

美迪心理讲堂/职业发展与心智成长

电话销售中的心理学

杨智斌 著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是一本电话销售心理学的指导读物,从客户的心理活动规律和相对应的电话销售技巧两个方面进行讲解,省略了大部分的理论介绍,突出强调了实践要求,是一套独立、完整的电话销售训练模型。本书内容贯穿了电话销售的各个阶段,不同层次的读者都可以找到适用的指导内容。读者也可以参照学习地图全面、系统地学习电话销售的技巧和心理策略。

本书适合销售培训师、电话销售员、其他销售人员、商务谈判代表和客户服务人员阅读使用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

电话销售中的心理学/杨智斌著. —北京:电子工业出版社,2009.8

(美迪心理讲堂/职业发展与心智成长)

ISBN 978-7-121-09321-0

I. 电… II. 杨… III. 销售—商业心理学 IV. F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 128763 号

责任编辑:戴 新

印 刷:北京天竺颖华印刷厂

装 订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编:100036

北京市海淀区翠微东里甲 2 号 邮编:100036

开 本:787×980 1/16 印张:13 插页:1 字数:210 千字

印 次:2009 年 8 月第 1 次印刷

定 价:29.80 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

这本书能够带给你什么？

我接触过很多电话销售员，经常与他们探讨、交流电话销售的问题，给他们提供力所能及的训练和帮助。在珠三角这个地方，电话销售已经成为一种有力的销售模式，很多企业都按自己的需求配置了电话销售队伍，成为企业寻找合作伙伴、改善客户关系的有力支持。

我相信在其他地方也应该是这样一种情况，电话销售人员也存在着包括观念和技巧上等诸多方面的不足。所以，我们要给电话销售人员提供观念再造和技能训练的相关培训，这是很迫切的一件事情，而电话销售人员自身也应该力求在短时间内提升自己、突破自己。

这本书是我和我的团队合作研发的一本关于电话销售心理学的指导读物。为什么是心理学？鉴于电话销售的特性，我们很少与客户当面沟通，我们也很少从真正意义上与客户保持频繁的当面交流，我们必须通过电话传达给对方值得信赖的信息，并获得认可。获得这种信赖和认可的前提是：你必须掌握引导客户心理活动、情绪情感反应的心理学原理和技巧。

所以，我想说的是，电话销售是心理影响的游戏，也许没有任何一个行业像电话销售这样更需要懂得心理学原理和技巧。

本书是遵从心理学原理结合电话销售的特质创造而成的，当然，这本书也结合了我我和我的团队在过去多年里的咨询辅导经验。书中省略了大部分的理论介绍，突出强调了实践要求。如果你希望自己打出的每一个电话都能最大限度地获得客户的理解、认可和支持，那么这本书可以给你提供切实有效的帮助。

前言：让每个电话都迅速 激发客户的购买热情

电话销售是心理影响的游戏，唯有熟练掌握控制、引导客户心理活动的相应心理规则和技能，才能真正获得客户的积极回应和持续的支持。

电话销售要“打动人心”，这里面有两层意思，其一是我们有效、准确地将销售电话打给每一个潜在客户；其二是我们要立足于打动客户的心，包括激发他的热情、获得他的信赖和认可、强化他的购买欲望等。

众多销售员、电话销售员在极力发挥销售技能的过程中，忽略了销售行为与客户心理的相互影响，以致不能准确地体认和引导客户的心理，无法从真正意义上获得客户一贯的、持续的积极回应。

本书侧重于从客户的心理活动规律和相对应的电话销售技巧两个方面展开。换句话说，本书一方面强调了洞察、把握客户的心理活动的重要性，另一方面则强调了我们通过何种手段引导客户积极的心理反应，促成其给予我们销售工作更多的支持。

本书对从事下面这些工作的人员都有积极的意义，并能提升他们的工作成果。

适用对象	应用领域
销售培训师	提升各类销售人员的电话沟通水平
电话销售员	全面提升自己的电话销售水平
其他销售人员	电话预约、电话沟通交流等
商务谈判代表	电话谈判中的表达、沟通交流等
客户服务人员	让客户满意的服务沟通交流方式等

如果你希望在电话销售专业上提升自己的能力，或者是在工作中让自己的电话交流产生更好的影响力，那这本书正是你需要的。

这本书可以帮助你有效引导客户并获得订单

一些老电话销售员向电话销售新人介绍经验时说：“一定要多打电话！”于是，电话销售新人狂打几百个电话，却仍然没有任何客户愿意下单，业绩毫无进展。这是由于销售新人不能明白，我们不仅是在卖产品，更主要的是在捕获客户的心。本书是专为电话销售人员的个人发展以及企业的电话销售培训量身定做的，其中的大部分内容是我以前进行电话销售培训工作中的教案和资料积累，它们的有效性经过了无数一线销售人员的检验和实证。本书的内容具有以下三个明显特点。

◆完整、系统的训练模型

本书展现的是一套独立的、完整的电话销售训练模型，读者可以参照使用，全面、系统地学习电话销售的技巧和心理策略。即使读者是一个刚刚涉足电话销售领域的新人，通过阅读本书，也可以从零开始成为一位电话销售高手。

◆基于心理学的沟通策略

本书所有的电话销售策略均注重从了解、打动和捕获客户的心理为出发点，是一套深入、细致解读电话销售的心理沟通方案。

◆拿来即用的经典话术

本书内容贯穿了电话销售的各个阶段，不同层次的读者在本书中都可以找到适用的指导内容。书中大量的案例、情境分析、话术指导，不仅可以让读者阅读起来轻松愉快，还可以让读者拿来即用。

这本书可以帮助你有效赢得客户的持续支持

在一次培训课上，一位电话销售员问我：“电话销售可以作为一种长期的职业发展方向吗？”我的答案是，如果你能够在电话销售中积累更多的客户、更多的人脉资源，你就能够一直做下去，并不断收获事业的成功。

电话销售也许比其他任何事业都更容易实现个人的成功，其中一个重要原因是你可以接触广泛的客户资源，并成为你发展自身事业的得力资本。

本书不是要求你只顾眼前利益，一味地以“获得订单”为行为标准，你应该以“获得信赖和支持”为最终目标。在本书中，我们详细介绍了如何对客户进行情感投资，如何与客户发展良好的商业友谊等内容。

熟练地运用这方面的技巧，你就可以真正地将电话销售作为一项长期的事业追求，发展属于你自己的职业成就。

目 录

第 1 章 轻松打出销售电话	1
1. 永远相信自己能成功	2
电话销售职业心理测量表	2
从专业形象开始改善	3
销售前做好四个准备	7
真正地接纳你自己	10
2. 用情感赢得客户尊重	11
四种不正确的销售手段	11
请这样向客户推销	13
建立更好的情感联系	14
3. 提高电话沟通情商	15
不要让自己感到无助	16
排除消极情绪的心理方法	17
排除典型情绪威胁的技巧	18
4. 培养挑战自我的大气魄	20
知道自己该做什么	21
为自己的成功拟定计划	22
突破自我设限的技巧	23
第 2 章 30 秒成功抓住客户的心	26
1. 怎么说, 客户才愿意听	28
电话销售的过关话术	28
突破防卫的心理技巧	29
瞬间吸引对方的开场白技巧	31
化解拒绝的话术技巧	34
2. 向客户传递积极的情感	35
让声音更具吸引力的八个技巧	36
增强措辞感染力的五种方式	38

强化客户被尊重的心理体验	40
3. 激发心理共鸣的沟通技巧	43
表达你的理解和认同	43
突破心理防线的方法	44
激发心理共鸣的方法	47
4. 让客户接受销售观点的技巧	49
巧妙设问的技巧	49
巧妙引导客户的技巧	52
促进客户配合的技巧	54
5. 另辟蹊径化解客户的抵触	57
创新销售思维的技巧	57
激发兴趣的语言技巧	58
创新销售策略的技巧	59
第3章 瞬间激发客户的兴趣	62
1. 抓准客户的需求点	64
客户喜欢什么	64
客户需要什么	66
发现客户需求的技巧	68
激发客户需求的技巧	70
满足客户需求的方式	71
2. 强化客户的兴趣点	73
挖掘客户兴趣点	74
制造客户的兴趣点	75
让客户持续关注技巧	76
让客户轻松接受的技巧	77
让客户接受高价的技巧	78
让客户接受新产品的技巧	79
3. 突破客户的心理弱点	80
强化针对性的卖点	80
用卖点引导客户需求	82
及时强化客户的满足感	83
4. 解决好客户的敏感点	84

察觉客户敏感问题的技巧	85
解决敏感问题的心理暗示技巧	85
轻松排除敏感问题的技巧	86
第4章 诱导客户积极决策	89
1. 洞察客户的决策心理	90
青年客户购买心理	90
中年客户的购买心理	91
老年客户的购买心理	91
男性客户的购买心理	92
女性客户的购买心理	93
2. 掌控施加影响的关键点	94
掌控客户的决策点	94
掌控环境的影响力	95
客户购买的决策模式	96
调节客户经济动机	97
调节客户的心理动机	97
3. 因人而异的心理诱导策略	98
客户性格测试法	99
不同性格客户的购买特征	100
两种简化的性格判断法	101
巧妙应对不同客户的技巧	102
4. 激发客户积极的情感反应	105
察觉客户情绪的技巧	105
抓住客户情绪“关键点”	107
引导客户的购买情感	108
反对意见也可以是卖点	109
第5章 强化客户的信任感	111
1. 创造客户共鸣的技巧	112
制造共鸣话题的技巧	112
运用同理心移情的技巧	113
扩大心理共识的技巧	115
2. 增进双方情感的沟通技巧	117

触动客户心坎的赞美技巧	117
有效的沟通反馈技巧	120
恰到好处的交流方式	121
3. 有效倾听并做出回应的技巧	123
听出客户真实想法的技巧	123
及时回应客户的话术技巧	124
强化互动交流的七个技巧	125
4. 发展信任关系的沟通技巧	128
表现真诚和自信的技巧	128
消除客户排斥情绪的技巧	129
主动适应客户的沟通方式	130
弱化买卖氛围的技巧	130
5. 强化信任关系的跟踪技巧	131
循序渐进强化信任的技巧	131
使用短信、邮件加深联系的技巧	132
妙用小礼物加深情感的技巧	132
用语言表达赢得认可的技巧	132
利用服务赢得信赖的技巧	133
第 6 章 快速解决成交障碍	134
1. 察觉客户购买信号的技巧	136
客户的四种购买信号	136
促成的四个关键时机	138
成交障碍的应对技巧	139
2. 引导客户积极决策的技巧	142
提高客户价值认知的技巧	142
帮助客户有效决策的技巧	144
有效促成的关键诱导技巧	146
3. 破解客户异议的技巧	148
让客户不再有异议的方法	148
清晰化产品利益的技巧	150
强化客户关注点的技巧	151
强化差异化价值的技巧	151

4. 让客户无法说“不”的话术技巧	152
推托型客户的应对话术	152
满足型客户的应对话术	153
忙碌型客户的应对话术	153
拖延型客户的应对话术	154
5. 关键促成句式的使用技巧	154
妙用疑问句促成的技巧	154
妙用肯定问句促成的技巧	156
从否定到肯定的“but”法	158
第7章 用服务赢得更多订单	160
1. 跟踪挖掘客户需求的技巧	162
需求挖掘的四级提问法	162
客户隐性需求的挖掘技巧	164
主动创造客户需求的技巧	165
2. 跟进服务的效果优化技巧	167
三种类型客户的跟进策略	168
客户消极情绪的疏导技巧	169
客户售后反应的控制技巧	171
获得客户主动转介绍的技巧	172
3. 用礼仪赢得客户认可的技巧	173
处理服务问题的倾听技巧	173
判断服务问题的提问技巧	174
复述并确认客户问题的技巧	176
传达尊重的细节表现技巧	176
向客户传达理解心的技巧	178
4. 用服务加深客户信赖感的技巧	179
用承诺赢得信赖的技巧	179
向客户灵活妥协的技巧	180
虚心接受批评的表现技巧	181
5. 强化情感联系的交往技巧	183
向客户表达真诚关怀的技巧	183
解决情绪和情感冲突的技巧	186
让客户感动的个性化服务技巧	187

第 1 章

轻松打出销售电话

那些粗暴的拒绝，是不是让你心里很受伤？

无数次听到拒绝的声音，是不是觉得很无助？

几个星期没有完成一单交易，是不是觉得忐忑不安？

.....

“先处理心情，再处理事情。”失利的电话销售、粗暴的客户拒绝、没有完成的交易都会影响我们的心理状态。人的心理状态产生于自己的内心，它可以受外部事件的影响，也可以不受其左右。一个人通过极积的自我暗示、行为训练等不断调节自己的心理，整个人包括环境都会随之改变。

1. 永远相信自己能成功



我们给所有电话销售人员的第一个提醒是：相信自己比什么都重要。

你的职业信念决定了你的事业与人生，相信自己是一种可以让我们更快获取成功的职业信念，这一点几乎不需要我们加以什么说明，你就能够明白。

电话销售的职业极其特殊。这一职业对个人心理的要求比直接销售或者其他职能工作更高。所以，唯有我们表现出积极的职业信念，同时表现出恰当的、积极的心理素质，打出去的每一个电话、与客户的每一次交流才可能在真正意义上产生吸引人心的力量，从而为我们的职业成功创造条件。

电话销售职业心理测量表

下面这组题目是工作心理学研究中职业信念测试的详细内容，如表 1-1 所示。我们进行一个心理测试，帮助你了解自己的职业信念水平，以便为有效地改善和提升自我的职业信念提供一个基础。

表 1-1 电话销售职业心理测量表

序号	项目	答案：√ ×
1	找到一份能够养活自己的工作即可	()
2	适应新工作环境是件很简单的事	()
3	清楚自己的工作选择	()
4	我所选择的职业必须满足我的兴趣和价值观	()
5	我知道自己一定会成功	()
6	读完大学后，我不知道自己是否该在学校里继续待下去	()
7	我很明确为适应我想要的工作，我该学习哪些课程	()
8	我知道我一定会学好目前工作所需要的课程	()
9	我很清楚为得到工作我应该考虑的问题	()
10	我很关心我的工作在未来是否有前途	()
11	为了得到我想要的工作，我需要了解更多我必备的条件	()
12	我一定会获得我感兴趣的工作所需要的资格认证	()
13	开始从事工作时，我就很清楚我是否会喜欢它	()
14	选定工作后，我很清楚下一步该做什么	()
15	我知道我现在的方向是否正确	()

续表

序号	项目	答案: √ ×
16	我知道为了我将来的工作我该学习哪些课程	()
17	我知道自己能做什么	()
18	我知道在业余培训中我该学习的课程	()
19	我知道自己的特长	()
20	我知道自己喜欢的工作的薪资水平	()

注:如果你认同其观点,就画“√”,否则,就画“×”。

将打“√”的题目的分数相加(每题1分),即可得到你的分数,如表1-2所示。

表 1-2 得分与百分数对照表

得分	百分数
17	85
15	70
12	50
9	30
7	15

如果你取得了高分,说明你的职业信念水平较高。假设你得分为15分,对应的百分比应该是70%,即你比70%的人更有事业心。这也表明你比更多的人具有更顽强的成功信念和行为动力,它是你获得成功的关键要素。

从专业形象开始改善

上面这个小测试不是给你的职业信念程度下定论,其真正的目的是希望你能够了解自己。如果你对电话销售职业的心理状态并不是那么好,我们可以找到办法加以改善。我们的第一步是从增强或改造自己的专业形象开始。

心理学家戴恩做过这样一个试验。他找来一些接受测试者,让他们看一组照片。戴恩人为地将照片上的人装扮成有魅力、无魅力和中等魅力三种形象。他要求接受测试者评价照片中的人与魅力无关的其他方面的特点。评价结果是,大家对有魅力的人赋予了更多美好的人格特征,如善良、和蔼、沉着和关心朋友等。

这就是心理学中著名的“晕轮效应”,它揭示了人们对他人的认知判断首先是根据个人的好恶得出的,然后再从这个判断推论出认知对象的其他品质。





这也就是人们常说的“爱屋及乌”。

专业形象是创造晕轮效应的一种有效方式，可以在销售关系中产生积极的化学反应，比如一位形象专业的推销员，他所推销的产品也会笼罩一层专业的感觉。更重要的是，当你能够展现自身的专业形象时，个人心理上也会更加坚信成功的信念。

● 缺乏专业性导致失败

经常听到这样一句口号：“因为专业，所以信任。”可见，“专业”形象发挥的重要作用不容小觑。很多电话销售失败的情况，其根本原因就是销售人员没能树立起专业形象。

电话销售员：“你好！王先生，我们正搞一个优惠活动，不知您有没有兴趣？”

只要在短时间内发掘出客户的兴趣点，引起客户关注，就意味着有了交易机会。“优惠”策略是个不错的方法，它勾起了客户的“逐利心理”。

客户：“什么活动？”

电话销售员：“我公司正在销售××牌按摩仪，只有两个名额了。”

个人的观念和行为受群体的引导，在心理上会保持与多数人相一致的思维趋向。电话销售员故意强调数量不多，通过“从众心理”激发客户的购买欲望。

客户：“我已经有按摩仪了，就是××牌的。”

电话销售员：“哦，您什么时候买的？”

客户：“买了六个月了。”

电话销售员：“肯定不是我说的这种，我说的这种按摩仪是新推出的，效果特别好。”

客户：“我用的就是××的按摩仪，用着感觉还不错。”

电话销售员：“肯定没有我说的这种新按摩仪效果好。”

喜欢赞美、认同是人的天性。过于绝对的口气，驳斥客户观点的态度，会在瞬间使客户产生不悦甚至反感。

客户：“难道就你推销的按摩仪是最好的？”

客户内心的不悦已经通过反问表现了出来，对销售员的话进行了强制性的驳斥。在销售员缺失基本的尊重礼节时，客户对销售员的态度折射到了产品上。

电话销售员：“如果您有体验的话，一定会觉得它好的。”

很显然，电话销售员对新推出的按摩仪并不了解，未做好充分准备，一味地通过主观强调，这种强制性的推销让客户反感。

客户：“你是不是××公司的员工？”

电话销售员：“不是，我们是合作单位……”

客户：“你对××按摩仪相关知识一点不了解，这么不专业，你让我怎么相信你？”

上例中的电话销售员缺少对自我产品的深度了解，未能准确地解读所推销产品的独特的性能，更没有专业的销售技巧和话术策略，最终致使销售以失败告终。我们的客户，永远都是希望面对一个具有专业形象、技能的销售员。“专业”是每个电话销售员的基础课。

● 用语言交流形成专业印象

通话时，接电话的人会通过聆听到的声波，不自觉地描绘对方的容貌，甚至判断对方的脸是油性的还是干性的，如图 1-1 所示。

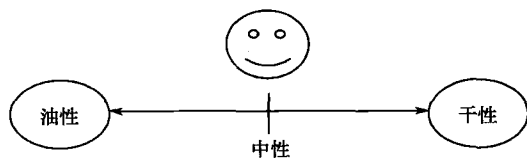


图 1-1 脸孔坐标图

老练圆滑或者主动过分、殷勤过火的言辞语气，会给人不庄重、油滑的感觉。如果电话销售员以这样的语气开口，客户接听电话时，脑海中就会浮现出一张油性的脸，自然起腻。

生硬呆板的语气是干性的，会使接电话的客户想象出一张没有光泽、没有表情的脸。缺乏生机的话术传递勾不起客户的购买欲望，只会让对方早早地挂断电话。

接听到我们电话的人，常常感叹现实生活中的我们是如此阳光灿烂，与电话里获得的感受完全不同。这说明了人们用声音传递自己形象的能力远远落后于面对面的交流。因此，销售员必须设计专业化的声音，通过声音在客户大脑中塑造一副完美的形象。

专业化的声音应该是什么样的？从心理反应的角度来看，中性的、不卑不亢的语气，更容易让客户感觉到健康的品质，生成良好的专业化形象。

我们可以通过使用如下的小技巧培养中性的语气、专业化的声音。

- 坐姿：立腰、挺胸，上身自然挺直，下身与上身保持 90 度，以此保证





发声的通畅。

- 发声：训练发声的吸吐运气方法，形成踏实有力的声音，同时注意日常生活中对嗓子的保养。
- 表情：下颌微收，面容平和自然，发自内心地微笑，可选择露出八颗牙齿的微笑方式，如此发出的声音会自然流露出清爽干练的感觉。

● 专业化的形象传递

专业、亲和的语言表达，会在对方的大脑里形成专业化的销售员形象，另外，还应该加上对所推销产品或服务的专业化解读。为此，我们要熟悉和了解产品，清楚产品的使用方法以及如何为客户创造价值。

一个电话销售员应该时刻准备好销售知识检索表，以便在需要时迅速查看。表 1-3 是为电话销售人员准备的，填写完整后，可参考使用。

表 1-3 电话销售的知识检索表

序号	具体问题	解答策略（请填写完整）
1	产品或服务有什么特点、优点	
2	产品或服务可以为客户解决哪些问题	
3	产品包括哪些吸引顾客的卖点	
4	竞争对手的弱点，以及我们与之相对的优势是	
5	如何明显区分自己和竞争对手的产品和服务	
6	客户为什么要买我们的产品或服务	
7	客户如何使用我们的产品或服务	
8	我是否能熟练解释产品或服务的特点、优点及其对客户 的意义	
9	我是否能说明产品性质与客户待解决问题之间的 关系	
10	我是否能发现我们的产品或服务可以解决客户的 问题	

快速、准确、专业地回答客户的提问会大大提升销售员的正面形象，增加客户的信任度。

知识专业化是指站在客户的角度上，清晰、明确地解读产品，同时快速有效地回答对方提出的疑问。这里的专业化必须以客户能听懂的语言和表达为准，切忌使用过于专业的术语，导致与客户的沟通不畅。

电话销售员：“您说的是 GPRS 业务，是吗？”

客户：“什么 GPRS?”

电话销售员：“GPRS 是 General Packet Radio Service，即通用分组无线服务技术的英文缩写，通过利用 GSM 网络中未使用的 TDMA 信道，提供中速的数据传递，费用以其传输资料单位计算，接入成本比较低。”

客户：“我只想了解用手机怎么上网、网速怎么样、怎么收费。”

电话销售员：“关于网速，要看您申请哪种套餐。我们这儿有不同的套餐，自由套餐为 0.03 元/KB；经济套餐为 20 元赠送 1MB 流量，超出部分 0.01 元/KB；时尚套餐为 100 元赠送 20MB 流量，超出部分 0.01 元/KB……”

客户郁闷地挂断了电话。

术语连篇、使用客户听不懂的行话，导致客户与销售员之间难以有效沟通，这是销售中的大忌。电话销售员必须针对客户水平层次的不同，设计不同的语言表达方式，将专业知识转化为客户听得懂的语言，继而传达给客户有用的信息，让客户真正了解你到底在说什么。

销售前做好四个准备

在做一件事之前，做过准备工作——即使这种准备工作不能提供任何实质性帮助——也比那些匆忙行事的人表现得更加轻松和出色。我们在电话销售之前就设想一下：当我们打电话给客户或接听客户电话时，要达成怎样的目标，其中可能会发生哪些事情？

● 明确打电话的中心意图

我们首先要明白为什么要打这个电话给客户，当客户主动打电话给我们时，他们又需要怎样的需求和服务呢？

我们为什么要打电话给客户？

- 判断该客户是否为目标客户。
- 确认客户是否收到相关资料。
- 找到销售对象的主要负责人。
- 进一步明确客户需求。
- 节日到了，问候一下。

客户不会无缘无故地打电话给我们，他为什么打电话呢？

- 了解产品信息？
- 达成生意？

