

如何讲，客户才肯听；如何说，客户才会买

电话销售中的 成交技巧 与 拒绝处理

杨智伟◎著



快速提升话术 | 妥当处理拒绝
实战效果显著 | 破解成交难题
现场情景模拟 | 团队业绩翻番



零基础起步，
完美电话营销解决方案，
全新说话公式，
帮你轻松搞定每一位客户。

让客户不挂你电话的完美沟通技巧

民主与建设出版社

电话销售中的 成交技巧 与 拒绝处理

杨智伟◎著

民主与建设出版社

图书在版编目(CIP)数据

电话销售中的成交技巧与拒绝处理 / 杨智伟著. —

北京: 民主与建设出版社, 2017.5

ISBN 978-7-5139-1575-5

I. ①电… II. ①杨… III. ①销售-方法 IV.

①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 114552 号

© 民主与建设出版社, 2017

电话销售中的成交技巧与拒绝处理

DIANHUAXIAOSHOUZHONGDE CHENGJIAOJIQIAO YU JUJUECHULI

出版人 许久文

著者 杨智伟

责任编辑 韩增标

装帧设计 润和佳艺

出版发行 民主与建设出版社有限责任公司

电话 (010)59417747 59419778

社址 北京市海淀区西三环中路 10 号望海楼 E 座 7 层

邮编 100142

印刷 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

版次 2017 年 8 月第 1 版 2017 年 8 月第 1 次印刷

开本 710mm × 1000mm 1/16

印张 15

字数 207 千字

书号 ISBN 978-7-5139-1575-5

定价 39.80 元

注: 如有印、装质量问题, 请与出版社联系。

一部电话打天下

我曾经到过一些城市的招聘会进行走访，也在一些人才招聘网站上进行过调研，在不同的招聘求职平台上，我发现有个职位长年显示旺盛的需求量，那就是电话销售。说实话，作为一个从电话销售领域摸爬滚打出来的人而言，电话销售在我的成长中发挥了不可磨灭的作用。

总的来说，踏入电话销售领域的人，有着不同的原因。有的人是为了“骑驴找马”，先在一个城市里立足下来，然后再想办法“高就”；有的人是发自内心地喜爱电话销售，喜欢和他人通过电话沟通，以前打电话担心花电话费，做了电话销售后，可以可着劲儿地打电话，过足电话瘾；有的人是为了挑战自己的掘金潜力，因为你若真能胜任电话销售的工作，我可以负责任地告诉你，电话销售真的是一份“多金”的工作，收入水平是比较高的；还有的人是感慨于自身软硬件资质（如学历、专业技术能力）略有不足，姑且干起了电话销售……

虽然每个人选择做电话销售的初衷有所不同，但是只要你在电话销售领域勤勤恳恳地耕耘，一样会有令你惊喜的收获。我当初选择做电话销售，是感叹于个人能力和价值不能充分地发挥，于是辞掉了工作，来到一场招聘

会，一家公司的HR很友善，长得很甜美，声音很温柔，举止落落大方，一下子就把我吸引了过去。您别误会，本人没有其他“不良”动机，爱美之心，人皆有之，相信您到一家公司工作，也可能会有这样的吸引力因素吧。多年后，我一直认为：代表一个公司形象的，更关键的还是人；硬件再升级，也代替不了人的因素。就这样，凭着对HR的好感，以及对这家公司的信任，我来到了这家公司，一干就是十几年，起初的职位是“电话销售”。

应该说，与传统的销售方式相比，电话销售不但成本低、效率高，而且可以与客户不断巩固彼此的关系，不会像很多传统销售那样，“一手交钱一手交货”后，彼此“分道扬镳”，甚至“老死不相往来”。电话销售在成交之后，还可以隔三岔五地给客户打个电话、发个邮件，以及在微信里问候一下，保持联络。我记得刚从事电话销售这个行业时，公司规定每天至少拨打100通电话。

可以说，电话销售是一份实战性非常强的工作，如果你没有充足的理论知识积累和实践锤炼，哪怕你在心里对自己说无数遍“管好自己的嘴，让自己把话说好”，可一到通过电话与客户接触时，你的语气、语调、语速、语言表达、声音等还是不能进入自己理想的状态。实际上，在我从事电话销售工作的头一个月里，我累计打了2000多个电话，权当是自己练手了。当时的电话资料，一部分是公司提供的，还有一部分是自己在互联网上搜索的，还有一些是参加同行聚会时，资源共享得来的。

通过第一个月的大量电话销售实践，在反复总结与尝试中，我发现自己打电话时的反应能力、沟通能力明显提高，对电话销售多少有了些认识，也出了一些小订单。同时，我在给客户打电话时，长期坚持一个原则，那就是与人为善。只有这样，或许你本次通电话时，没有说完要说的话，那么下次你再和客户联系时，还有补充的机会。如果你不能做到与人为善，那么客户

下次接到你的电话，十有八九会毫不犹豫地挂断。由此，我认为，新入行的电话销售同行们，或许能力难以在短期内快速提高，但是一定要端正态度，与人为善，这样才能给自己机会。

回想从事电话销售这么多年，我在这个领域获得过一些荣誉，也在完成与刷新着自己对财富和人生价值的目标。与此同时，我也看到越来越多加入电话销售领域的年轻朋友，由于他们缺乏必要的理论素养和实践指导，在电话销售领域走了很多弯路，甚至频繁地换工作。基于此，我觉得有必要总结自己十多年来的工作历程，从而给进入电话销售领域的朋友力所能及的帮助，帮助电话销售者提升业绩，同时也能推动公司销售额的增长。

就目前而言，电话销售已经成为许多企业的主要销售模式之一，但从客户的角度来说，还有许多人对这种销售行为不是很习惯，甚至会产生反感情绪，这就要求电话销售人员必须讲究电话销售的方法与技巧。我们以世界知名企业微软公司为例，他们的电话销售是积极帮助客户解决工作中存在的一些问题，提高他们的工作效率，这项业务很快得到客户的认可，并迅速开展起来。

电话销售作为一种销售模式，本质是为客户提供有价值的服务，起码可以传递有益的信息。在生活中，我经常看到一些客户生硬甚至粗鲁地拒绝打给他电话的销售人员。客户的这种行为固然存在不妥之处，但是销售人员首先要从自身找原因。比如，我曾经在高速公路上开车时，看到一个陌生电话打过来，由于不便接听，又不想长时间地听到电话铃声，便将电话挂断；然而，一直到我在服务区停车，这个电话累计给我打了十几次，当我终于可以接听电话时，才知道对方是做推销的。

出于对同行的尊重，我婉转地拒绝了，因为对方推销的产品并不是我当下需要的产品。若是换成普通的客户，恐怕就要把这种打电话行为界定为“骚扰”了，又如何不让人对电话销售产生反感？

因此，做电话销售一定要懂得尊重人与换位思考。不懂得尊重人与换位思考的人，往往是不适合从事电话销售工作的。这是因为，电话销售的过程就是一个沟通的过程，如果我们做不到尊重与换位思考，客户在接到我们的电话时就会产生不快，这就直接影响了客户与我们交流的兴趣。在现实中，我常听到人们谈论如何促进成交、规避客户的拒绝，可以说，从自身做起，事情才能有实质的改善。

在这个社会上，“沟通”是人的一项基本需求，也蕴含了巨大的财富。想想看，有多少企业正是因为满足了人们的沟通需求，才实现了巨大的价值，比如中国移动、中国联通、中国电信，以及腾讯QQ、微信等，都是基于为人们提供了出色的沟通需求解决方案，而获得了飞跃式的发展。同样，电话销售就是在沟通中发掘需求，创造价值。如今，打天下已不再是靠拳头，而是比服务，因此做好电话销售服务，你就可以“一部电话打天下”。

与其他工作相比，电话销售人员往往要承担一定的销售指标，需要面临绩效考核以及“业绩末位淘汰制”。基于此，电话销售人员往往是在很大压力之下工作的。所以，从事电话销售工作的朋友，不管你原先的心理抗压能力如何，通过电话销售工作的锤炼，你的心理承受能力都会有不同程度地增强。

本书从销售实战的角度出发，深入浅出、系统详尽地剖析电话销售中如何有效实现成交和处理客户的拒绝，从而提升电话销售从业者的开单能力。全书共分3篇，总计12章，书中内在体系逻辑严谨，用语自然亲切，融入了大量实战案例，堪称从事销售、咨询、推广等业务的人员的必读佳品。

俗话说“三百六十行，行行出状元”，只要你按照本书中讲的方法努力训练自己，而且持之以恒，一定可以成为电话销售行业里的佼佼者。

上篇 如何提高成交率

第一章 做电话销售要懂点销售心理学	003
客户的6个问题你必须懂	004
让你失去客户的8个“不小心”	008
你知道客户心里想要的是什么吗	011
销售必知的8大攻心术	014
卡耐基的4项销售原则	017
学会心理学，掌控销售主动权	019
第二章 15秒内“黏住”客户	021
一开口就让客户的好奇心爆棚	022
巧用声音，塑造好形象	024
给陌生客户打电话，如何开场更有吸引力	027
“诱”之以利，不怕他没有兴趣	030
巧用敏感话题吸引客户的注意力	033
练出一口个性化语言	036

摆正心态，更易赢得客户的心	039
电话销售中最忌讳说的话	042
第三章 销售80%靠耳朵，20%靠嘴巴	045
电话销售中倾听的学问	046
听出“谎言”背后的原因	049
听出客户异议中的真实需求	051
态度变化潜藏购买意愿	053
客户的提问折射消费心理	056
语气反常释放成交信号	058
不怕客户不买，就怕客户不听	060
第四章 掌握成交法则，让客户非买不可	063
你会制定电话销售话术吗	064
胜负各半——直接成交法	068
二选一——选择成交法	071
顾问式服务，让成交水到渠成	073
“先试用一下”，更易促成交	076
拜客户为师，就能出奇制胜	079
关于成交的一些建议	081

中篇 如何降低拒绝率

第五章 成功的销售都是从被拒绝开始的	085
从自身角度看为什么被拒绝	086
从客户角度看为什么拒绝你	088
产生拒绝的5个诱因	091
“我们现在根本不需要”	094
“我们已经有供应商了”	096
“从没听说过这个牌子”	098
“等你们促销优惠时再和我联系”	101
第六章 客户开口就拒绝怎么办	103
客户能拒绝，但你不能急	104
“你从什么地方知道我电话的”	106
“我现在很忙，没有时间”	108
“你们的产品技术不够新”	110
“你先给我发份传真或邮件再说吧”	112
“这个需求还不着急解决”	114
“你怎么又给我打电话了”	117

第七章 如何应对客户的顾虑	119
学会正确对待客户的顾虑	120
“听说你们的产品是贴牌做的”	122
“看不到产品不放心”	124
“在网上看到其他用户的评论”	127
“产品的功能设计不够合理”	129
“你们的产品解决方案不符合我们的要求”	131
“我还要再比较比较”	134
第八章 处理拒绝的原则和方法	137
坦然面对，待之以诚	138
把握主动，看透拒绝背后的真相	140
多听善问，辨析真假拒绝	143
以退为进，化解客户的拒绝	145
转移话题，适当避开正面交锋	147
正面回应，打消客户的顾虑	149
有备而来，让拒绝来得更猛烈些吧	151
坚持不懈，用你的热情感化客户	153

下篇 实战技巧与注意细节

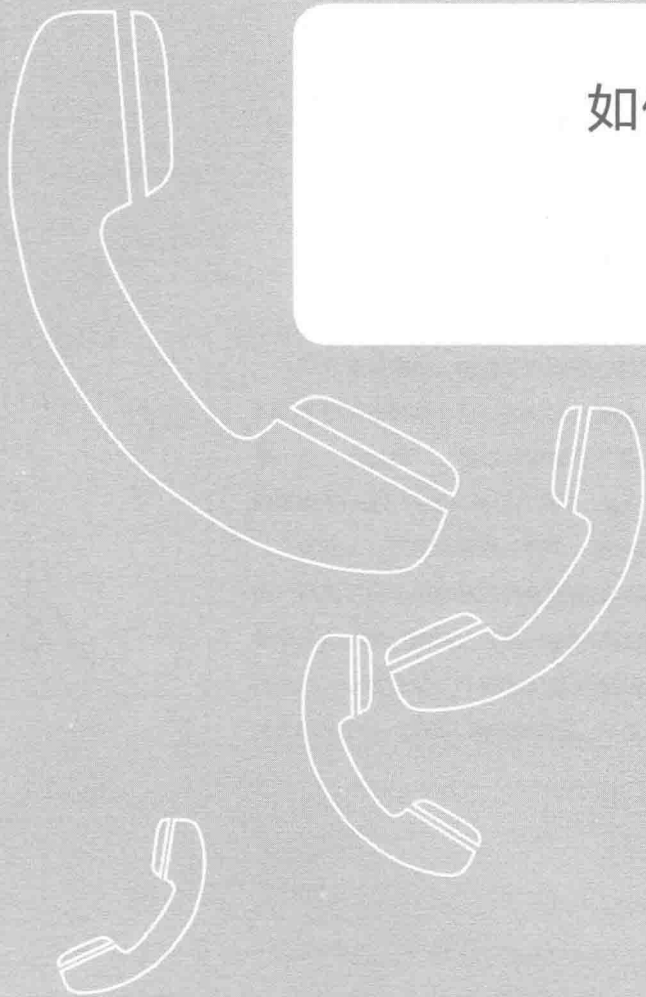
第九章 巧妙绕过前台和总机	157
知己知彼：你对前台、总机知多少	158
熟人好办事——关键人物法	160
振聋发聩——重要事情法	162
隔行如隔山——专业知识法	164
软硬兼施——直接施压法	166
曲线找人——旁敲侧击法	168
三招教你搞定前台和总机	170
第十章 巧妙提问，电话销售不再难	173
想让客户开金口，你要先会问	174
问对了，客户就会跟着你的思路走	176
所向披靡的“四级提问法”	178
能“问”的不要去“说”	180
问出客户异议背后的原因	183
电话销售中的提问原则	185
销售实战中的几个提问技巧	187

第十一章 电话里怎样谈价格	189
客户在电话里问起价格怎么办	190
电话销售里的报价技巧	192
妙用饥饿营销策略，激起客户的购买欲	194
议价时要有理有节又有据	196
切忌无条件地降价	199
“我做不了主，要向领导请示”	201
要让客户感到买赚了	203
第十二章 你的声音价值千万	205
什么样的声音最有穿透力	206
声音训练：打造你的声音名片	209
电话销售中的措辞要得当	211
高效接听客户电话的说话技巧	213
把说话当成艺术来锤炼	215
好声音离不开好情绪	218
附录	220
电话销售基本礼仪测试	220
电话销售声音控制测试	221
电话销售情绪掌控测试	222
电话销售提问能力测试	223
电话销售倾听能力测试	224
后记	225

上篇

如何提高成交率

- ◆ 做电话销售要懂点销售心理学
- ◆ 15秒内“黏住”客户
- ◆ 销售80%靠耳朵，20%靠嘴巴
- ◆ 掌握成交法则，让客户非买不可





第一章

做电话销售要懂点销售心理学

在电话销售中，电话线的两端分别是销售人员和客户，中间的销售活动则是心与心的交流，因此，电话销售人员要打的是一场“心理战”。做电话销售若不懂心理学，就如人在茫茫的黑夜里行走，假如只靠误打误撞，显然难有胜算的把握。

实际上，在电话销售过程中，客户的心理活动是不断变化的，谁更了解与洞悉客户的心理及表现形式，谁就更易于在竞争中胜出。我们知道，人是一种情感动物，销售人员只有把握住客户的心理变化，并做出积极有效的回应，做起销售工作来才会如鱼得水。因此，做电话销售，不能不懂点销售心理学。





客户的6个问题你必须懂

在现实生活中，相信不少人都接到过陌生推销电话，诸如“您好，先生/小姐，请问某处的房子考虑吗”（销售房产），抑或“我们新推出的保险理财产品，您需要了解吗”等。在这些推销电话中，应该说不乏成交的，更不乏让客户一听就不耐烦地挂断电话的。

更有甚者，我还曾见到，有些销售人员竟然在电话里与客户吵架，甚至“对撕”起来，“看谁说话更狠”。说实话，作为销售人员，我们要明白“和气生财”的道理，如果客户实在不需要我们推销的产品和服务，大不了与客户礼貌道别，给客户留个好印象，以后客户有需求了或许还会记起你，因此绝不应该在电话里跟客户“对撕”，其结果只会有一个败者，那就是电话销售人员，因为得罪客户，相当于堵塞了自己的“财路”和晋升的“官路”。

好了，闲言少叙，言归正传，多上“干货”——在销售中，“换位思考”很重要，对于从事电销（“电话销售”的简称）这一行的朋友来说，在我们给客户打电话之前，一定要能主动站在客户的角度上思考几个问题，这样的话，才能快速高效地打消客户的顾虑。

这就好比，当我们接到陌生电话时，你是否会对这通陌生电话产生几个疑问？答案是肯定的。比如，你起码想知道是谁给自己打来的电话，给自己打电话有什么事情。常有些刚入行的电销朋友抱怨“现在做电销真难，打10