

从零开始学 电话销售 全集

任锡源◎主编

从新手到高手，破解电话销售玄机



电话销售员内训宝典

技巧与案例·流程与方法·训练与游戏·测试与分析

中国言实出版社

从零开始学 电话销售 全集

任锡源◎主编



YZLI 0890093098

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

从零开始学电话销售全集/任锡源主编.

—北京:中国言实出版社,2010.9

ISBN 978-7-80250-306-9

I. ①从…

II. ①任…

III. ①销售—方法

IV. ①F313.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 163390 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64963107(一编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京市昌平前进印刷厂

版 次 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

规 格 720 毫米×1000 毫米 1/16 23 印张

字 数 280 千字

定 价 42.00 元 ISBN 978-7-80250-306-9/F·315

前 言

进入 21 世纪，由于城市规模扩大、交通阻塞等原因，登门拜访式的销售效率越来越低，而成本却不断上升。在营销成本日益高涨的今天，人们更多地把目光转向了电话销售。仅凭小小的一部电话，便可以足不出户打遍天下，一部电话可以打来千万的销售利润。

那么，是不是无论是谁拿起电话都能取得骄人的业绩？答案是否定的。电话销售也是一门学问，也需要一定的技巧。只有懂得了这门学问、掌握了这种技巧，才有可能取得突出的业绩。

本书详细解析了电话销售的独特理念和系统的流程。摒弃了单纯枯燥的理论阐释，针对电话赢得客户的关键步骤，结合真实案例加以分析说明，能让读者清晰明确地了解 and 掌握通过电话赢得客户的种种技巧与方法，具有很强的指导性和实用性。

衷心希望你通过对本书的学习，能够了解到电话销售的精髓，建立一套属于自己的电话销售方法，增长自己的销售业绩，赚取更多的财富。

目 录

第一部分 电话销售巩固基础篇

第一章 电话销售基础概念	3
第一节 电话销售基础知识	3
什么是电话销售	3
电话销售的功能性分类	3
电话销售的特点	4
第二节 电话销售的作用	6
第三节 电话销售团队的成长过程	9
团队初期：指挥型	9
团队问题期：引导型管理	15
团队成熟期：系统型管理	20
团队收获期：流程型管理	23
第四节 如何引进电话销售及适用范围	26
企业如何引进电话销售	26
电话销售的适用范围	27

第二章 做一个好的电话销售者需要具备的心态	28
第一节 信心是销售的主宰	28
相信自己就等于成功了一半	28
信心的培养与方法	30
在生活中建立信心的技巧	34
失去自信的原因	37
案例与分析	38
第二节 有了勇气，无坚不摧，无攻不克	39
没有勇气就没有成功	39
勇气的培养与方法	42
案例与分析	44
第三节 有一颗坚韧的心让你更敢于面对挑战	45
韧性是永不言败的气质	45
韧性的培养方法：怎样去坚持	47
案例与分析	54
第四节 热情是成功的兴奋剂	56
诚实是一种勇于面对失败的勇气	56
一个诚实的销售人员应该做到的几件事	58
案例与分析	60
第五节 创新是成功的支点	63
试着改变惯性思维	63
怎样做才能创新	67
案例与分析	70
第三章 成功电话销售中的关键因素	82
第一节 电话销售中的几项关键成功因素	82

定位合适的目标客户	82
准确的客户信息	87
必不可少的“硬件”支持	88
积极的市场活动配合	88
完善的电话销售流程	88
处于收获期的电话销售队伍	89
第二节 提高电话销售成功率的方法	90
了解自己的产品	90
善于自我激励	92
良好的协调能力	92
第三节 案例与分析	92
第四章 建立信任关系是电话销售所面临的最大挑战	96
第一节 怎样建立信任关系	96
第二节 客户对电话销售人员的信任来自五个方面	98
第三节 案例与分析	101

第二部分 电话销售流程详解篇

第五章 通话前的准备,让你有的放矢	105
第一节 准备阶段的要点	105
第二节 在打电话前需要知道的	115
第三节 案例与分析	119
第六章 适当的开场白会增加成功几率	122
第一节 开场白的六要素	122

第二节 吸引客户注意力的方法	123
利益吸引法	123
触动法	124
赞扬法	125
制造忧虑法	126
群体效应法	127
其他方法	127
第三节 电话销售中常用的几种开场白形式	128
假设成交法	128
帮助客户法	129
原因请求法	130
追求稀有法	130
资格限制法	130
询问用户法	130
赠品吸引法	131
礼貌问候法	131
第四节 案例与分析	131
成功的开场白	131
第七章 探寻客户需求,有针对性地推荐产品	133
第一节 探寻客户需求	133
要明确客户需求	133
提出高质量的问题	136
对已知客户的情况应如何探询	140
第二节 有针对性地推荐产品	141
推荐产品的时机	141

推荐产品的三个步骤	142
推荐产品的关键技巧	144
消除客户疑虑,才能更好地推荐产品	147
第三节 案例与分析	150
第八章 把握适当推荐时机,推进成交	153
第一节 把握适当推荐时机	153
第二节 达成协议的三个步骤	157
第三节 达成协议时必备的三个条件	159
第四节 推进成交的技巧	160
第五节 案例与分析	165
第九章 成交后的客户维护及后续跟进	167
第一节 成交后的客户维护	167
第二节 后续跟进有策略	172
第三节 案例与分析	178
第十章 如何接听来电	183
第一节 随时准备接听电话	183
第二节 打电话进来的客户分类	184
第三节 接听电话的技巧	186
不同客户,不同方法	186
转接电话	187
第一时间判断对方是什么性格	188
要会抓住客户	188
第四节 案例与分析	189
第十一章 电话销售过程中客户的各种反应及处理	194

第一节 不同话语显示不同的客户心理	194
第二节 客户的各种反应及处理	198
第三节 案例与分析	202

第三部分 电话销售修炼提高篇

第十二章 提问的训练	207
第一节 各种提问方式	207
第二节 提问技巧	213
前奏	213
反问	214
纵深提问	215
不要关闭自己的开放式问题	216
保持沉默，给客户时间思考	216
多问为什么	217
不要同时提出很多问题	218
避免自己回答自己的问题	218
第三节 案例与分析	218
第十三章 感染力训练	224
第一节 声音的艺术	225
不同声音，不同特点	225
讲究措辞	228
用身体语言来影响声音感染力	232
第二节 声音实践练习	233
感染力训练	233

声音训练	234
第三节 案例与分析	239
第十四章 与客户交谈训练	242
第一节 四类客户的心理剖析	243
老鹰型的心理特征	244
孔雀型的心理特征	247
鸽子型的心理特征	249
猫头鹰型的心理特征	251
第二节 判断不同客户的性格特征	254
第三节 赞美你的客户	256
第四节 案例与分析	259
第十五章 时间管理训练	261
第一节 时间就是金钱	261
学会掌控时间	261
不要让时间轻易流失	262
第二节 时间管理的方法	264
第三节 案例与分析	271
第十六章 说话方式训练	274
第一节 精确用词	274
第二节 说话的艺术	279
第三节 案例与分析	288
第十七章 情绪训练	291
第一节 情绪决定成败	291
第二节 如何掌控自己的情绪	293

第三节 案例与分析	299
第十八章 倾听训练	302
第一节 做一个好的倾听者	302
第二节 倾听中的忌讳	308
第三节 案例与分析	311

第四部分 电话销售自我测试篇

1. 电话销售员综合能力测试	315
2. 电话销售员胜任力测试	319
3. 电话销售员心理特征测试	324
4. 电话销售员心理素质测试	330
5. 电话销售员潜能测试	332
6. 电话销售员工作状态全面测试	336
7. 电话销售员工作态度测试	340
8. 电话销售员提问技术测试	345
9. 电话销售员倾听能力测试	346
10. 电话销售员声音控制测试	347
11. 电话销售员说话艺术测试	348
12. 电话销售员时间管理测试	349
13. 电话销售员情绪掌控测试	350
14. 电话销售员基本礼仪测试	351
15. 电话销售组织工作测试	352
16. 电话销售模拟练习	353
后 记	355

第一部分

电话销售巩固基础篇

第一章 电话销售基础概念

第一节 电话销售基础知识

什么是电话销售

广义地说，电话销售就是通过电话、短信、电子邮件、直邮等多种一对一影响目标客户的营销手段，以保持与客户的接触，从而与客户建立起信任关系，并在建立关系的过程中了解和发掘客户的需求，并满足其需求的过程。

狭义地说，电话销售是指通过电话推销产品和宣传公司业务。

最新调查表明，有 65% 的居民使用过电话查询和咨询业务，有 20% 的居民使用过电话预订和电话购物。现代生活追求快节奏、高效率，电话销售作为一种新时尚正走进千家万户。

电话销售的功能性分类

从功能上来看，电话销售也可分为两种：

1. 完全意义上的电话销售，100% 的订单都是通过电话来完成的；

2. 电话销售只起到挖掘销售线索、处理订单、跟进客户、服务等的作用，他们有外部销售人员来配合，共同完成订单。

电话销售的特点

要掌握电话销售的技巧就要首先了解电话销售的特点，电话销售主要有以下特点：

1. 电话销售是销售的一个重要方式，但只有与别的销售方式很好地结合起来才能从优秀走向卓越。

电话销售是在双方不见面的情况下进行的语音交流。然而，并不是所有的客户都能通过电话搞定，所以电话销售员要根据双方沟通的具体情况来决定是否需要采取登门拜访、邮件传真等别的沟通方式。

2. 电话销售最容易找到客户也最容易被客户拒绝。

电话销售能够花费最少的时间收集到最广的客户信息，客户能够轻易接起电话，电话的时间也可长可短，也省去了赶路的时间。但是，并不是所有的客户都能够成为真正的客户，除非客户本身或潜在有这种需求，否则客户会很快挂掉电话。

3. 电话销售的成功是小概率事件，所以不必患得患失。

由于电话销售还没有真正融入人们的生活习惯中，所以人们本能地拒绝销售电话很正常，这并不是因为产品价格不够好，而是因为双方缺少必要的信任基础。因此，电话销售人员应养成一个不怕被拒绝的习惯比较好。

案例

小李一直都认为自己是电话销售团队中最亲切的一位领导者。

他今年曾拟定了三个非常有价值的业务计划书，但都没有成为真正

的业务。

不过，好在小李是个坚持到底的人，并认为“不断的努力和付出”是有效销售的黄金法则。现在，他就另一项预期利润较高的业务方案在电话中跟潜在客户商讨最后的细节。

“张总，是这样的。对于这项计划，我很清楚你想要什么。我下一步的任务是把它写下来发给你。你什么时候需要？”小李问。

“当然是越快越好了，”张总说，“你能在周五之前做完并给我发一份传真吗？”

“没问题，一点儿问题都没有，马上就会做好。我同时会给你再寄一份。”

“非常感谢，希望能够早点读到它。”

在愉快的谈话结束之后，小李放下电话，脸上带着满意的微笑，自言自语道：“我觉得这次肯定能把握住机会！谁说我不是一个杰出的销售员？……天！明天早上我要参加董事会会议，明天下午还要参观我们的新办公中心，看来我的时间有点紧了……哎呀，我还得在周五之前为许总起草好建议书。这已经是最后的期限了……”

刚才脸上满意的微笑现在变成了愁容。

从以上案例中可以看出电话销售的明显特点。尤其是电话销售的过程中一定不要患得患失，要相信坚持下去就可以成功，不要怕被拒绝，“不断的努力和付出”才是有效销售的黄金法则。