

世界500强企业培训教程

电话销售 实战技能训练

时代光华情景剧组 编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

时代光华 培训书系
TIMES BRIGHT CHINA
TRAINING BOOKS

F270-51
26
-13

95413

世界500强企业培训教程

电话销售 实战技能训练



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

电话销售实战技能训练/时代光华情景剧组编. —北京:北京大学出版社,2003.9
(时代光华培训书系)

ISBN 7-301-06497-7

I. 电… II. 时… III. 推销—方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 075207 号

书 名: 电话销售实战技能训练

著作责任者: 时代光华情景剧组 编

责任编辑: 陈 宇 张迎新

标准书号: ISBN 7-301-06497-7/F·0676

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

排 版 者: 北京理工大学印刷厂

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 10 印张 95 千字

2003 年 9 月第 1 版 2003 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1—14000 册

定 价: 25.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,翻版必究

时代光华管理课程 时代光华培训书系

专家委员会

主 任 成思危
副 主 任 唐铁汉 保育钧 潘承烈 温元凯 高建华
委 员 孙钱章 邵 逸 柴寿钢 张 德 朱立言
总 顾 问 袁宝华

时代光华培训书系编委会

主 编 孙卫珏 张春林
执行主编 文 钊 胡圣云
编 委 林君秀 符 丹 李 东 张 涛 杨建斌
陈 红 牟津浦 谢 强 毕行之 程学本
李晏兵 高 杰 唐仁晖 胡俊慧 江 南
陈 宇 于进松 马成威 宁德伟 张启峰
高 燕 李燕子 曹 明 钟 恒 杨俊波

致读者

朋友，如果您是管理者或者是想在职场有所作为的人士，如果您是人力资源经理或者是培训经理，我们很高兴能与您交流，感谢您对本书的关注。

我们正置身于一个急剧变革的时代，面对激烈的职场竞争与市场竟争，管理者个人及其组织要想生存、发展，进而求得事业的成功，必须建立持久的竞争优势。

而管理者个人及其组织惟一持久的竞争优势便是比竞争对手学习得更快的能力。因而，在新世纪，在知识经济的新时代，管理者个人及其组织所面临的主要问题便是学习问题。

鉴于目前国内充斥于市的经管类书籍良莠不齐，优劣难辨，而现场培训课程受时间、地点等诸多限制且费用高昂，为解决管理者及其组织学习培训的难题，时代光华公司作为教育培训服务的专业提供商，在与中华全国工商业联合会、中国企业联合会等战略合作机构联合推出“时代光华管理课程”系列多媒体产品的同时，隆重推出“时代光华培训书系”，为广大企业客户和个人读者提供更多的选择与优质、便利的服务。

“时代光华培训书系”立足中国发展现状与管理实践，整合国内外优质培训学习资源，专为中国管理者个人发展提升和企业组织培训量身订制。该书系具有以下几大特色：

一、高效实用的培训内容：一般经管类图书侧重理论知识，本书系则紧扣管理实务，注重实战技能的传授与演练，强调互动与实践，让读者边学边练，即学即用，步步提升，收益显著。

二、轻松愉快的阅读体验：不同于一般经管类图书的繁复论述，本书系力求语言简明通俗，内容设计尽可能做到互动化、人性化：传授知识与技能强调要点化、步骤化、图表化，间以精彩的案例分析、生动的小故事与小漫画，版式疏朗有致，让您感到学习不再是被动的劳役，而成为主动参与、乐在其中的享受。

三、海内外一流的培训专家，超强的作者阵容：本书系编著者或主讲老师均为来自世界著名跨国公司的高层经理、培训经理及知名管理专家，价值上千元的培训课程之精彩内容尽都囊入一册书中，花费不多却可分享世界 500 强企业的管理培训精华。

四、系统全面的管理培训教材体系：本书系内容涵盖企业管理的各个层级与不同的专业领域，具有相对规范、成熟的编写体例，立志于为我国职业经理培训认证及员工职业化培训提供切实可行、行之有效的教材。

时代光华培训书系作为职业发展培训教材具有与一般图书不同的特点，为了使您对本书系的学习获得实实在在的收益，使您的学习效果最大化，建议您采取如下方法进行学习：

一、结合实际，有针对性地学习：为了便于您结合自身状况以及您所在组织的现状，有针对性地、有重点地学习，我们在每本书前均设计了相关的测试题，用以检测评估您在本书所涉及的相关领域的现状，进而从中发现您或您的组织学习、发展的领域，并进一步有针对性地确定您的学习重点。因此我们建议您在正式学习本书前先认真做相关测试题，并分析评估您的现状，再结合学习目标与每章重点，有针对性地进行学习。

二、高度重视互动练习：我们借鉴国际知名管理培训教材的做法，在每本书中均安排了大量的互动练习，其目的是为了不断实现目标知识点、技能点与您或您所在组织的现状作对照，从中找到差距，进而通过学习、通过制订改善提高的行动计划，缩小差距，最终消除差距，实现组织行为的完善与个人素质技能的提高。

因此，我们希望您尽量按书中提示，认真做相关的互动练习，使您在单位学习时间内取得尽可能大的学习效果。

三、把每本书当作您的行动手册：知道不如做到。我们根据书中传授的知识与技能要点并结合管理工作的实际需要，在每本书中设计了一系列学以致用用的工具表单，我们期望借此能有效地促使您将您的所知简便地转换成您的行动，从而在短期内取得量化的、可见的改变。

我们建议您认真填写这些实用的管理工具表单并付诸行动，我们期望您由此发现卓越的管理可以经由学习训练而达成，由此体验到管理培训的价值和我们的培训书系对您的价值。

四、把每本书当作备忘录：我们希望您的学习是结合工作实际的，不间断的。当您在现实工作中遇到了某些问题需要处理，但对如何处理没有把握时，请把本书系的相关教材当作您的备忘录，查阅相关知识点、技能点，进而寻求工作指南。

最后需要说明的是，由于各种因素的限制，本书系的编撰一定还存在不少缺陷与不足。如果您有建议与批评，请及时与我们联系，感谢您帮助我们改进与提高。如果您觉得有所收获，请转告您的朋友和同事，与大家一起分享。

知识改变命运，学习成就未来。愿时代光华培训书系伴随您一路走向成功，走向辉煌！

时代光华培训书系编委会

2003年6月

学习目标

通过学习本书,您将能够:

- ◆ 大大提升公司的正面形象
- ◆ 全面突破电话营销人员的心理障碍,
建立正面的积极信念
- ◆ 让每个与你通话的人都对你留下深刻的印象
- ◆ 轻松获得更多的订单
- ◆ 有效地降低销售成本



自我检测

你是一名成功的电话销售人员吗？所苦恼的究竟是害怕，还是不知道该
如何打电话？根本原因在哪里？请完成下面的测试题，分析症结所在。

检 查 环 节			得 分
准 备 工 作	态度	尊重对方	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		语速与对方一致	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		没有恐惧心理	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	目标	有长期目标	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		有短期目标	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		定期检查	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	产品	掌握产品给客户带来的实际利益	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		了解客户的需求	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	习惯	进行记录	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	环境	必要的产品说明	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
良好的客户服务		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	
基 本 技 巧	十个 习惯	电话响两声再接	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		拿起电话说“您好”	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		微笑着说话	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		给对方更多的选择	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		尽量缩短“请稍候”的时间	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

续表

检 查 环 节			得 分
基 本 技 巧	十 个 习 惯	若商谈事情很多,应事先告知对方	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		让客户知道你在干什么	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		信守对通话对方做出的承诺	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		不小心切断了电话,要主动地立即回拨电话	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		等对方挂断后再挂电话	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	六 个 要 点	电话旁边有备忘录和笔	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		接电话的姿势要正确	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		记下交谈中所有必要的信息	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		将常用的号码制成表格贴于电话旁边	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		传达日期、时间时应再次地进行确认	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		若对方不在,留下易于理解的信息	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
产 品 推 介	开 场 白	郑重地介绍自己和所在的公司	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		可以提供哪些帮助	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		需要全面准确地知道客户的需求	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	推 介 内 容	了解客户目前的使用情况	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		了解客户可能存在的不满	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		可能的暗示和牵连到的问题	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		客户到底有什么样的需求	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	约 见	重复约定的日期	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		表现出高兴的情绪	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
		不拖泥带水	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
客 户 异 议	面对顾客的异议,手足无措		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

续表

检 查 环 节		得 分
有效成交	识别客户的购买信号	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	把握成交的适当时机	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	运用有效成交的技巧	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
跟进技巧	至少再打三次电话	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	给客户写随访信	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	兑现曾经做过的承诺	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	持之以恒地联系	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	开发老客户	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
	建立客户档案	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

请按照适合你的程度填写,如果非常适合请填写 5,非常不适合请填写 1,依此类推,计算得分。

➡ 如果每一个环节中,你的选择都是 5,恭喜你! 你的电话销售技巧已经比较到位;

➡ 如果你的选择大多是 3,要注意努力了;

➡ 如果你很多选项都小于 3,那么,该是你奋起直追,找回订单的时候了! 请仔细分析小于等于 3 的各个环节要素,有的放矢,好好地改进。

无论你最终得分是多少,《电话销售实战技能训练》都将是 你一次有趣的旅行。旅行中你会体验到足不出户就能成功地联络天下客户的动人感觉。寓知识于娱乐,请千万不要错过!

《电话销售实战技能训练》人物介绍



姓名:叮叮

职业:精灵

住址:无处不在

年龄:不可告人

智商:极高

人见人爱的电话小精灵,天生的乐天派!他对电话销售工作充满了热情,虽然屡有挫伤,依然是我心依旧。他最大的愿望就是能与他人分享自己的快乐。并且,他还急人所急。听,叮铃……铃,他来了!



博士,此君今年 30 出头,资深营销专家。博士希望凭借自己的学识,卓有成效地为企业的持续发展贡献自己的一份力量。别看他年龄不大,但听说他无所不知,无所不晓,绝不是吹牛皮。这不,叮叮在工作中屡屡碰壁,真还多亏了他不遗余力地帮助。从电话销售的准备开始,到最终的成交及跟进,每一步的技巧,他都耐心地一一讲授。真是“不试不知道,技巧太重要”!

目 录

第 1 辑 磨刀不误砍柴工——电话销售的准备工作 1

态度是成功的敲门砖	2
尊重对方,增强自信	2
完美动听的声音、语调	4
完善语音的方法	5
语速、语调要与对方恰当地配合	7
战胜与销售有关的一切恐惧心理	8
确定明确的目标	11
掌握产品的利益和特征	12
充分掌握产品的利益和特征	13
了解客户的渠道	13
好记性不如烂笔头	14
良好的工作环境	16
体验 5W1H 技巧	18



第2辑 秘密武器——电话销售的基本技巧 23

十个拨打、接听电话的好习惯	24
好习惯一:让电话响两声再接	24
好习惯二:拿起电话说“您好”	26
好习惯三:微笑着说话	27
好习惯四:请给对方更多的选择	30
好习惯五:尽量缩短“请稍候”的时间	30
好习惯六:若商谈的事情很多,请事先告知对方	32
好习惯七:让客户知道你在干什么	33
好习惯八:信守对通话方所做出的承诺	34
好习惯九:不小心切断了电话,应主动地立即回拨电话	35
好习惯十:等对方挂断后再挂电话	36
有效地接打电话的六个要点	37
要点一:电话旁边准备好备忘录和笔	39
要点二:接电话的姿势要正确	40
要点三:记下交谈中所有必要的信息	41
要点四:将常用电话号码制成表格贴于电话旁边	43
要点五:传达日期、时间一定要再次进行确认	43
要点六:如果对方不在,请留下易于理解的信息	43

第3辑 电话诉衷情——成功的产品推介 49

电话推介的开场白	50
开场白的三个步骤	50
开场白的两个不要	51
开场白的内容	54
产品推介的内容	55
推介的内容	55

设计好问题	58
介绍产品各种实际益处的表达方式	59
成功约见	61

第4辑 不打不成交——如何处理顾客的异议 67

常见客户的异议	68
客户异议的含义	68
正确对待客户的异议	69
处理客户异议的六种方法	72
第一招:借力打力	72
第二招:化整为零	73
第三招:平衡法	76
第四招:给客户提建议	77
第五招:巧问为什么	79
第六招:听而不闻	82

第5辑 我为订单狂——有效成交的技巧 87

识别客户的购买信号	88
购买信号	89
学会倾听	93
把握成交的适当时机	96
机不可失,失不再来	97
没有最佳的成交机会,只有适当的成交机会	98
推销失败的原因	98
运用有效成交的技巧	100
直接成交	101
假设成交	102
刺激成交	103



第6辑 将销售进行到底——成功跟进的技巧 107

成交以后至少再打三次电话 108

给客户写随访信 110

兑现曾经做过的承诺 112

持之以恒地进行联系 112

开发老客户 114

建立客户档案 116

反对意见 117

建立客户档案 118

参考答案 123

附录 工具表单 125

表1-1 检查工作效率表 126

表1-2 打电话前的准备 127

表2-1 是否有良好的接听电话的好习惯检查表 128

表2-2 是否有效接听电话检查表 129

表3-1 电话推介的开场白和产品推介的内容表 130

表4-1 有效地处理客户异议的自我检查表 131

表5-1 客户是否发出购买信号检查表 132

表5-2 倾听技巧检查表 133

表6-1 成交后及时跟进检查表 134

表6-2 客户档案及跟进表 135

第 1 辑

磨刀不误砍柴工

——电话销售的准备工作

本辑重点



态度是成功的敲门砖

确定明确的目标

掌握产品的利益和特征

好记性不如烂笔头

良好的工作环境

体验 5W1H 技巧



态度是成功的敲门砖

电话营销是随着现代技术发展而发展的一种运用电话配合，以高效率的双向沟通方法直接与目标客户接触、沟通并展开促销活动的直销方式。它是当今商业领域发展最快的一种行业，预计每年以 30% 的速度递增。电话营销的特点有：及时、普遍、经济、双向、简便以及快捷等。营销者利用电话进行高效率的营销并不是一门简单的学问。在打电话营销之前，还需要做很多的准备工作。

完美态度包含的要素：

- 尊重对方，增强自信
- 完美、动听的声音、语调
- 语速要与对方恰当地配合
- 战胜与销售有关的一切恐惧心理

心态对于成功的影响很大



尊重对方，增强自信

尊重对方，增强自信，对于一名电话销售人员来说意味着什么呢？首先，请你看看下面的漫画。