

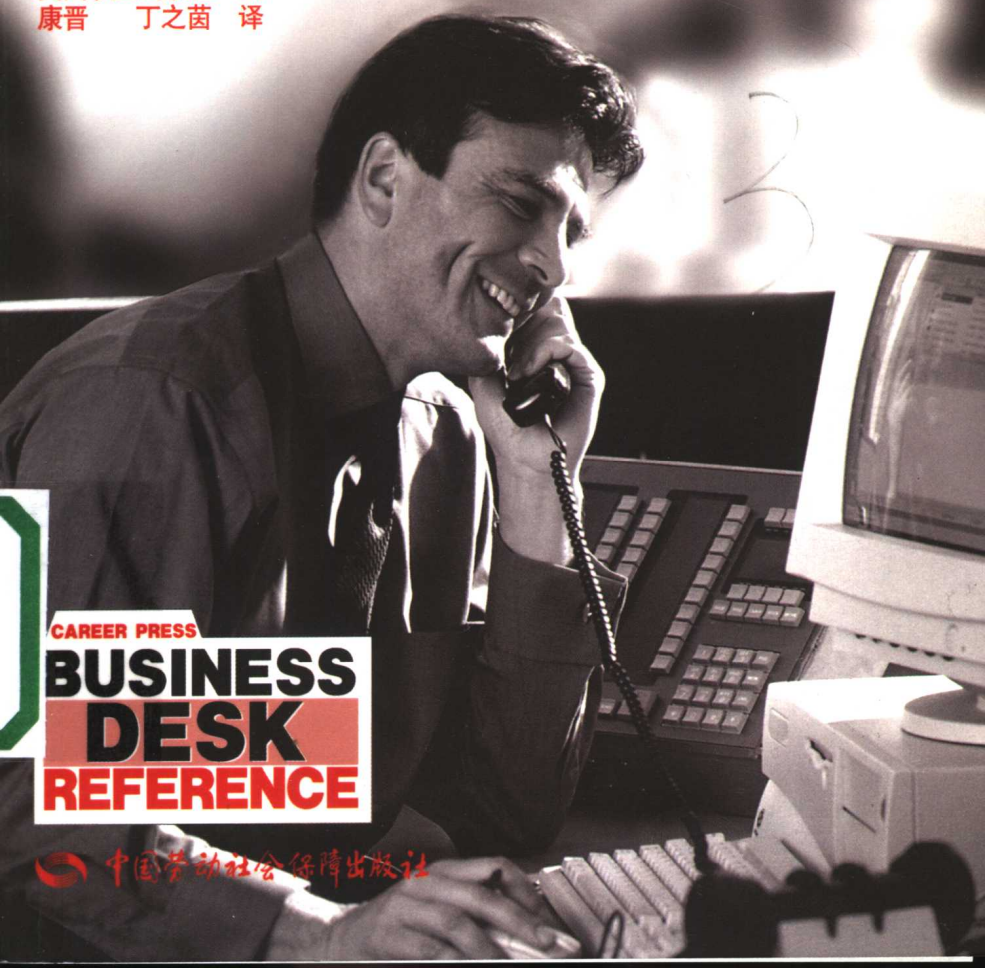
/// 商务参考系列
SHanGwu

实用电话营销技巧

■ 强化公司正面形象 ■ 变投诉者为满意和忠实的客户 ■ 让每个电话都彰显个性

本书为所有职业经理人和企业主提供快速、便捷的指导

美国职业出版社 编
康晋 丁之茵 译



CAREER PRESS

**BUSINESS
DESK
REFERENCE**

中国劳动社会保障出版社


商务参考系列

SHanwu

实用电话营销技巧



美国职业出版社 编
康晋 丁之茵 译

 中国劳动社会保障出版社



图书在版编目(CIP)数据

实用电话营销技巧/美国职业出版社编;康晋,丁之茵译. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2003. 5

商务参考系列

书名原文: Powerful Telephone Skills

ISBN 7-5045-3958-9

I. 实… II. ①美… ②康… ③丁… III. 推销-方法 IV. F713. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 030125 号

Powerful Telephone Skills a Career Press Desk Reference © 1993 National Press Publications. Original English language edition published by Career Press, 3 Tice Rd., Franklin Lakes, NJ 07417 USA

北京市版权局著作权合同登记号: 图字: 01-2003-0756

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

新华书店经销

北京印刷二厂印刷 北京京顺印刷有限公司装订

890 毫米×1240 毫米 32 开本 4.25 印张 80 千字

2003 年 7 月第 1 版 2003 年 7 月第 1 次印刷

印数: 5000 册

定价: 11.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权所有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

目 录

概述	(1)
第 1 章 电话形象	(3)
一、给对方一个好印象	(4)
二、改进电话风格	(7)
第 2 章 回复电话	(11)
一、售后服务	(12)
二、来电目的	(16)
三、电话一点通	(16)
四、接听电话的模式	(21)

五、筛选电话	(23)
六、喋喋不休的电话	(28)
七、暴跳如雷的打电话者	(32)
第 3 章 电话营销基本原理	(36)
一、电话营销的成本	(37)
二、电话营销的使用	(37)
三、五个秘诀	(38)
四、为成功而制定计划	(40)
五、了解背景	(41)
六、恐惧	(44)
七、为电话交流作计划	(45)
第 4 章 有效的聆听技巧	(51)
一、如何成为好的听者	(53)
二、倾听障碍	(55)
三、克服倾听障碍的技巧	(56)
四、倾听的速度	(58)
五、良好的反馈技巧	(59)
六、交流一点通	(60)
七、评价聆听技巧	(63)
八、方法自测	(64)
第 5 章 十二种常见的顾客类型	(66)
一、无所不知的购买者	(67)

二、心胸开阔的购买者	(67)
三、寂寞的购买者	(68)
四、犹豫不决的购买者	(69)
五、胆小的购买者	(71)
六、精明的购买者	(72)
七、难以满足的购买者	(72)
八、富有表现力的购买者	(73)
九、分析型购买者	(75)
十、讨价还价型购买者	(76)
十一、令人敬畏的购买者	(76)
十二、自我中心型购买者	(77)
第 6 章 电话技巧	(79)
一、拿起话筒：如何提高电话沟通的效用	(80)
二、电话邀约	(85)
三、收取应收账款	(87)
四、一些建议	(92)
第 7 章 电话营销技巧	(95)
一、获得顾客的同意	(96)
二、突出产品优势	(97)
三、如何应对顾客的异议	(101)
四、答复的几种模式	(105)

五、顾客提出异议是一种挑战	(107)
六、常见销售问题和误区	(108)
第8章 结束的技巧	(116)
一、普通业务	(117)
二、电话营销	(119)
第9章 有效记录留言	(123)
一、全面记录留言	(124)
二、准确拼写姓名	(125)
三、避免“阴差阳错”的电话游戏	(125)
四、主动给予帮助	(126)
五、判断对方的情绪	(127)

概 述

在当今社会，电话是最常用的商务交流工具。事实上，全世界的人每天大约要打 5 亿个电话。因此可以说，每天都有数以百万计的企业商号在通过电话线来塑造企业形象、树立企业声誉。接电话的速度快与慢、让对方“等一下”的时间长与短、是否没完没了地转接电话，以及说话的声音是“面带微笑”还是“不屑一顾”，所有这些因素都决定着我們能否贏得顧客。我們进行电话交易的方式可以造就一个企业，也可以毀掉一个企业。在当今高技术、全球化的社会里，我們必須要在专业化地满足顧客的需求的同时又不乏浓厚的人情味。

我們依赖电话，视之为首要的交流工具。与此同

时，也会遇到顾客说个没完、挂断电话，甚至拒绝回答我们提出的问题的情况。每当这时，我们都可能会感到灰心丧气。由于经常出现交流障碍，我们觉得电话并不像贝尔描述的那样，是个“十全十美”的交流工具。

自 1886 年第一部电话问世以来，电信技术飞速发展，电话实际上已经成了小型电脑。尽管如此，电话沟通的障碍依然存在，使我们苦苦应对。

在新的世纪中，我们显然会更加依赖电话。每过十几年就会出现新的挑战与变化。

我们使用电话进行交流的风格，通过电话施行营销策略，以及运用电话进行交流的技巧必须效果显著，才可以承受现在与将来的商业所带来的种种压力。现在就要下一些功夫，形成一套应对技巧，用来接听电话、推销产品与服务、寻找潜台词、甄别潜在的顾客、满足顾客的需求、确认退货，甚至于记录有价值的信息。这样你一定会节省自己的时间，从而也会节省顾客的时间。

这本手册有助于你解决遇到的困难与挫折，它给你展示了如何改进电话沟通技巧，使工作更富有成效的各种方法。

第 1 章

电话形象

在电话里进行有效的沟通是一个特殊的技能。一旦掌握了它，你就会事事顺利。你完全可以学习一套行之有效的电话交流方法，只需一点实践就可以掌握它。

这本手册介绍了有效地进行电话交流的基本知识。整本书着重强调的是以下几点：

- 聆听技巧。
- 专业的、准确的交流。
- 应对棘手之事与难缠之人的方法。

- 主动控制电话交谈。
- 树立自我与公司的正面形象。

首先谈谈如何给打来电话的人留下好印象。

一、给对方一个好印象

尽管我们绝大多数人不愿意承认，可实际上我们很快就对他人形成了一定的印象。通常在两分钟内我们就已断定自己是否喜欢对方，是否愿意与之继续交往（如果我们有选择的话）。

不管我们是否喜欢这样的事实，我们在电话里与他人交谈时情况就是如此。而且更重要的是，我们判断谈话对象的同时，对方也在对我们进行评价。销售人员、客服人员以及总机接线员工作在第一线，他们代表着公司。因此，这些岗位上的工作人员要务必留意自己留给他人的印象。

每天我们都可以给电话里的另一方留下正面或负面的印象。许多情况下，你留下的印象会影响对方对你所在的公司的看法。每天的电话流量有5亿个之多，每一个电话都是制造正面影响的机会。

我们接电话时心情愉快，对工作积极热情或者声音亲切友好，对方自然会对我们形成好的印象。关键是我们始终如一，这样对方才会对公司也形成同样的好印象。要做到这一点就需要养成习惯，不要因为自己的私生活而受到影响。

1. 登台演出。

不管你过得如何，是演员就得登台表演。不错，有些演出会很精彩。但是，即使最差的表现也应该让观众满意而归。

打电话也是如此。如果你把打电话视为在台上演出，你就可以把个人的情感以及心情与工作分清楚。不管你的工作是什么，你都了解自己应该扮演的角色：你是接待员，那就应该充当友好的使者，如果你是售后服务人员，那就应该替客户处理好问题，当好公司的公关代表等。要学会抛开个人感情，主动担当这样的角色。

2. 保持一致。

保持一致对树立与保持良好形象至关重要。无论你是筛选电话还是把电话转给公司其他部门，你打招呼与随后提问题，都要保持一致。

3. 自我挑剔。

请朋友（或者是声音陌生的朋友的朋友）给你打电话。然后让他们把你在电话里给他们留下的印象反馈回来。问一问自己，能改进接电话的方式吗？能改进提出的问题吗？能改进自己说话的语气吗？语法方面可以有哪些改进吗？向朋友们了解他们和你通话后的总体印象。

4. 利用样板。

如果你在工作中需要大量使用电话，或者希望改善自己的电话形象，那么就找一个好的榜样吧。这个人可以是同事，也可以是电话交谈的另一方，只要他们表现

出良好的交际技能。仔细听一听他是如何处理电话交流的方方面面的。学习他的交谈风格与技艺，适当变通，为己所用。

5. 接电话迅速。

不要让电话铃声响过三四下。回应迅速能明确表明你工作干练，效率超人。

6. 减少“等候”。

最让打电话的人感到沮丧的事情之一，就是等候时间太长。如果你找不到要找的人或者他正在接另一个电话，那么你一定要每隔一分钟左右与来电话的人说上几句，看看他是希望继续等下去还是想留言。

7. 留出适应的时间。

我们的耳朵对声音很敏感，而在打电话时需要 10 至 30 秒的时间来适应对方的声音。在向对方问候之前，给他留下熟悉你的声音的机会。养成习惯先说“早上好”或“下午好”。这样，在你开始最重要的问候之前，打电话的人就有时间适应你的声音了。如果没有适应的时间，打电话的人就接受不了你传达的信息。他也许可以听见你的话，但并没有听进去。

8. 通报姓名。

大多数客服专家建议把自己的姓名告诉给打来电话的人。这种做法表明你愿意提供帮助。然而，如果你不是直接提供帮助的人，自报家门结果会既浪费时间又令人摸不着头脑。

如果你要继续提供服务、回答问题或者提供更多的

信息，那么你一定要通报姓名。

通报姓名时，要说明希望对方如何称呼自己，如“琼斯先生”“斯格特女士”等。要想有权威感，就使用正式的方式。而如果你同时报上自己的姓与名，对方称呼你时可能更随便一些。

以上这些技巧是随后几章我们要讨论的电话交流的专业技能的基础。

二、改进电话风格

如果你有榜样，或许你能认识到他有一种电话“风格”，使他能够有效地进行交流，并能使听者感到舒服。也许你已经发现了促成你的榜样成功的风格要素。如果还没有，那你就练习一下下面介绍的电话风格要素。

1. 交谈自然。

作为听者与劝说者，如果你用自然的语气，就可以更有效地交流。说话时声音既愉快又热切，使对方以为只有他是你注意的焦点。即使你一天和800个人通话，如果你声音里透出亲切与关心的口气，对方会对你和公司表现出迥然不同的态度。

作为听者，你应该察觉到对方的口气。当你说：“现在谈谈好吗？”多数人会对自己回答“不”感到不安。所以他们极不情愿地继续着谈话。仔细感觉对方的反应。他们现在轻松自在吗？他们真正参与谈话了吗？他们是心神不定，还是烦躁不安？如果你主动打电话，

就要给对方选择的机会。不要问需要对方回答“是”或“不是”的问题，而要问选择性的问题，如“这个时候您方便吗？要不下午3点我再给您打电话？”不要说“我应该过一会再给您打电话吗？”提出选择机会时，内容一定要具体。如果对方选择重新安排通话时间，你一定要尽早回复对方。

2. 注意语气。

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。

听辨语气要注意音调的变化。正常交谈时，我们只使用音域中其中几个“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：

- 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、喜欢自己的工作、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。

3. 评价音质。

与语气一样，音质也在听者的心目中树立起你的形象。有的人声音饱满洪亮，有的人尖锐刺耳、鼻音浓重。想想看你会怎样看待这两种完全不同的声音呢？很有可能你对前者留下的印象会更好一些。

一个有着“性感”的嗓音的女性或许能给人留下印象。但在商界，许多人不会认真对待她。她可能不会成为客户信赖的人，客户不大可能靠她解决货物运输方面的问题、澄清账单上的错误，或者和卖方争取最低价格。

总体上说，我们不太注意自己讲话的音质。我们可能会在不同的情况下调整自己的声音。我们和朋友或者家人讲话时，声音又轻柔又亲切。我们生气或者严肃时，声音低沉或是响亮。

对于大家来说这些不同的变化很正常。关键是要学会根据不同的情况和讲话的内容使用恰当的音质。如果用轻松愉快的口吻和一个投诉的客户谈话就不合适。要用调整好的专业化的口气，表现出对客户关心、自己工作的高效以及尽快解决问题的希望，这样讲话才恰如其分。

把自己在不同场合下和顾客、客户、同事、朋友以及家人的谈话用磁带录下来，用来评价自己的音质。想想如果自己是听者的话，会对这种声音有什么反应。请朋友或同事听一下磁带，看看他们的反应，这样可核查自己做出的评价。

最后一点，仔细听一听你所欣赏的人的音质，如顾

客、同事、上司、电视记者和播音员。他们的共同特点是他们都是高效的交际者。对他们调整音质的方法进行研究与学习。