

电话销售实战技能训练

时代光华管理培训中心 编著

打动客户 3分钟



「系统培训电话销售技能，3分钟内倍增销售业绩！」

广东人民出版社

打 动 客 户 分 钟

电话销售实战技能训练



图书在版编目 (CIP) 数据

3分钟打动客户：电话销售实战技能训练/时代光华管理培训研究中心编著.
—广州：广东经济出版社，2010.11

ISBN 978-7-5454-0639-9

I. ①3… II. ①时… III. ①企业管理：销售管理 IV. ①F274

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第207759号

出版	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
发行	
经销	广东省出版集团图书发行有限公司
印刷	北京雁林吉兆印刷有限公司 (北京市密云县十里堡镇红光村47号)
开本	787毫米×1092毫米 1/16
印张	9.75
字数	100 000
版次	2010年12月第1版
印次	2010年12月第1次
书号	ISBN 978-7-5454-0639-9
定价	25.00元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

• 版权所有 翻版必究 •

目录

contents

第一章 电话销售的准备工作

好心态成就好业绩	/003
让对方听出你的自信	/004
我的声音我做主	/006
没什么可以害怕的	/009
你的目标在哪里	/012
了解你的产品	/013
做好电话记录	/015
创造良好的工作环境	/017
活用“5W1H”	/019

第二章 接打电话的基本技巧

十个接打电话的好习惯	/025
好习惯一：等电话响两声再接	/026
好习惯二：拿起电话说“您好”	/028
好习惯三：用电波传递你的微笑	/029
好习惯四：请给对方更多的选择	/032
好习惯五：尽量缩短“请稍候”的时间	/033
好习惯六：若商谈的事情很多，请事先告知对方	/034
好习惯七：确定双方沟通是否良好	/035
好习惯八：信守承诺，从我做起	/036
好习惯九：电话突然中断，请主动回拨	/038
好习惯十：确认对方挂断后再挂电话	038
有效接打电话的四个要点	/040
要点一：身正才能声正	041
要点二：好记性不如烂笔头	/041
要点三：对相关信息的再次确认	/044
要点四：若对方不在，也要留下信息	/045

第三章 成功进行产品推介

打动客户从开场白起	/053
三步走完开场白	/053
两个“不要”需牢记	/054



内容一个都不能少	/056
产品推介有妙招	/058
准备好内容	/058
设计好问题	/061
介绍好产品	/063
我和客户有个“约会”	/064

第四章 如何处理客户的异议

别不把客户异议不当回事	/073
异议事出有因	/073
有异议才有希望	/074
教你六招，成功处理客户异议	/077
借力打力	/077
将价格化整为零	/079
为客户寻找心理平衡点	/082
你的柔情他会懂	/083
学会问“为什么”	/085
该闭嘴时就闭嘴	/088

第五章 有效成交的技巧

捕捉客户的购买信号	/095
时刻留心，信号正在向你招手	/096
把你的耳朵竖起来	/100

成败在此一举	/103
机不可失，时不再来	/104
没有最好，只有最适合	/105
为何我会失败	/105
绝对成交的技巧	/108
一句话搞定	/108
您是要“A”还是“B”	/110
刺激客户的软肋	/110

第六章 成功跟进的技巧

成交以后常联系	/117
寄信传情	/120
兑现承诺	/121
买卖不成仁义在	/122
好马要吃回头草	/124
建立客户档案	/127

参考答案	/131
------	------

附录 工具表单

表1 检查工作效率表	/134
表2 打电话前的准备表	/135
表3 接打电话的好习惯检查表	/136

表4	有效接听电话检查表	/137
表5	电话推介的开场白和产品推介的内容表	/138
表6	有效处理客户异议的检查表	/139
表7	客户是否发出购买信号检查表	/140
表8	倾听技巧检查表	/141
表9	成交后跟进检查表	/142

第一章 电话销售的准备工作

本章重点	好心态成就好业绩
	你的目标在哪里
	了解你的产品
	做好电话记录
	创造良好的工作环境
	活用“5W1H”



好心态成就好业绩

电话销售是随着现代技术发展而产生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。

电话销售的特点是：第一，及时；第二，简便；第三，经济；第四，双向；第五，快捷。销售者利用电话进行高效率的销售并不是一件简单的事。在进行电话销售之前，需要做很多准备工作，正所谓“不打无准备之仗”，有了充分的准备，你才有底气，才有信心，才能做到事半功倍。

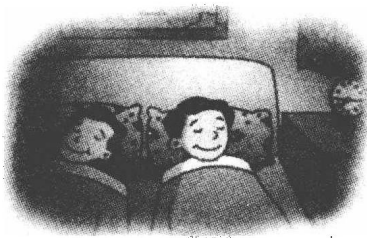


好心态包含的要素

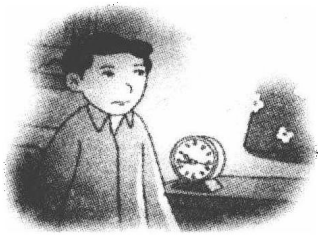
- ◎ 让对方听出你的自信
- ◎ 我的声音我做主
- ◎ 没什么可以害怕的

让对方听出你的自信

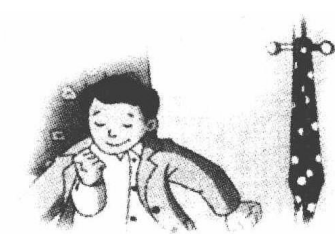
为什么要让对方听出自信？这对于一名电话销售人员来说意味着什么？首先，请看看下面的漫画。



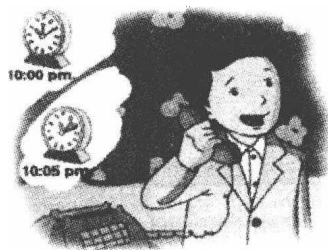
①夫妻二人躺在床上。



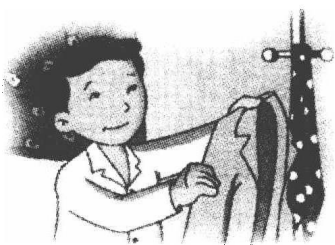
②9:45，丈夫起床。



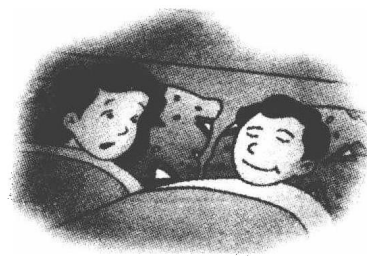
③接着，丈夫换上西装。



④10:00，开始打电话。



⑤10:05，打完电话换上睡衣。



⑥接着上床睡觉。



看完以上的漫画，也许你会觉得很奇怪，画中的丈夫只打了5分钟的电话，但是为了打这个电话，却做了15分钟的准备。客户看不见打电话的人，而漫画中的丈夫为什么还要换上西装呢？你可能会觉得这是多此一举。其实不然，尽管客户看不见，但整洁的外表和整齐的服装，不仅能增强打电话人的自信心，同时，从换衣服比打电话的时间还长这一具体行为来说，也体现了其对客户的充分尊重，这种尊重能通过声音有效地传递给客户。

客户在感受你的那份尊重的同时，也能听出你的自信，进而对你所要推介的产品产生信心，这就为后面的工作奠定了坚实的基础。

进阶学习

身体语言至关重要

即使客户看不见电话销售人员的模样，销售人员的身体语言也非常重要。其在电话中的声音能够传递出许多潜在的信息，它像一面镜子，客户甚至能够“听”到销售人员的皱眉。同时，打电话的姿势也会影响销售人员的声音。因此，销售人员在接听电话时需要端正态度，营造良好的谈话氛围。

我的声音我做主

除了外表之外，打电话和接电话时的声音也很重要。清晰、动听的声音能给人一种愉快的感觉。那么，如何让声音更有魅力呢？



像漫画中的男子一样，把自己的声音录制下来，仔细听、反复听，找出存在的问题然后加以改正。声音检查包括以下要点：

声音检查的要点

- ◎ 语气是否和缓友好
- ◎ 语调是否抑扬顿挫
- ◎ 语速是否适中
- ◎ 是否有口头禅
- ◎ 声音是否悦耳动听
- ◎ 表达是否清晰准确



要想获得悦耳动听的声音并不是一件容易的事情，但也并非无规律可循。下面介绍两种帮助改善声音的方法。

◆ 1、4、2呼吸法

在1、4、2呼吸法中，1、4、2表示的是时间段。具体做法如下：首先深吸一口气1秒，然后闭气4秒，最后吐气2秒。当然，也可以根据实际情况，适当地延长时间，同样会收到好的效果，每次做3分钟。

◆ 狗喘气法

狗喘气法，顾名思义，就是像狗一样急促地喘气，每次可持续3分钟左右。



通过以上两种方法的练习，可以充分锻炼肺活量，达到呼吸均匀、声音明朗的效果。但需要持之以恒地练习，只有坚持才有效果。

进阶学习

语言训练的侧重点

在电话销售过程中，销售人员的声音能否吸引谈话对象，对于交易能否成功有着至关重要的作用。通过众多的语言培训学院对学生的检测，优质声音的标准主要有以下八个方面：①富有热忱和活力；②通过变化说话语调来显示丰富的感情；③清晰的发音；④在音域范围内减少尖叫声；⑤尽量不用鼻音说话；⑥调节音量以表现自信；⑦变化说话节奏；⑧控制说话速度。一旦电话销售人员能够掌控自己的声音，与客户的交流就会变得更顺畅，就能达到最佳的沟通效果。

打电话时，语速的快慢，语调的高低、缓急都要配合对方，尽量与对方协调。如果双方语速、语调相差太远，就会给沟通带来困难。



与对方配合时的声音要点

- ◎ 语速的快慢协调
- ◎ 语调的高低协调
- ◎ 语调的缓急协调

语速、语调要与通话方恰当配合的原理其实很简单。因为每个人最喜欢的是自己，如果别人说话的频率和自己一致，则



很容易产生亲切感，当然也会收到良好的效果。反之，如果别人说话的频率和自己不一致，则会影响沟通的效果。



自 检

请你根据自己的工作实践，回答以下问题。

1. 在实际的电话销售中，你的语速属于快速、慢速还是适中？

快速 ☐ 慢速 ☐ 适中 ☐

2. 你有过语速、语调与对方不协调的经历吗？

偶尔 ☐ 经常 ☐ 没有 ☐

3. 你在语速、语调方面有何心得？

没什么可以害怕的

作为电话销售人员，特别是刚开始做电话销售的人员，时常会对打电话有恐惧感，主要是因为害怕被拒绝。此外，在没有完成销售任务或者没有任何销售业绩时，他们也常常会出现恐惧打电话的心理，没有自信心，其实这些都是很正常的。先看看下面的漫画，一定会让你受益匪浅。