计，绕过前台接线员
 - 24 第六节 连环发问，为客户“创造时间”
 - 27 第七节 巧用电话，让客户说话算数
 - 31 话术资料库——电话约访实用话术
-

第二章 初次拜访——打开销售之门

- 37 第一节 开门见山，简洁表明来意
- 40 第二节 巧用开场白，瞬间引起客户注意
- 44 第三节 巧用道具，激发客户好奇心
- 47 第四节 剑走偏锋，用戏剧性表演赢得机会
- 50 第五节 利益为本，用利益吸引客户
- 54 第六节 欲擒故纵，让客户期待下次见面
- 58 话术资料库——初次拜访五种实用开场白

第三章 接近客户——拉近与客户的距离

- 63 第一节 适度称赞，用赞美拉近距离
 - 66 第二节 谦虚求教，消除陌生感
 - 69 第三节 巧用幽默，轻松接近客户
 - 72 第四节 寻找共同点，拉近与客户的距离
 - 75 第五节 巧用电子邮件，E到客户身边
 - 80 第六节 即时通讯，精准抓住客户
 - 86 话术资料库——建立关系、拉近距离的实用话术
-

第四章 介绍产品——让客户对你的产品一见钟情

- 91 第一节 借助参照物，用形象的比喻说服人
- 94 第二节 事实胜于雄辩，成功地展示胜过千言万语
- 98 第三节 开发客户想象力，为客户造梦
- 102 第四节 善用销售工具，让介绍事半功倍
- 105 第五节 借助实例，用老客户做样板
- 109 第六节 展现专业水准，增强说服力
- 113 第七节 发挥数字魔力，用数据说服人
- 117 话术资料库——产品介绍应对话术

第五章 探索客户需求——让你的销售有的放矢

- 123 第一节 见微知著，找准客户需求点
 - 126 第二节 抛砖引玉，好问题问出客户需求
 - 130 第三节 对症下药，从客户的问题和隐忧入手
 - 133 第四节 无中生有，创造客户需求
 - 137 第五节 换位思考，站在客户的立场想问题
 - 140 第六节 善于倾听，深入挖掘客户需求
 - 144 话术资料库——探索需求实用话术
-

第六章 化解客户异议——扫除销售障碍

- 149 第一节 面对拒绝，坚持不懈
- 152 第二节 “甜言蜜语”，化解客户异议
- 156 第三节 求同存异，棘手问题冷处理
- 158 第四节 志在必得，轻松应对有供应商的客户
- 162 第五节 转换话题，销售要会打太极
- 165 第六节 消除偏见，重获好感和信任
- 169 话术资料库——化解异议应对话术

第七章 价格谈判——轻松应对讨价还价

- 175 第一节 有备无患，预留降价空间
 - 178 第二节 面对价格质疑，强调产品优势
 - 181 第三节 化整为零，分解价格
 - 184 第四节 妙用绝招，让客户感觉物超所值
 - 187 第五节 摸清客户底线，引导客户说出价格
 - 191 话术资料库——讨价还价应对话术
-

第八章 临门一脚——让销售大功告成

- 197 第一节 设身处地，获得客户信任促成交
- 200 第二节 巧言假设，激发客户想象促成交
- 204 第三节 学会让步，利益驱动促成交
- 207 第四节 追赶“潮流”，从众心理促成交
- 210 第五节 热情提问，积极引导客户促成交
- 214 第六节 趁热打铁，制造紧迫感促成交
- 217 第七节 把握分寸，适度“激将”促成交
- 220 第八节 扬长避短，巧述利弊促成交
- 224 话术资料库——为销售画上句号的话术

第一章

电话预约

开发新客户最有效的约访话术



随着市场竞争的日益激烈，销售工作也面临着更为严峻的挑战。面对同一个潜在客户，与你竞争的不再是几个销售人员，而可能是成百上千，甚至是成千上万个训练有素的销售专家。常用的销售方法已经不能引起潜在客户的兴趣，更不要说行之有效了，这一点在约访新客户的时候体现尤为明显。

用什么样的方法才能让潜在客户知道自己的公司？用什么样的方法才能打开新客户的大门？用什么样的方法才能让客户了解自己公司优质的产品或服务？户外广告、电视广告、杂志标签广告、产品推介会、DM、传单……其中任何一种方法都可能会发挥一定的作用。但是，还有一种花费较少、效果显著的开发新客户的方法，那就是电话预约。

电话预约是按照客户名录打电话约见，预约成功后再由销售人员直接登门拜访，当场向客户介绍本公司的优质产品和服务的销售方法。这种方法快捷、方便、经济，是广大销售人员最为喜欢的约访方式。

虽然电话预约是开发新客户最有效的约访方式，但不可否认的是电话预约的成功率较低。在行业内有着著名的“千分之三”定律，就是销售人员打1 000个电话，往往只有其中的小部分接受约访，而最终成功签单的往往不到三个。

如何能在众多电话约访者中脱颖而出？如何化解客户对销售人员的戒备心？如何能够打破客户对约访者制造的种种障碍？如何在约访时就为以后成功拿到订单打下坚实的基础？销售人员想要成功约访，必须掌握电话预约的话术，这些话术包括借助第三方，轻松约见客户；语出惊人，通过“刺激”约见客户；化解客户拒绝，变各种“借口”为见面；投其所好，抓住“深层兴趣”约客户；略施小计，绕过前台接线员；连环发问，为客户“创造时间”；巧用电话，让客户说话算数等等。虽然电话预约是有一定难度的，但是掌握了一定的话术之后，一定能够击破与客户之间的层层阻碍，成功约访。