

电话新营销

一线赢单特训

朱坤福
◎
编著

无远弗届，电话让生财之道畅通无阻；
天涯咫尺，接打使千里业务一线牵来。

望闻问切诊断电话营销流程；辨证论治助你一举拿下大单



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

电话新营销

朱坤福◎编著

一线赢单特训

中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电话新营销:一线赢单特训/朱坤福编著. — 北京:中国财富出版社, 2017.4

ISBN 978-7-5047-6452-2

I. ①电… II. ①朱… III. ①推销—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 081446 号

策划编辑 刘 晗 责任编辑 梁 凡
责任印制 何崇杭 石 雷 责任校对 孙会香 张营营 责任发行 董 倩

出版发行 中国财富出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227588 转 2048/2028 (发行部) 010-52227588 转 307 (总编室)
010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 济南兄弟印务有限公司

书 号 ISBN 978-7-5047-6452-2/F·2745

开 本 710mm×1000mm 1/16 版 次 2017 年 5 月第 1 版

印 张 20.75 插 页 2 印 次 2017 年 5 月第 1 次印刷

字 数 312 千字 定 价 49.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

电话新营销

一线赢单特训

朱坤福

亚洲首席财富演说专家

- ◆ 山东朱氏药业集团董事局主席
- ◆ 中国医疗器械培训专家
- ◆ 亚洲知名营销专家
- ◆ 中国优秀企业家
- ◆ 中国诚信企业家
- ◆ 中国品牌企业创新人物
- ◆ 中国管理创新领军人物
- ◆ 中国健康产业领军人物



医疗器械团队业绩倍增特训营

亚洲首席财富演说家



热烈庆祝《中国医疗器械团队业绩倍增特训营》第56期圆满结束

医疗器械团队
业绩倍增特训营



电话新营销

一线赢单特训



微商大咖团队特训营

MICRO-BAO CAFE TEAM SPECIAL TRAINING CAMP

微商大咖特训营

亚洲首席财富演说家



第88期微商大咖团队特训营

试读结束，如需全本请在线购买 www.eitongbook.com



“一线万金”授课现场



电话新营销

一线赢单特训

无远弗届，电话让生财之道畅通无阻；
天涯咫尺，接打使千里业务一线牵来。

望闻问切诊断电话营销流程；辨证论治助你一举拿下大单



“营销36计”培训现场

《销售兵法》成交为
签售现场



电话新营销

一线赢单特训



新微商户外拓展特训营

前 言

唐人韦固，出身士大夫之家，父母早亡。身为孤儿的他，一直想要早点娶妻，成个家，但始终没能遇到称心的人。一天夜里他行至一条小河旁，看到一位白发苍苍的老人，正倚在一个布袋子上，借着月光专心看书。韦固好奇地问道：“老人家，你这是在看什么书啊？”老人回答：“这是姻缘簿，记录着天下人的婚姻之事。”韦固不信，又问老人袋子中装的是什么。老人回答说：“这是牵系有缘人的红绳，只要两端分别系在男女的脚上，无论他们相隔多远、是否认识，将来都会成为夫妻。”正愁婚配不成的韦固颇有兴致地问道：“那与我有缘之人在何处呢？”老人说：“街市上，跟着瞎眼婆婆卖菜的就是你的有缘人。”韦固一听非常生气，那个丫头样子很丑，怎么配得上我这种玉树临风的才子？于是他心生歹意，第二天就向女孩扔了一块石头，准备把她打死。那女孩应声倒地，韦固很害怕，赶紧跑了。

14年后，韦固受命担任相州参军，与相州刺史王泰的女儿结为夫妻。小姐十五六岁，样貌娇俏，明艳动人，韦固甚是满意。只是妻子眉间始终贴着一片花钿，从不取下来。韦固多番追问之下，妻子才泪水涟涟地说出，其实她本是王泰的侄女，早年父母双亡，由奶妈靠卖菜养大。幸得叔叔于七八年前接她入门，当作亲生女儿般疼爱。小时候，奶妈带自己去卖菜，不知从何处冲出一个暴徒，用石头打中她的眉心，虽未伤及性命，但却留下了疤痕，所以才以花钿遮掩。韦固听后非常吃惊，就把月下老人的话告诉了妻子，这才相信缘分是拆不散的。

这就是“千里姻缘一线牵”的来历，简单来说就是牵线搭桥是月老干的活，哪怕两个人相隔万里，只要被他手中的红线系上，就“有缘千里来相会”了。不过随着社会的不断发展，这“千里姻缘一线牵”已经有了新

的寓意，尤其是在电话营销行业，它的意思更是与以前千差万别。首先说“千里”，以前的交通基本靠腿，有钱人才能坐马车，带上干粮怎么也得走些日子，现在别说千里，就是相隔万里，见个面也不是难事。其次这“线”的味道已经变了，现在的电话营销业务往往是由一“线”牵成，但此“线”并非月老手中的红线，而是一条电话线，甚至是电波这条无形的“线”。随着电话功能的不断强大，这条“线”已经大有取代月老手中的红线之势。君不见，现在很多异地恋人都是通过电话诉衷情的，为中国通信事业的发展做出了巨大的贡献。然而，月老只负责牵线，而电话销售员除了负责牵线，还要千方百计地维护交易双方“婚后”的关系，不至于半路“离婚”。

对于电话销售员来说，电话营销是一种远距离操作，自己手中的产品就是“女方”，顾客就是“男方”，电话销售员的任务就是帮助自己手中的产品找到“有缘人”，并通过手中这根细细的电话线和自己的三寸不烂之舌把“女方”牵进顾客的家门。也就是说，从接触“男方”到产生信任，然后再到“女方”的推介、销售、收款、服务，以及转介等，都是靠着电话销售员的嘴巴和手中的这条“线”。但是，毕竟电话销售员没有月老那么经验丰富，有的时候他系的“线”可能没有那么结实，不小心就断了，所以如何才能充分利用好嘴巴和这条“线”，达到电话营销的最高境界，一直是电话销售员在关注和探讨的问题。

其实，成为一名优秀的电话销售员并不难。首先，在与客户沟通之前，应当做好准备工作，对客户的相关信息进行整理，比如客人的性格如何、有什么喜好、习惯怎样的谈话方式、常住地在哪里、工作职务是什么等。通过对这些信息进行整合，从中提取出能起到主导作用的关键性细节，并对这些细节进行简单的加工，在脑中勾勒出客户的基本形象。之后，在与客户通话时，就能够做到心中有数，有的放矢。

其次，在与客户沟通的时候，要根据情况随机应变、灵活应对。想要做到这一点就需要销售人员对产品有非常透彻的了解。另外，还需要销售

人员掌握一些心理学常识，通过客户的回应，分析客户真实的心理需求。

最后，在与客户沟通的过程中，合理运用语调等，向客户传递真实可靠的信息，调动客户的购买欲望。语言表达应当贴近客户心理，给客户以信任感，使客户愿意与你进一步沟通的欲望。销售人员应当在自己与客户之间建立积极、良性的沟通环境，让客户看到你的真诚，明白你的确是在“用心”为他解决问题。

总之，要想成为一名优秀的电话销售员，就应当做到多思、多想、多学，在工作过程中总结成功经验、反省失败原因。只有这样，才能够发挥优势，杜绝弊端，不断完善和提高自己的业绩。

本书摒弃了单纯枯燥的论述，将理论与实际案例相融合，生动地分析了电话销售过程中赢得客户的关键细节，针对沟通技巧与话术应用做了深入浅出的阐释。希望大家能够通过对本本书的学习，快速掌握沟通的关键细节与精髓，将其融入工作中，形成一套具有个人特色的电话销售方案。预祝大家业绩长虹，成为所向披靡的金牌电话销售员！



2017年4月于燕贻堂

目 录

第一章 “打”就一个字，通话前却要准备无数次

打电话前先把自己的目的搞清楚	2
一份提示性的手稿让你如虎添翼	6
多点出击获取海量客户电话资源	11
明确电话营销的步骤会事半功倍	15
对客户的信息了解得越详细越好	20
提前细分目标客户才能有的放矢	24
电话营销前需要准备但不要过度	29

第二章 突破“拦路虎”，顺利找到关键负责人

三种技巧应对前台的婉拒托词	34
前台让你把事情告诉他怎么办	41
如何让前台不得不转接你的电话	45
巧借前台帮助你顺利“渡河”	50
提供拒绝的便利只会很“受伤”	55
反客为主巧妙应对难缠的前台	60

第三章 开场不平淡，一张嘴就“黏住”对方

巧报自己的职务引起客户的兴趣	68
----------------	----



借助第三者这座便于沟通的桥梁	70
利用别人名望给自己戴顶高帽子	73
语出惊人的开场引起客户好奇心	76
激发客户固有的“占便宜”心理	79
为客户解决问题才是销售的主题	81
从财产安全角度出发有效留住客户	84
不妨从客户的健康问题上做做文章	87
强调一下你能给客户带来什么好处	89

第四章 展开心理战，赢得客户的信任和好感

引导性提问是电话销售的必杀技	92
肯定式提问使客户作出正面回答	95
真诚地求教客户就会喜欢你	97
限制式提问只给客户相对的自由	100
提出有价值的建议赢得客户信任	102
利用共同点拉近彼此之间的距离	105
肯定客户才能够引起对方的共鸣	108
适当安抚客户化解对方的坏心情	111

第五章 别被拒绝吓住，灵活化解客户的托词

怎样说才不会被客户拒绝	116
怎么破解“我需要跟太太商量一下”	121
怎么破解“我对你们的产品没兴趣”	124

怎么破解“价格太高了”	127
怎么破解“需要时再打电话”	132
怎么破解“我需要老板同意”	136
怎么破解“已有合作伙伴”	140
怎么破解“发份传真看看”	143
怎么破解“我想再了解一下”	146
怎么破解“我没钱”	149

第六章 产品介绍好，客户一定会主动来购买

成为所销售产品的专家才能底气十足	154
学会打扮自己的产品赢得客户青睐	156
介绍产品时要时刻保持清晰的思路	159
别在客户面前过多地卖弄专业术语	162
向客户充分展示产品所具有的价值	164
给客户的选择过多容易使他挑花眼	168
介绍产品要找对时机免做“无用功”	170
学会客观巧妙地谈论竞争对手的产品	173
围绕客户来介绍产品才能取得成功	176
电话介绍产品的技巧和误区	179

第七章 使出“撒手锏”，让成交最终得以实现

抓住客户的购买信号及时一锤定音	186
多使用关键促成句式帮助交易成功	190

让客户无法说“不”	194
交易的关键阶段需要紧紧抓住决策人	199
用“最后一个问题”赢得客户的签单	202
杜绝客户拖延的念头有效促成交易	205
为客户营造一幅成交后的美好景象	208
让客户知道你们彼此得到了多少好处	211
搁置分歧引导客户认同你的观念	214
学会把控客户的经济动机	217

第八章 投诉巧处理，赢得更多潜在客户资源

及时化解客户成交后的消极情绪	222
掌握有效方法妥善处理客户抱怨	226
接到投诉你需要立刻采取行动	229
征求客户意见，共同解决问题	232
与客户争个高低是最致命的错误	234
善于挽回流失的客户才有好业绩	238
安抚客户的情绪别让他变得更糟	242
把客户的投诉之危转为再成交之机	246
用你的真诚让投诉得到圆满解决	249
把客户投诉当成售后服务来做	252

第九章 接听好电话，提升成交概率

有效提问筛选出有用的客户信息	256
----------------	-----

读懂客户的需求才能走进客户的心	260
给客户报价时切记不要含糊不清	263
坚持先听后说成交的概率会更大	265
让客户少量试用产品以打消其疑虑	267
打错的电话有时也能给你带来订单	270
看似举手之劳的电话转接并不简单	272
网络搜索助力求购电话的接听成功	275
老客户打来的电话更需要认真对待	278
及时确认听到的客户信息	281

第十章 照葫芦画瓢，行业范例助你打遍天下

医药行业电话营销实战技巧范例	286
保险业电话营销实战技巧范例	288
“纪念币”电话营销实战技巧范例	293
广告行业电话营销实战技巧范例	299
软件行业电话营销实战技巧范例	302
汽车行业电话营销实战技巧范例	308
信贷行业电话营销实战技巧范例	310
通信行业电话营销实战技巧范例	312
零售行业电话营销实战技巧范例	314
招聘行业电话营销实战技巧范例	317



第一章

“打”就一个字，通话前却要准备无数次

在电话营销沟通中，由于时间少、缺乏面对面的交流、双方容易产生误解等方面的因素，使得电话沟通前的准备工作显得十分重要。拨打电话前的准备工作，就好像建大楼的地基一样。一个电话是否成功，能否达到目标，和准备工作是否充分有很大的关系。一位智者曾经说过：“在这个世界上，准备得越充分的人，幸运的事情降临到他身边的次数就越多。”

打电话前先把自己的目标搞清楚

山东玛尔思企业管理咨询有限公司的业务人员拨通了一家公司总经理办公室的电话，在对方接听后，这位业务人员马上热情地打招呼：“早上好，请问是××公司的王总吗？我是山东玛尔思的柳强。”

在听到对方表明自己正是××公司的王总之后，业务人员柳强又用积极明朗的语调说道：“王总，我们公司针对目前市场上的一些变化开发了一套培训课程，该培训课程对于产品研发方向确定、中高层管理者的素质提高及增加市场份额具有非常明显的效果。我想您一定对这套培训课程非常感兴趣，您看您什么时候有时间，我们详细地谈一谈。”

王总说：“不好意思，我最近都比较忙，恐怕抽不出时间和你谈这些事情了。”

虽然王总的用词非常客气，不过业务人员柳强很清楚，对方是在找理由推脱自己，不过柳强并不放弃，他仍然态度积极地说：“如果您现在比较忙的话，您看这样好不好，我一会儿把这套培训课程的安排通过传真给您发过去，现在我只要几分钟时间先给您介绍一下课程安排当中的几个要点，这样的话您在看课程安排的时候也能更加方便。”

“那好吧。”听到柳强如此诚恳的请求，王总同意听他进一步解说。

在简单介绍了一下该培训课程的几个要点之后，柳强又趁热打铁地说道：“王总，您看这样好不好？如果您最近都没有时间带领公司的中高层管理者来听这套培训课程的话，不妨安排公司里的一些其他员工，如销售人员等来参加我们公司最新开发的另外一套培训课程，这套培训课程与我才向您介绍的那套培训课程都属一流水平，相信这套课程对于贵公司员工素质的提高及销售业绩的提升都会产生非常积极的作用……”