

口

推销是用问的
是一个推销诚信的过程

喂 鲍尔
最原始的椰子
我很感兴趣
如果你的诚信能体现财富
我马上过来



知识经济时代电话行销话术

koudaoqianlai

中国致公出版社

到

自己最想要的
就用十二万分的热情去换取

钱

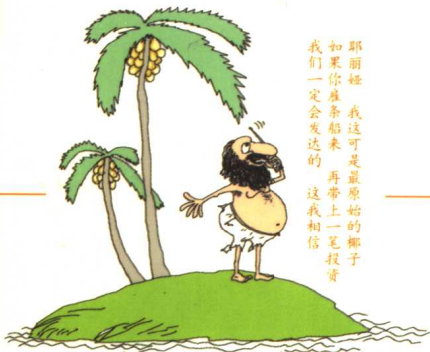
实际上存在于无数人的口袋
而你必须用诚信去拿过来
那些口袋里最美妙的东西



来

如果有一个足够大的口袋
最想做的是把整个世界都装下
那只口袋的名字就叫“诚信”

耶丽娅 我这可是最原始的椰子
如果你雇条船来 再带上一笔投资
我们一定会发达的 这我相信



口到钱来

知识经济时代电话行销话术

KOUDAOQIANLAI

天宇 编著



中国致公出版社

图书在版编目(C I P)数据

口到钱来 / 天宇编著. - 北京: 中国致公出版社,
2004.2

ISBN 7 - 80179 - 254 - 8

I . 口 ... II . 天 ... III . 推销 - 方法 IV . F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 113908 号

口到钱来

编 著:天 宇

责任编辑:钱叶用

出版发行:中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销:全国新华书店

印 刷:大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

开 本:880 × 1230 毫米 1/32

印 张:10

字 数:200 千字

版 次:2004 年 2 月第 1 版 2004 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 7 - 80179 - 254 - 8/F · 028 定价:20.00 元

版权所有 翻印必究

序 言

各位读者朋友,大家好。再一次在书中见到你们,我非常高兴。谢谢你们还记得我,还在关注着我生命的成长和事业的成长,正如我深切关注你们一样。

我想,只要是真实的走过,就会留下脚印,就会留下影子。不管是在土地上、记忆中、想象里还是在生命中。我已经把每一位读者朋友深深地储存在我生命中最珍贵的地方。

我始终在想,如果说作者是一粒种子,那么读者就是培育种子的土壤;如果说作者是条船,那么读者就是水。作者的生命里、事业中最重要的应该是读者。对于读者,应该有100%的付出心态、1000%的使命感和10000%的责任感。读者之所以愿意花钱买书,一定是期望得到更多的回报、更多的价值,要确认自己花钱是值得的。

我看过国内外许多电话行销方面的书籍,内容千姿百态,但大都在谈电话行销的技巧和方法,当然这些是重要的。但所谓的技巧和方法现在已是公开的秘密,推销最高的境界是没有技巧。推销员朋友们最渴望的不是纸上谈兵,而是简单、有效、做得到的实战。

个人的感觉，电话行销推销的是话术，是用嘴巴来创造财富的过程，它不同于面对面推销。这也是我要写这本书的原因。

当然，这所有的一切都建立在诚信为本的基础上，推销就是诚信，诚信就是财富。

电话是当今商界最普及、成本最低、效率最高的沟通工具。据权威机构研究，全世界每天的通话量达 5 亿人次，而且在每日递增。

据美国电话行销协会的统计，该协会会员每年使用电话产生的销售量高达 5000 亿美元。有人说电话是办公桌上的一座宝藏，有人说电话是一线万金。我想这些话并非虚诞之言，电话在某种程度上确实与你的事业和收入息息相关。

1992 年，在一次国际保险营销大会上，著名的美国推销员坎多尔弗碰到当时的世界寿险泰斗班·费德文。他们交谈了数分钟，但就是这数分钟，坎多尔弗得到了彻底的改变。

坎多尔弗问班·费德文：“请给我您最宝贵的意见。”

班·费德文回答说：“尽量拨电话。”

然后又说：“这是绝招，无以取代。这是我成功的最大秘密。”

我相信班·费德文之所以成功的因素会有很多种，但更重要的是，他很善于使用电话行销。

本书继承了以前出版过的书籍的一贯风格，轻松、简单、有效、做得到。

本书是畅销书《一分钟说服——世界上最棒的推销话术》的姊妹篇。前者注重面对面推销，后者注重电话行销。

本书定位为知识经济时代电话行销话术，所以，它具有强烈的时代感和现实实用性。

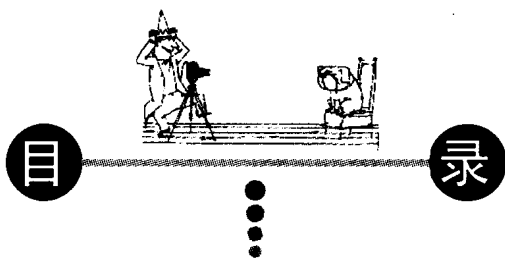
本书共分 8 章，每一章的内容都是严格“品质管理”的结果，呈现出来的每一条话术和每一个案例都是精典的，具有代表性的，具有目前最高水准的，都是亲切可信的。

成功是一种习惯，失败亦是一种习惯。坏的习惯无法自行消失，但可以用好的习惯来代替。宇宙最伟大的定律是惯性定律。自觉是治疗的开始。愿读者朋友每天检视自己的习惯，用好的习惯代替不好的习惯。锻造自己更伟大的人格，成就更伟大的事业。

谢谢大家，期待着与你们再次相见。

天宇

2003 年 12 月 1 日



序 言

第 1 章 电话开场白话术

什么是“诺曼·拉文”式开场白话术？	3
什么是“请求帮忙”开场白话术？	5
如何说好与决策者的开场白？	7
转介绍的顾客开场白怎么说？	9
如何打听到顾客的姓名？	12
再次电话拜访时如何说？	15
什么是“靠山”开场白话术？	17
什么是“录音带”开场白话术？	19
什么是“权威”开场白话术？	22
什么是“激发兴趣”开场白话术？	24
什么是最简单有效的 6 种开场白话术？	26
什么样的留言才能吸引顾客回电？	28

什么是“擦边球”自我介绍话术？ 30

第 2 章 电话约访话术

如何邀约顾客参加会议？ 35

突破秘书的 8 个策略是什么？ 37

什么是“缘故”约访话术？ 41

如何使用“台阶”取得预约？ 44

为什么说多用敬语是重要的？ 47

什么是约定顾客见面的 6 个策略？ 49

什么是“人情 + 压力”约访话术？ 53

什么是“以其人之道还治其人之身”

电话约访话术？ 55

如何处理顾客的拒绝预约？ 57

什么是“创造相关联想”约访话术？ 60

如何运用好奇心来约访？ 63

什么是“只有你能回答的问题”约访话术？ 67

乔·吉拉德是如何约访顾客的？ 69

什么是“甘道夫电话约访”神奇话术？ 71

第 3 章 电话产品介绍话术

什么是“FAB”产品介绍话术？ 75

如何使你的产品介绍更有吸引力？ 78

什么是“区别”产品介绍话术？ 80

什么是“FUN”产品介绍话术？ 83

什么是“专家”式产品介绍话术? 85

如何介绍你的公司? 88

第 4 章 电话处理反对意见话术

什么是处理反对意见“排除”法? 95

如何处理“我已有非常好的供应商”反对意见? 98

如何赢得与顾客的电话谈判? 100

什么是“是的……但是”处理反对意见话术? 102

什么是“转换话题”处理反对意见话术? 105

“凡事致谢”处理反对意见话术 107

什么是“陈述理由”处理反对意见话术? 109

什么是有效地处理“经济不景气”拒绝话术? 111

如何处理“要向认识的人买”拒绝话术? 114

什么是处理顾客抱怨的“三变主义”话术? 117

什么是“毕尔兹”处理反对意见法? 119

什么是“我了解……不过……”话术? 122

保险泰斗班·费德文是如何处理顾客拒绝的? 126

什么是“诺曼·拉文”式处理反对意见话术? 130

什么是克服价格问题的 8 大秘诀? 133

第 5 章 电话成交话术

说服“直爽型客户”的有效话术是什么? 139

说服“慎重型客户”的有效话术是什么? 142

说服“优柔寡断型客户”的有效话术是什么? 145

说服“果断型客户”的有效话术是什么？	148
什么是“推销利益”电话行销话术？	151
强调“关键点”成交话术	155
什么是有效的“心战语言”？	158
什么是“柠檬效应”推销话术？	161
什么是赞美电话行销话术？	165
什么是“应用时事话题”话术？	169
什么是有效的“如果……”推销话术？	172
如何有效地接听电话？	175
什么是“三觉”式电话行销话术？	179
什么是“3R”顾问式成交法？	181
什么是“信函行销”话术？	183
什么是“打破常规”成交话术？	185
什么是“来之不易”成交话术？	189
什么是“虚拟故事”成交话术？	191
什么是“坎多尔弗”式推销话术？	194
什么是有效的手机短信行销话术？	196
什么是“惟一”成交话术？	198
什么是“避免弱点”成交话术？	200
什么是“我们来……”成交话术？	204
什么是“陈述结果”成交话术？	206
电话行销话术存在哪些致命误区？	208

第 6 章 电话反败为胜话术

什么是“以退为进”成交话术？	213
----------------	-----

什么是“试水”成交话术？	217
什么是“自行车”成交话术？	219
如何把反对意见转化为独特卖点？	221
什么是“请教”成交话术？	224
“最后王牌”成交话术？	227

第 7 章 电话问问题话术

什么样的结束语言可以使你获得大量的订单？	233
什么是“贝格”式问问题法？	236
什么是“贴心”式问问题话术？	239
什么是“帮助顾客解决问题”问问题话术？	242
什么是“暗示”电话行销话术？	245
什么是“你所谓的……是……”问问题话术？	249
什么是“潜意识”问问题模式？	252
什么是“读心”询问模式？	254
快速探测顾客购买心理的有效话术是什么？	257
什么是“比尔·盖茨”问问题模式？	258
什么是“播种”成交话术？	260

第 8 章 电话增加收入话术

什么是“人情关系话术”？	265
什么是“免费”话术？	268
什么是“母子连心”推销话术？	270
什么是“卡尔·巴哈”式要求转介绍话术？	272

什么是“罗伯·普莱本”式要求转介绍话术?	274
如何应对顾客的拒绝转介绍?	277
什么是“增值论”电话行销话术?	279
如何增加顾客购买的次数?	282
如何说服顾客重复购买?	284
什么是“奔驰”增加生意话术?	287
最好的电话催款步骤是什么?	290
收款是信心,也是话术	293
如何有效地收回账款?	297
附录 1	301
附录 2	302
后 记	303



第 ① 章

电话开场白话术

在电话销售中，你只有 30 秒钟的时间说服顾客听你说话。开场白必须能引起顾客的兴趣，要说明你是谁，你要做什么，以及为什么要听你说。

什么是“诺曼·拉文”式

开场白话术？



诺曼·拉文是美国加州旧金山拉文金融集团的总裁。在保险界拥有相当高的地位，曾获得保险业个人最高荣誉奖——约翰牛顿罗素奖。

他曾说：“成功需要我们将自己销售给自己，并把自己销售给别人。”

以下是他曾用过证实有效的开场白话术。

“我很高兴认识您，不过我对您的了解还不像我期望的那么多，不管日后我们会不会有业务上的往来，我真的很想认识您，您介意跟我聊聊吗？”

“我知道我们有些重要的问题要讨论，但是就像看医生一样，我不希望在我没有完全了解您的状况之前，就贸然推荐任何解决办法。所以您介不介意在我们正式讨论前，先问您几个问题？”

“××，我跟您认识也有一段时间了，我不知道您的财务状况是否已经达到您个人的目标了，您也知道我擅长帮别人做财务规划、执行理财工作。即使只是从旁给您一点参考意见，我还是很乐意找机会帮您检

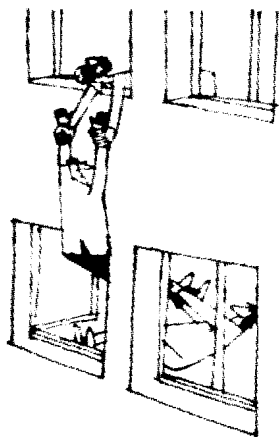


口到钱来

视一下您的状况。我们下礼拜碰个面好吗？到时我们可以一起讨论还有什么可以改善的地方。”

“××，我们做朋友也有好长一段时间了，我想您一定知道，我在帮人实现理财梦想方面，是个很不错的高手。基于我们的友谊，我一直不好马上跟您提起，但是我觉得您的财务方向是不是规划得适宜真的很重要。所以我想我们下星期找个时间一起吃午饭，顺便谈一谈好吗？”

知识经济时代电话行销话术



※

※

※

你使用过“诺曼·拉文”式的开场白吗？



什么是“请求帮忙”

开场白话术？



一般情况下，你一开始诉说困难，要求对方给你提供帮助，对方是不好意思断然拒绝的。

“早安，我是哈里办公用品公司的琼妮。不知道您是否可以帮个忙？（停一下）请问你们哪一位主管负责办公用品的采购？”

“早安，我是哈里办公用品公司的琼妮。不知道您是否可以帮个忙？（停一下）您能告诉我，负责采购办公用品的主管名字吗？”

一般情况下，对方会说：“只要可以做到，我很乐意帮忙。”

上面两句开场白有两个特点：1.用“主管”比用“先生”好。因为“主管”表示你要找的人是有决定权的人。2.“哪一位”是一个很好的开放式问句，让对方没有拒绝的余地。

当你知道主管的名字后，你可以请求顾客帮你转接要找的人。

“谢谢您，莎莉，麻烦您帮我接一下××主管。”