

电话行销 轻松成交 第2部

36 则持续成功的心法

姚能笔 刘怀慈 著



电话行销很困难吗？没有心法就很困难！
持续成功很容易吗？用对心法就很容易！
热销十万册的《电话行销 轻松成交 第1部》作者又一力作！
现在就翻开本书，马上体验电话行销持续成功的心法！

成都时代出版社

电话行销 轻松成交

第2部

36 则持续成功的心法

姚能笔 刘怀慈 著



成都时代出版社

图书在版编目(CIP)数据

电话行销 轻松成交·第2部/姚能笔,刘怀慈著——成都:成都时代出版社,2011.10

ISBN 978-7-5464-0518-6

I. ①电… II. ①姚…②刘 III. ①销售—方法

IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第195951号

电话行销轻松成交第2部

DIANHUA XINGXIAO QINGSONG CHENGJIAO DI ER BU

姚能笔 刘怀慈 著

出品人 段后雷 罗晓
责任编辑 李林
责任校对 许延 马千双
装帧设计 中国人民大学品牌设计工作室
责任印制 莫晓涛

出版发行 成都时代出版社
电 话 (028) 86742352 (编辑部)
(028) 86615182 (发行部)
网 址 www.chengdusd.com
印 刷 北京人教方成彩色印刷有限公司
规 格 170mm × 240mm 1/16
印 张 20.25
字 数 260 千
版 次 2011年10月第1版
印 次 2011年10月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5464-0518-6
定 价 38.00 元

著作权所有违者必究。举报电话:(028) 86697083

本书若出现印装质量问题,请与工厂联系。电话:(010)85979785

前言

首先,感谢电话行销界的好友们过去多年来对《电话行销 轻松成交 第1部》的热烈支持,出版至今,两岸总销量已突破10万册。

这本书的出版与热销,也开启了我从事职业讲师与顾问的机缘。过去八年多以来,我往返于海峡两岸从事电话行销的培训与顾问、辅导,在这过程中,我亲眼见证了电话行销在大陆的火爆成长,也看到了这领域对于系统性专业与技巧的缺乏,以及从业人员对于相关知识、技巧的渴求。

电话行销需要关注的议题何其多,这样的知识缺口绝非一、两本书就可以满足的;而从业人员对于知识的热切渴望,也常在我的课堂上出现——常有热情的读者及学员问我,何时出版“续集”?怀抱着对这领域略尽绵薄之力的使命感,以及满足读者的殷切期待,我陆续整理了近年来从事电话行销培训与顾问期间的观察与心得,以延续又创新的方式,完成了这本《电话行销 轻松成交 第2部》。

《电话行销 轻松成交 第1部》主要着力于“电销技巧”与一部分的“电销管理”,旨在教导大家如何透过电话轻松地成功销售。而本书延续了第一部的精神,并将重点放在“持续成功”这个关键点上,除了仍保有几篇“营销技巧”外,还涵盖了“心态认知”、“工作习惯”、“情绪管理”、“接触量”与“激励”等面向。

此外,为了方便阅读,第二部也在编写方式做了一些创新调整,以单篇、单一主题的方式呈现。本书每篇文章的架构皆分为三部份:第一部份是一段案例或故事及方法分析,第二部份的“能语录”,为每篇文章的重点浓缩与汇整,最后一部份则是作者提供的行动建议,协助读者将书中启示具体运用在工作中。本次因应简体版的出版,我特别在内容上做了更新,加入更多适合大陆电销生态与现状的文章,内容都是贴近电销职场的近距离观察,相信能让大家更有共鸣、更能感同身受,借此带给大陆读者更多具实操性的内容。

我们建议大家可以先一次看完本书,然后再分时、分章阅读。各电销单位或小组也可利用早会时间,每周抽出一天来阅读一篇文章,然后轮流发表感想;或根据文章

主题进行头脑风暴,集思广益讨论出一个方案,共同确实执行应用。例如《彩色的一周》就非常适合以团队为单位来应用,透过团队的力量来提升士气与绩效。

最后,我非常荣幸向大家介绍本书的共同作者:刘怀慈老师。我与刘老师共事多年,从2003年开始,我们在大陆投入多家电销中心的培训与辅导,见证了大陆电销的蓬勃发展与快速腾飞。在这个过程中,我们很荣幸能提供过去多年的绵薄经验,为电销发展贡献一些心力。当然,我们也在这几年中积累了许多心得与建议,这些都将书中忠实呈现,希望能让大陆电销的快速发展更加健全。

另外,书中特别安排了两个漫画主角:“能宝宝”与“阿乌”陪伴读者一起阅读本书,希望借由他们幽默又有点无厘头的对话,让各位莞尔一笑,也能对书中内容有更多领悟与启发。

敬祝大家 阅读愉快、收获满满!

姚能笔

目 录

前言

第一篇 我爱电销——电话行销的正确态度与关键认知 /001

心法1 相信的力量——你也可以心想事成 /003

心法2 竹林启示与竹笋理论 /011

心法3 微笑与皱眉 /018

心法4 “电话行销”是在卖电话吗? /024

心法5 Top sales和你想的不一样 /029

心法6 Top sales “平凡”的行事风格 /035

心法7 我的工作，我作主！一个90后电销员的故事 /041

心法8 行销员的两个神秘益友 /051

心法9 小心！病毒就在你身边 /057

心法10 马拉松教我的电销启示 /066

心法11 客户是怎么“读”你的? /074

心法12 电话行销中的“生命灵数” /081

第二篇 练成功——电销高手的绩效成长秘技 /087

心法13 10岁小女生教我的营销说服术 /089

心法14 洒满玫瑰花瓣的鲁肉饭 /096

- 心法15 说的比唱的好听? 电销频道比一比 /103
- 心法16 你是真心在回应客户问题? 还是在打地鼠? /111
- 心法17 你的武器是机关枪还是左轮手枪? /118
- 心法18 我的话术会转弯 (1) /125
- 心法19 我的话术会转弯 (11): 让话术飞 /132
- 心法20 时间大富翁 /142
- 心法21 电话行销的两个神秘杀手 /149
- 心法22 电话行销的关键成功报告 /158
- 心法23 篮球大帝迈克·乔丹“最差”的纪录 /165
- 心法24 赞美也可以变成新台币 /170
- 心法25 20个打电话的好习惯 /177

第三篇 从心开始——电销人的情绪管理与心灵成长 /183

- 心法26 不能不说的秘密——吸引力法则之团队实践篇 /185
- 心法27 彩色的一周 /192
- 心法28 动力补给站 /197
- 心法29 自我奖励与自我激励 /204
- 心法30 团队活动与家庭温暖 /210
- 心法31 电话行销的“解压”与“抒压” /217
- 心法32 跟我一起深呼吸 /225
- 心法33 20道电话行销心灵鸡汤 /230

心法34 让你会说“Yes, I can!”的能语录——态度篇 /235

心法35 让你会说“Yes, I can!”的能语录——技巧篇 /242

心法36 让你会说“Yes, I can!”的能语录——习惯篇 /249

作者的故事 /256

人生就像交响乐，起伏之间不断听到精彩 / 刘怀慈 /257

只要有心，缺点也能转化为成功的根源 / 姚能笔 /264

后记 /269



第一篇

我爱电销——电话行销的 正确态度与关键认知

- 心法 1 相信的力量——你也可以心想事成
- 心法 2 竹林启示与竹笋理论
- 心法 3 微笑与皱眉
- 心法 4 “电话行销”是在卖电话吗？
- 心法 5 Top sales 和你想的不一样
- 心法 6 Top sales “平凡”的行事风格
- 心法 7 我的工作，我作主！一个 90 后电销员的故事
- 心法 8 行营员的两个神秘益友
- 心法 9 小心！病毒就在你身边
- 心法 10 马拉松教我的电销启示
- 心法 11 客户是怎么“读”你的？
- 心法 12 电话行销中的“生命灵数”

心 法 1

相信的力量—— 你也可以心想事成

一个上海的清晨，窗外唏里哗啦地下着雨，这场雨已经一连下了两三天。窗内的瑶瑶正在梳妆打扮，准备到电销中心上班。

过去几天，每当瑶瑶赶到公交车站时，总会望车兴叹，因为那几天公交车总是满满的，瑶瑶的“挤功”太差，只能等到第二班或第三班才能搭上车。而今天，虽然雨照下，所有流程照走，瑶瑶心中却有了一个“信念”——我今天一定能在第一时间搭上公交车，而且不会像前几天那样淋得湿漉漉的。

“我一定能在第一时间搭上公交车，而且身上不会湿漉漉的。”这个信念在瑶瑶心中不断浮现，她对此没有一丝一毫的怀疑。

同一天早上，北京，晴。皮皮开着他的QQ车即将到达公司，肢体行动略微不便的他今天要比往常提早一刻钟出门，此时他心中也浮现一个坚定的信念：“我一定能在第一时间找到停车位！”

北京在“治堵”之后，停车费飞涨，很多人因此放弃开车上下班；但皮皮碍于身体行动不便，几经评估之后仍选择开车上班。依照过去的经验，他每天早上都得在公司附近的胡同绕上好几圈、费尽心思之后方能找到免费停车位，估计这可能是让全北京开车族感觉最幸福的事啦！

分处不同城市、互不相识的两个电销员瑶瑶跟皮皮，唯一的相同点就是：他们都像是召唤阿拉丁神灯巨人一般，用信念来帮助自己实现心愿。这一天早上，瑶瑶在抵达公交车站时，她要搭的公交车刚刚好也抵达。神奇的是，这班车只有九成满，瑶瑶顺利上了车，身上也没有太多雨水。而在北京的皮皮，同样地在第一时间就停好了车，更神奇的是，他找到的停车位正是他最想要的——有树荫挡太阳、距离公司最近。

接着，瑶瑶跟皮皮不约而同地产生第二个信念：“今天真是太幸运了！所以等一下我的第一个准客户一定会很乐意接听我的电话！”他们继续应用着那股念力，开启一天的工作。其实，这两人已经在不知不觉中，运用了全世界最大的力量——这股力量说来非常神秘，但又那么平凡地出现在你我周围。它由来已久，却没有人系统性地发掘探讨。直到前年出版了《秘密》（The Secret）一书，这个神秘的力量终于揭开面纱。

《秘密》是由澳大利亚作家朗达·拜恩编著的励志书籍，在全球已经销售超过千万册。书中访问了二十四位成就非凡的导师，虽然他们都是在不同的时间地点接受访问，但却不约而同地说出一个让他们在生活与工作中依循的神秘力量——那就是“吸引力法则”（Law of Attraction）。

简单说，“吸引力法则”说的就是心想事成、同类相吸、汇聚能量。当一

个人完全相信自己会成功时，自然而然就会开始做一些有助于自己成功的事情。例如，更愿意吸收新知，也更加愿意付出时间或精力在工作上。最神奇的是，与此同时，也会吸引周遭的人帮助他成功。这包括：当别人看到他在加班或努力工作时会给他鼓励，或告诉他更有效的方法；当别人看到他在吸收新知时，也会指点他哪里还需要改进。就这样，这位丝毫没有怀疑、一心一意只想成功的人，不断地“吸引”着各式各样帮助他成功的“关键因子”到他身上来。

您发现了吗？电影《人在囧途》就是“吸引力法则”的最佳诠释者。憨厚正直的牛耿坚信人性本善，他相信“人间自有真情在”，因此到处帮忙别人，即使钱被谎称需要医药费治病的女子骗走了，也认为“被骗最好，表示没有人生病”。这股不求回报、只为帮助他人的傻劲，激发了同行伙伴“善”的一面，最后帮助牛耿收回了债款。

我自己也曾有过几次神奇的经验：几次在天气不佳的时候搭机，我总是心中默念：“我们的飞机一定可以顺利起飞，我一定可以准时抵达目的地，开始进行培训。”结果都如我所愿。在马拉松式讲课六周的过程中，我也常运用吸引力法则，告诉自己：“我一定可以战胜体力的极限，用最饱满的精神，将最专业的知识带给每一位学员。”结果呢？相信听过我讲课的学员们都以为我作证，我的吸引力法则应该是非常有效的，对吧？

在几次这样的经验之后，我深深体会到，当我们试图“心想事成”，坚信了一个信念之后，就会开始吸引同类的信念过来。也就是说，你当下的信念

正在创造你的未来。你最常想的或最常把焦点放在上头的，将会出现在你的生命中，成为你的人生。

那么，这样的“秘密”是否可以运用到电销工作上呢？答案绝对是肯定的。只是该从哪里开始着手呢？我建议大家可以先从“创造正向循环”的观念开始，然后通过简单的动作建立起“正向习惯”，一但你建立诸多正向循环的起点，就将会为自己开启源源不绝的正向反馈。

创造正向循环的习惯之一：时时自我激励

根据人际关系专家卡内基的研究，“自我激励”的效果最好，远远超过领导、组员或同侪的激励，可惜的是，卡内基的研究也发现，人通常是吝于自我激励的，也不知道如何自我激励。

其实，在电销职场中有很多可以值得自我肯定的事情，例如，有个准客户跟自己谈了十分钟，虽然还没有成交，但称赞自己讲得很好；准客户问了一个很艰深的专业问题，自己竟然能不看话术稿而对答如流，这些都是值得高兴的事情。此外，得到客户的认同，让客户笑了，被客户逗开心了，教隔壁伙伴学会使用电脑的一个小技巧，也都是值得小小庆祝一下，自我肯定。

创造正向循环的习惯之二：每天进步一点点

无可否认的，电话行销的最大亮点就是可以大量地接触到准客户，奇妙的是，事总有一体两面：大量接触准客户就有更多成交的机会、大量接触准客户也就有更多被拒绝的机会，这是电话行销的优势，也是罩门。而电销员毕竟都是一般人，人有感情就会有情绪，被拒绝多了，平稳情绪与高昂士气

的维持绝对是一项高难度的挑战。

我常在课堂上与学员们分享这句话：“每天做一点点超越自己能力范围的事，就是最好的成长。”遇到拒绝或困难时，就当是给自己修身养性或学习成长的机会，从克服起伏不定的情绪到学会自己原先不会的事来建构成就感，藉此激励自己，一旦激励了自己，就进入了“正向循环”：心情愉快→信心十足→士气高昂→业绩优异→事业成功→心情愉快。

创造正向循环的习惯之三：时常感恩

吸引力法则告诉我们：感恩是转变能量、并为生命带来更多你想要事物的最有力的方法。当我们受惠于他人时，当我们如愿以偿时，当做事顺遂时，请习惯心存感恩，你将会获得更多美好的事物。而事实上，在医学上也证明，当我们心存感激时，就会刺激体内的多巴胺（dopamine）、脑内啡（endorphine）等神经传导物质，让自己产生喜悦感、幸福感与满足感，最大受益者当然就是自己！所以，从现在开始行动吧！当你养成时常感恩的习惯后，就会发现自己拥有的真多啊！自己真幸福呀！

创造正向循环的习惯之四：创造好的口头禅

我在每堂课一开始，都会问学员：“这一刻有没有比上一刻更好呢？”我鼓励学员在第一时间回答我“有！”因为，根据行为学研究，不断自我暗示“我一定会更好”、“我时刻比前一刻更好”，念久了，心就相信了，行为就跟着改变，而美好的事情就会发生在自己身上了！

所以，我非常鼓励大家养成正向的口头禅：“太棒了”、“我太幸运了”、“真是太好了”。自己在这些口头禅的不断自我暗示之下，果真就会在不知不觉中感觉自己真是太棒、太幸运了。对准客户则可以说“谢谢你接听我的电话”、“今天跟您通话真开心”，不但可以让自己开心，也可以带给准客户好心情，更是与准客户建立关系、争取机会的绝妙方法。

以上是我针对正向循环的习惯养成，提供几个建议。事实上，所有从事电销工作的伙伴们，都可以自创专属于自己的正向循环习惯，藉此开启更多正向行为的发展、迎接更多美好事物的来临。假设你不知道如何开始，那么就从一大早的自我对话开始吧！告诉自己“今天准客户一定会愿意听我介绍产品”、“我今天一定能让准客户开心”！

我相信，各位在读完本篇文章之后，一定会从其中得到启发，并且开始建立至少一个习惯，开启自己的正向循环！这，就是我此刻努力施展且衷心相信的吸引力法则！

【姚老师的能语录】

1. 养成天天“自我激励”的好习惯，只有好处没有坏处，最大受益者就是自己。“自我激励”的门槛不能太高，也就是说，想办法、用尽办法让自己更容易开心越好。让自己对周遭的美好事物更加敏锐，感受程度越深越好！

2. 有句话说：“越困难的事越有价值。”不可否认，电销工作是一份很难做的事，但是，就是因为难做，所以，能做好的人越少，竞争对手也就越少；而能做好它的人就越有价值、越无可取代。所以，不要担心工作难做，只要思考如何让自己具备做好它的能力，把难做的事变简单，并且认真追求这些能力就对了！

3. 吸引力法则和阿拉丁神灯的巨人一样，对我们有求必应。想要在电话行销界成功，请牢牢记住这两句话“简单相信马上做”、“放开心胸傻傻地打电话”，只要能做到这两点，神灯巨人就会将丰厚回报双手奉上的。

4. 我们不鼓励迷信，但建议电销员心中必须有个依托，这个依托可以是信仰（上帝或神明），可以是一个物品（你独享的吉祥物），任何可以让你有安全感、幸福感的東西都可以。也有电销员喜欢“爬格子”（写文章），只要心情低落，就会通过写作来抒发心情。根据我们的经验发现，写作具有疗伤止痛的功效，因为一般人往往会在文章中散发出正面思想，尤其是把文章贴在网站或博客时。