

营销管理实用操作丛书

电话营销的 69种技巧

69

电话营销既是一种心理战，又是一种语言战；既是一项本职业务的检测，又是一种业务能力的发挥。

◎ 刘鹏宇 谢润林 / 编著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

营销管理实用操作丛书

电话营销的 69种技巧

69

电话营销既是一种心理战，又是一种语言战；既是一项本职业务的检测，又是一种业务能力的发挥。

◎刘鹏宇 谢润林/编著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

电话营销的 69 种技巧 / 刘鹏宇, 谢润林编著. — 北京: 中国经济出版社, 2006.1

(营销管理实用操作丛书)

ISBN 7-5017-7303-3

I. 电… II. ①刘…②谢… III. 推销 - 方法 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 149982 号

出版发行: 中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑: 高焕之(电话: 010-68319290)

责任印制: 张江虹

封面设计: 白长江

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京银祥福利印刷厂

开 本: 170mm × 230mm 1/16

印 张: 15.375

字 数: 176 千字

版 次: 2006 年 1 月第 1 版

印 次: 2006 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1-6000 册

书 号: ISBN 7-5017-7303-3/F·5868

定 价: 24.80 元

版权所有 盗版必究

举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225

68369586

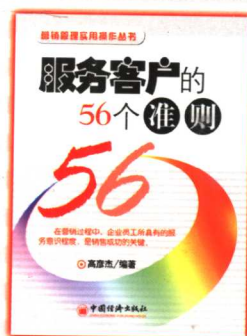
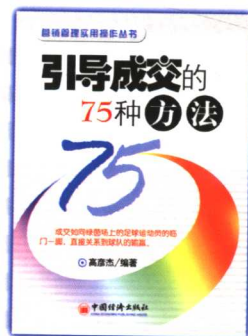
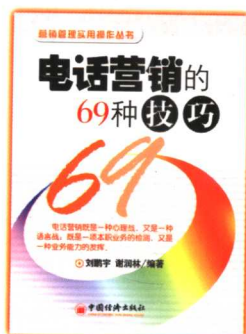
68346406

68309176

营销管理实用操作丛书

- 《电话营销的69种技巧》
- 《与客户谈判的67个思路》
- 《引导成交的75种方法》
- 《开发客户的70个渠道》
- 《服务客户的56个准则》

营销管理实用操作丛书



营销管理实用操作丛书

编委会

主 编:高彦杰

副主编:尹彦品 刘鹏宇 谢润林

郝 勇 王冀平

委 员:何瑞欣 袁丽卿 蔡亚兰 徐保平

李淑敏 陆晓飞 李 宁 齐红霞

李秀敏 张雅静 林 洁 林 枫

杨 涛 段秋生

前 言

早在 20 世纪 70 年代，电话就已经被广泛应用在欧美一些经济发达国家，并且已经成为营销行业中必须掌握的一门技巧和专业知识。在当今的经济活动中，电话营销的运用，在增强沟通效果、提高营销效益等方面具有重要的意义。

据国家信息产业部最近公布：中国固定电话与移动电话用户已将近 7 亿。如此一个庞大的数字，进一步说明了电话与营销之间已经建起了众多的桥梁。电话作为一种最直接、有效的工具，以其快捷性、双向性、经济性等独特的优点，渗透于各种营销活动之中，并且日益显示出强大的功效。

电话是每一位电话营销员桌上开启宝藏的金钥匙。当营销员进行电话营销时，心思巧一点，多想一点，往往可以事半功倍，业绩倍增。讲究技巧不是偷懒，也不是耍心眼，而是走捷径。

电话营销既是一种心理战，又是一种语言战；既是一项本职业务的检测，又是一种业务能力的发挥。因此，要打一个成功的电话，必须掌握一定的技巧。经过长期的最前沿的实践工作，今天编者为大家奉献上《电话营销的 69



种技巧》。本书揭示电话营销的技巧，是无数的电话营销员集体智慧的结晶。

本书从“态度决定一切”、“磨刀不误砍柴功”、“架起沟通的桥梁”、“良方一句三冬暖”、“不打不相识”、“亮出你的杀手锏”和“开启宝藏之门”七个方面阐述了电话在营销工作中的程序，介绍了69种电话营销技巧，有利于提升电话营销员的工作效绩。本书内容设计讲求知行合一，读过以后思考的火花会大过内容的启发。认真阅读本书后，并结合自己实际的生活、工作情况，通过仔细思考和实践，转化为自己的能力，你会发现原来电话营销工作如此的简单。

本书结构严谨，内容丰富，用简明通俗的语言，论述了电话营销的技巧。编者真诚地期望每一位读者阅读本书后，能够在自己的电话营销领域中游刃有余、出类拔萃，从而开拓自己的职业生涯，获得事业的成功。

编 者

2005年10月

目 录

第一章 态度决定一切——电话营销员的心态

态度是电话营销成功的敲门砖。只要在挫折面前不低头,在失败面前不气馁,在冷遇面前不灰心,始终保持积极乐观的心态,才能成为一名优秀的电话营销人员。

1. 态度决定成败 (2)
2. 成功始于信念 (5)
3. 拥有积极的心态 (8)
4. 对待工作要满腔热情 (10)
5. 不以物喜, 不以己悲 (13)
6. 打铁还须自身硬 (16)
7. 魅力源于自信 (20)
8. 确立为顾客服务的思想 (23)
9. 贵在持之以恒 (27)
10. 一份耕耘一份收获 (30)

第二章 磨刀不误砍柴功——电话营销的准备工作

冰冻三尺非一日之寒,电话营销也一样。要想提高你的营销业绩,那就必须在打电话前做好充分准备,唯有这样方可左右逢



源、游刃有余。

11. 良好准备是成功的前提 (34)
12. 准备充分, 游刃有余 (37)
13. 凡事预则立, 不预则废 (41)
14. 知己知彼, 百战不殆 (44)
15. 准备好再出发 (47)
16. 多渠道获取电话名录 (51)
17. 到有鱼的地方去找鱼 (54)
18. 了解客户的需求 (58)
19. 明确打电话的目的 (62)
20. 切忌无休止的准备 (65)

第三章 架起沟通的桥梁——拨打和接听电话的技巧

千里“姻缘”一线牵, 秋天的收获, 是春天播下的种子得来的。

只有把握好拨打和接听电话的技巧, 才能为成功营销创造良好的开端。

21. 训练悦耳的声音 (70)
22. 赢得接线人的认可 (73)
23. 搞好与接线人的关系 (76)
24. 把握与客户通话的时间 (79)
25. 正确接听电话法 (82)
26. 巧妙应答顾客的问题 (86)
27. 友好对待打错电话者 (89)
28. 打电话的八大要诀 (91)
29. 切莫对顾客品头论足 (95)

30. 避免三番五次地打电话	(97)
----------------------	------

第四章 良言一句三冬暖——怎样进行电话交谈

俗语讲“工欲善其事，必先利其器”。一名优秀的营销人员，应当熟练地掌握各种电话营销的技巧和方法，并将其应用于日常的营销工作中，相信一定能达到事半功倍的效果。

31. 建立超强的亲和力	(102)
32. 用声音创造公司形象	(106)
33. 掌握电话交谈中的技巧	(110)
34. 认真聆听的法则	(113)
35. 交谈中的黄金法则	(116)
36. 突破障碍奋勇向前	(119)
37. 提高电话沟通效果	(122)
38. 要达到准确的交流	(125)
39. 电话交谈的禁忌	(128)



第五章 不打不相识——与不同类型客户的沟通

吃一种米能养出百样种人，每个人都有自己的性格特征。做营销，除了与产品打交道就是与人打交道，电话营销员与各种类型客户打交道时，首先要分析他们的类型，然后再对症下药。

40. 孤独型客户	(132)
41. 擅长交际型客户	(135)
42. 严谨分析型客户	(137)
43. 喋喋不休型客户	(139)



- 44. 挑剔型客户 (143)
- 45. 优柔寡断型客户 (146)
- 46. 感情用事型客户 (149)
- 47. 难以满意型客户 (152)
- 48. 反复无常型客户 (155)
- 49. 爽快同意型客户 (158)
- 50. 暴跳如雷型客户 (160)

第六章 亮出你的杀手锏——电话营销的基本技巧

“好风凭借力,送我上青云。”电话营销要讲究一定的技巧,方能无往而不胜。而营销技巧是通过不断学习、不断积累得来的。

- 51. 要有魅力四射的开头 (166)
- 52. 巧过秘书关 (170)
- 53. 获得客户的芳心 (175)
- 54. 预约客户新招 (179)
- 55. 你有来信 我有去语 (183)
- 56. 拒绝不等于结束 (188)
- 57. 牢记电话营销 80/20 原则 (191)
- 58. 电话营销法则 (194)
- 59. 电话营销的“百宝箱” (196)
- 60. 常见营销误区 (199)

第七章 开启宝藏之门——有效成交的技巧

成交是营销的压轴好戏,也是电话营销员的工作使命。不要

以为成交应该是水到渠成,它也需要一定的技巧。否则,在你饥肠辘辘的情况下,煮熟的鸭子就飞了!

- 61. 叩开客户的心扉 (204)
- 62. 把顾客的盖头揭开 (207)
- 63. 捕捉成交良机 (210)
- 64. 等待客户决策要有信心 (214)
- 65. 达成协议的步骤 (217)
- 66. 促使成交技巧 (219)
- 67. 成交的金律 (224)
- 68. 买卖不成仁义在 (228)
- 69. 善始善终 (230)



第一章

态度决定一切——电话营销员的心态

态度是电话营销成功的敲门砖。只要在挫折面前不低头，在失败面前不气馁，在冷遇面前不灰心，始终保持积极乐观的心态，才能成为一名优秀的电话营销人员。



1. 态度决定成败

态度是电话营销成功的敲门砖。对于任何成功的营销员来说，首先要抱持积极、热情的态度，这在电话营销中显得特别重要。积极的心理态度是你营销成功的动力。积极的动力不仅是思想过程，更是一种身体力行。每天你打每一个电话要做到的就是：要积极、想法要积极、谈吐要积极。它不会来无影去无踪，它是完全充满在你心中的，它会让你打心底里觉得舒畅，不管外在的环境如何，永远如此。

打电话时即使客户看不见，也要表现出自信的样子，这是至关重要的，一名电话营销员无论在哪一个场合中工作，努力保持一个良好的自我形象就好像你在同客户面对面做生意一样，这一点很重要。你的服饰及整洁状况在很大程度上关系到你对自己的看法，你的自我形象越好，你就越可能显示出销售时所需要的信心。

态度是一种思维方式，很多恐惧打电话的人往往就是思维消极，感觉自己无能为力，他们常常告诉自己他们“不能”。而思维积极者则恰恰相反，他们有一种“我能做”的态度。因此，他们感觉自己很有力量，他们是乐观的，他们胜任挑战。

在电话营销中，客户能从你的声音中感受到你的态度。某些顶尖级的电话营销员都在电话机旁放一面镜子以便随时检查自己是否



记住了微笑。不管你相信与否，你脸上紧张的表情会表现在你的声音里，你的话音传送了你的态度。作为一个电话营销员，你显示的态度是非常重要的。电话有时如同一面镜子。

就态度这个问题，国内外一些大型的教育训练机构针对很多营销人员做过几次测验，结果发现改变态度几乎可以增加 50% 的营销成功几率。这项测试道出了积极态度的秘密：我们想成为我们所认为的那种人。但这是一个必须要天天练习的训练。

有关神经语言程式学的研究提出，情绪影响态度，而影响情绪有两大因素：其一是生理状态，其二是注意力。每一个人都有这样一个经验：当你身处一个悲伤的场景里面，你也会不自觉地渐生悲伤；而当你和一群快乐、幽默的朋友在一起，你也跟着快乐起来了。为什么会这样呢？这是因为你思维的注意力已经融入环境当中去了，你的态度才会跟着转变。态度会奇迹地影响到你的成功，靠以下这些练习来提升你自己吧！训练声音能改变你的外在态度，会真正在潜移默化中改变你的内在态度。

①有事情出错时，要记得那不是别人的错，而是你的错。

②如果你认为没关系，事情便没关系；假如你认为有关系，事情就有关系。

③不要理会那些垃圾新闻，只做你值得做的事，或者做任何可以提高生活品质的事。

④在一年的时间内，只读积极正面的书籍和消息。

⑤面对障碍或事情出了差错时，从中寻找机会。

⑥听一些有关态度的录音带，参加讨论会，参加进修课程。

⑦不要理会那些说你“做不到”或企图令你灰心丧志的人。

⑧反省你的语言。

⑨谈你为什么喜欢事物、人们、工作和家庭，不要谈你为什么

不喜欢。

⑩时刻想到要帮助他人。

⑪拜访儿童医院或残障的人。

⑫每天想一些高兴的事。

如果你把目前每天浪费在闲杂事情的一个钟头，用在积极的行动或者是为了自己、为了事业、为了家庭而做的学习上，到了年底，你就赚了15天，一天整整24小时。这样，成功离你还远吗？



电
话
营
销
的



种
技
巧