

轻松破解电话销售的66个难题

电话应该 这样打

李 宁 李云迪◎著



鹭江出版社

轻松破解电话销售的66个难题

电话应该这样打

李 宁 李云迪◎著

图书在版编目(CIP)数据

电话应该这样打/李宁, 李云迪 著. —厦门: 鹭江出版社, 2008.6

ISBN 978 -7 -80671-937-4

I .电… II .①李…②李… III .销售—方法 IV .F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第062265号

电话应该这样打

李宁 李云迪 著

责任编辑 / 杨 葳

特约编辑 / 贾春伶

出 版 / 鹭江出版社

地 址 / 厦门市湖明路22号

邮 编 / 361004

电 话 / 0592 - 5046666 0591 - 87539330 010 - 62376499

印 刷 / 北京市密东印刷有限公司

规 格 / 787毫米×1092毫米 1/16

印 张 / 16

字 数 / 235千字

印 次 / 2008年6月第1版第1次印刷

书 号 / ISBN 978 -7 -80671-937-4 / I · 165

定 价 / 32.00元

(如有印装错误, 请寄印刷厂调换或致电鹭江出版社)

PREFACE

序



自上世纪末电话销售盛行以来，中国从事电话销售的人员已经超过了1000万，而且这一数字还在持续不断地增长。进入国内知名的几家招聘网站，你就会发现电话销售已经成了一种热门职业。电话销售凭借成本低、收益大、效率高的优势成为目前的主流销售模式之一，也逐渐为越来越多的行业所推崇和依赖。

现今，越来越多的电话销售精英脱颖而出，他们通过一部电话，创造了极大的价值和丰厚的业绩。一些优秀电话销售人员的月收入甚至已经超过了一名普通大学毕业生的年收入。

事物都是有两面性的，自然界的80/20法则在电话销售行业中同样适用。事实上，在我们辅导过的成千上万名的电话销售人员中，优秀者仍是少数。很多业绩一般的电话销售人员常常感到苦恼：自己付出了很多，可业绩就是迟迟上不去。于是，很多人向我们请教，想从我们这里获得解决问题的良方，而我们最后能告诉他们的就是：**若想迅速提高电话销售业绩，就要关注电话销售中的每个细节。**

本书汇集了近千名非常优秀的电话销售人员的真实成功案例，并萃

取其精华，以“错误应对——病因诊断——沟通策略——经典话术”这套通俗、实用的结构模式编写而成。书中的66个情景就是电话销售中的66个细节，既全面涉及了电话销售业务流程中的各个环节，又对每一个环节都进行了细致入微地挖掘和总结。

希望这本书能够帮助在电话销售道路上奋勇跋涉的朋友们快速提升销售能力，打出高业绩！

我们相信，只要你下定决心去改变和超越，就一定能够获得成功！



Contents

序	/ I
---	-----

第 4 章 过前台 / 秘书关

 电话情景1	/ 2
请问您是哪里	
 电话情景2	/ 5
您有什么事吗	
 电话情景3	/ 8
您事先预约过吗	
 电话情景4	/ 11
我们总经理不在	
 电话情景5	/ 14
总经理现在很忙，有什么事你先跟我说吧	
 电话情景6	/ 18
你过一会儿再打过来吧，我现在很忙	
 电话情景7	/ 21
只有告诉我那位员工的姓名，我才能帮您转接	
 电话情景8	/ 25
我们总经理不在公司	

第二章 开场白

电话情景9 / 30

对，是我。你找我有什么事

电话情景10 / 32

你有什么事情快说

电话情景11 / 35

你先传份资料过来吧

电话情景12 / 39

我今天很忙，你过几天再打过来吧

电话情景13 / 41

客户打断电话销售人员的开场白，说：不需要

电话情景14 / 46

我接过很多次这样的电话了，请你以后不要再打了

电话情景15 / 50

这件事你和××经理说就行了

电话情景16 / 53

我们已经与其他公司合作了

第三章 探询需求

电话情景17 / 60

我们公司目前经营状况良好

电话情景18 / 64

我们公司太小，等规模大了再考虑吧



 电话情景19	/ 67
你们的产品确实有用，不过我们不需要	
 电话情景20	/ 71
我们自己可以解决这个问题	
 电话情景21	/ 74
你发过来的资料我看了，还有更详细点的吗	
 电话情景22	/ 78
目前我还没有想过这方面的事情	
 电话情景23	/ 82
免费我们就要，如果要钱我们就不考虑了	
 电话情景24	/ 85
培训我们经常做，但马上到销售旺季了，没时间培训	
 电话情景25	/ 89
我们公司目前需要培训的人不多	
 电话情景26	/ 93
我对我们现在的供应商很满意	
 电话情景27	/ 96
你们的产品能够自动升级吗	

第10章 产品介绍

 电话情景28	/ 102
产品介绍都是千篇一律的规格、成分、功能和特点	
 电话情景29	/ 105
将产品的所有卖点悉数灌输给客户	
 电话情景30	/ 108
在介绍产品时运用一连串的专业术语	

 电话情景31 / 111

我们公司的硒鼓虽然比同类产品贵，但使用寿命长……

 电话情景32 / 115

我们从来没有在客户下班后培训过

 电话情景33 / 119

您说的不对，我们产品的性能很出色……

 电话情景34 / 122

介绍产品时过分夸大产品的功效

 电话情景35 / 124

您问的电脑配置太低了，我为您推荐一款吧

第五章 异议处理

 电话情景36 / 130

我不习惯用你们这种产品

 电话情景37 / 134

你们的产品太贵了

 电话情景38 / 138

你们的产品和A公司的没什么两样，怎么价格上差这么多

 电话情景39 / 142

你们的产品操作起来太复杂了

 电话情景40 / 145

你们的产品没有我需要的功能

 电话情景41 / 148

你们产品的保修期才三个月，太短了

 电话情景42 / 150

我们今年的预算已经没有了



 电话情景43 / 155

我们公司正在进行调整，过一段时间再说吧

 电话情景44 / 159

我需要和××商量一下

 电话情景45 / 162

我想再多比较一下

 电话情景46 / 166

我们这个行业不适合做网络推广

 电话情景47 / 169

我们用过类似的产品，没什么效果

第6章 成交技巧

 电话情景48 / 176

你们最低可以给我打几折

 电话情景49 / 179

处理了客户的某个异议后，客户保持沉默

 电话情景50 / 182

客户犹豫不决，不能做出购买决定

 电话情景51 / 186

在异议得到解答后，客户对产品很感兴趣

 电话情景52 / 189

让我再想想

 电话情景53 / 192

我得问一下我老婆

 电话情景54 / 196

这次交易事关重大，我得再权衡一下

 电话情景55 / 200

我觉得你们的产品挺不错的，但我们老板不让买

 电话情景56 / 202

我考虑的是有没有必要买你们的产品

 电话情景57 / 205

你们的产品我也不是非买不可

 电话情景58 / 208

我会买的，你等我电话吧

 电话情景59 / 211

你们有什么优惠吗

第七章 售后服务

 电话情景60 / 218

是的，我已经收到货了

 电话情景61 / 221

我的电脑才用了不到两个月，就出现了这么大的故障

 电话情景62 / 226

我明明要的是黑色的，怎么你们送来的是红色的

 电话情景63 / 229

我去年买的手机，上个月返修了一次，这个月又坏了，我要退货

 电话情景64 / 233

你不是说今天把货送到吗？怎么到现在货还没有到

 电话情景65 / 236

下个季度我们想降低20万元的广告投入

 电话情景66 / 239

要求客户为我们转介绍客户



第一章

过前台/秘书关



电话情景 1 请问您是哪里

错误应对

1. “我们是一家专业的员工培训机构。”
2. “我们是北京禹智企业管理顾问有限公司。”



“请问您是哪里？”这是前台/秘书典型的公式化的询问。在应对这个问题时，很多电话销售人员总是习惯于自报家门或者坦白交代，然而在老老实地彻底交代清楚之后，却往往得到的是一记闭门羹——“我们不需要。”这些电话销售人员一定对自己用诚挚换来的如此“礼遇”感到委屈和困惑，其实他们不知道：在和前台/秘书过招时，“自报家门”也是很有学问和技巧的。

我们一定要明白：前台/秘书的职责并不是挂掉所有来电，而是要把正确的电话转接给正确的人，所以她们在接听陌生来电时，通常会过滤掉她们认为对公司无用的电话，特别是销售电话。一旦怀疑或者确定打来的是销售电话，她们就会习惯性地产生抵触和厌烦情绪。

沟通策略

通过一个公司的全称，往往就能判断出这个公司的经营范围。例如“北京禹智企业管理顾问有限公司”这一名称中的“企业管理顾问”一词，就非常明白地昭示了公司所处的行业及所经营的业务，前台/秘书听到后，就会很容易地判断出这是销售电话。因此，电话销售人员在报公司名称时应力求简



短，回避公司名称中表示行业 and 经营方向的部分，可以说“北京禹智”，或者干脆只报上一句“我们是禹智”。

另一种技巧性很强的应对方法是采取答非所问的策略。当前台/秘书问“您是哪里”的时候，我们不从正面去回答她，而以自己的名字代替，例如“我是李宁”。但是，许多前台/秘书在听到这样含糊的回答后，还会继续追问“你们是做什么的？”如此一来，电话销售人员的处境就比较不利了。因此，在自报家门之后，我们要主动而迅速地将话题过渡到我们需要找的联系人的上面去，例如“我是李宁，请转人力资源部”。这种应答方式的关键是在你说完自己的名字后，要毫无停顿地把下一句话清晰响亮地说出来。

一位电话销售高手每次自报家门并要求前台/秘书转接电话时，都会温柔而恳切地加上一句“好不好”，例如“我是禹智，麻烦你帮我转一下人力资源部，好不好？”这样一来，不仅能表明你的态度非常诚恳，还能显示你对她们的尊重。其实，转接一个电话并非什么大不了的事情，即便是陌生电话，只要前台/秘书感觉受到了尊重，她们是不会拒绝的。

专家建议

电话销售的白金准则——按人们喜欢的方式待人。

电话销售的黄金准则——你喜欢别人怎样对你，你就要怎样对待别人。

经典话术

对话1

销售人员：您好！请问是××公司吗？

前台：是的。您是哪里？

销售人员：我们是禹智。

前台：禹智？

销售人员：是的，您好！请问您贵姓？

前 台：我姓张。

销售人员：张女士，您好！我是禹智公司的李宁。麻烦您帮我转接一下人力资源部，好不好？

前 台：好的，请稍等。

对话2

销售人员：您好！是总机吗？

前 台：是的。请问您是哪里？

销售人员：我是李宁。请问贵公司的人事部经理在吗？

前 台：您是说赵经理吗？

销售人员：对。他现在在办公室吗？

前 台：这个我不太清楚，要不我帮您转接过去试试吧？

销售人员：好的，谢谢。

对话3

销售人员：请问是××公司吗？

前 台：是的。您是哪里？

销售人员：您好！昨天我和贵公司行政部门的主管通过电话，他当时很忙，让我今天这个时候再打电话给他，请您帮忙转接一下，好吗？

前 台：是张主任吗？请稍等。



电话情景 2 您有什么事吗

错误应对

1. “我想向贵公司的总经理介绍一下我们的产品。”
2. “我想找贵公司的人力资源经理谈一些关于招聘合作方面的事情。”
3. “我想了解一下贵公司是否需要通过网络推广你们的产品。”

病因诊断

“您有什么事吗？”这是前台/秘书在甄别陌生来电时必定会提出的问题。只要应对好这个问题，就与找到相关负责人距离不远了。那么，电话销售人员应该如何应对呢？

向前台/秘书说明来意，是电话销售人员的大忌，无异于“自取灭亡”。当前台/秘书辨明来电是销售电话后，极有可能会拒绝透露负责人的联系方式，然后毫不犹豫地挂断电话。

前台/秘书询问你的来意，这是一道很正常的“手续”。事实上，前台/秘书并不关心你回答的内容，她们真正需要的只是一个可以让她们心安理得地帮你转接电话的理由而已。可惜，懂得这个道理的电话销售人员并不多。大多数电话销售人员面对这个问题时，都是一本正经地开始介绍起自己的产品，而最终，他们得到的回答往往只是一句“我们不需要”。

只有与相关负责人直接进行交谈，生意才有做成的可能。前台/秘书既然不是负责人，也就不可能为你带来任何一张订单。她们更不会关心你的产品，因为这不是她们职责范围内的事情，即便你说得天花乱坠，也不过是在浪费时间而已。

因此，在和相关负责人通话之前，电话销售人员应该收敛具有销售色彩的话语，避免暴露自己的身份。

沟通策略

找到了问题出现的原因，我们就应该清楚如何应对了。本情景实际上是前台/秘书在问“凭什么要帮你转接这个电话”。在回答这个问题前，我们先来分析一下她们为什么会主动挂断我们的电话。

前台/秘书有义务为她们的领导或老板节约时间，这种职责通常导致她们片面地认为“销售电话都是无关紧要的”。我们不妨想一想，假如前台/秘书感觉来电很重要，她们还会轻易挂断吗？由此，我们的对答思路也就明确了：要让前台/秘书觉得我们的电话事关重大。

什么样的理由可以显得非常重要呢？答案不一而足。可以说此前发过邀请函或者邮件、传真，也可以说事先约好今天联系，还可以以采购的名义找相关负责人……总之，只要开动脑筋，我们总能找到一个恰当的理由，问题也就会迎刃而解。

即便如此，仍不乏一些对工作极其认真的前台/秘书会刨根问底。碰到这种情况，电话销售人员首先要充满自信，在保持应有的尊重的同时，语气要坚定，直截了当地表明“和要找的人已经很熟悉，业务上的事情不方便向别人透露”。

专家建议

说话的语气要和缓，态度要坚决。

只要你说的话有益于别人，到哪里都会受到欢迎。

