

MEITIAN XUEDIAN DIANHUA
XIAOSHOU JIQIAO

专业
电话销售
内训版

每天学点 电话销售技巧

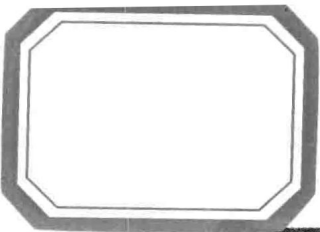
用电话实现完美销售的培训范本



揭秘一线万金的真正原因
付佳◎编著



中国纺织出版社



每天学点

电话销售技巧



付佳◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

作为一名电话销售人员,你在工作中是否遇到和思考过以下问题:如何快速找到目标客户?如何轻松越过接线员?如何说开场白最能激发客户的兴趣?如何了解客户的实际需求和底线?当遇到客户的拒绝借口时如何应对?以上这些问题正是本书所要解答的。

本书通过对电话销售的准备、沟通、成交和售后等四个阶段工作内容的全方位介绍,结合上百个销售场景的模拟实训和众多销售高手的成功经验,系统剖析了电话销售的策略、方法和技巧。希望通过阅读本书,销售新手能够快速提高业绩,早日走向成功。

图书在版编目(CIP)数据

每天学点电话销售技巧/付佳编著. —北京:中国纺织出版社,2013.1

ISBN 978-7-5064-9393-2

I. ①每… II. ①付… III. ①销售—方法
IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第267916号

编委会成员:刘逸新 李国宇 郭娜 梁芳菲 成振珂 张林
王晓波 付刚 韩崑 李津 韩冰 刘改红
张永成 马军红 秦秋莉

策划编辑:曹炳镛 特约编辑:蒋进 责任印制:陈涛

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail:faxing@c-textilep.com

三河市华丰印刷厂印刷 各地新华书店经销

2013年1月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:230千字 定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

Foreword



电话销售作为一种销售模式具有省时、省力、快速沟通等特点，在信息传播速度极快的当今社会优势得以凸显。现在，电话销售已经渗透到保险、金融、教育、电器、服装、美容、娱乐活动等诸多领域，越来越受到企业的青睐。随着从事电话销售工作的人越来越多，其销售的难度也在逐渐加大。在这种社会背景下，掌握一定的电话销售技巧成为电话销售广大从业人员必须具备的一种职业素养。

电话销售是一门语言艺术。打电话、说话，人人都会，但是如何通过电话与客户进行良好的沟通，达成销售意向，并不是一件很容易的事。在现实工作中，经常有不少电话销售人员因为一句话而毁了一笔业务，可见，要想做好电话销售工作，就得每天学点电话销售技巧，只有这么做，电话销售人员才能做到不“祸从口出”。

众所周知，电话销售绝不是随机地打出大量电话，靠碰运气去推销产品的。这种做法往往会引起客户的反感，结果只能是适得其反。尽管这样，许多电话销售人员，尤其是销售新人，由于电话销售技巧的匮乏，使得他们在推销产品时困难重重，成交变得异常艰难，严重阻碍了自身的发展。

在这种情况下，电话销售人员该如何以更专业的方式和客户接触？该如何了解客户的需求和底线？该如何通过已掌握的电话销售技巧，去化解客户的异议和拒绝，从而有效赢得客户的信赖？这些问题，就成了我们这本书重点研究的对象。

全书分别从电话销售的准备、沟通、成交和售后四个主要阶段入手，针对每一阶段中的各个销售环节，对电话销售的备战、实战、成交与售后分别作了详细的阐述。阅读本书，你能很轻松地掌握电话销售工作的一般流程：前期心态调整、开场白介绍、客户需求探询、产品推介、解决异议、促单成交、售后服务和客户投诉处理等。本书对电话销售人员在工作中可能碰到的问题分别给出了具体的解决方案。

作为一本电话销售工作的指导用书，本书可以作为电话销售人员在工作之余充电阅读的读物，也可以作为电话销售新人的入职培训手册，还可以作为电话销售培训讲师的参考用书。我们衷心希望读者阅读本书后，能够了解电话销售工作的精髓，尽快建立一套属于自己的电话销售方法，用智慧和勤奋在电话销售的道路上越走越远，早日实现自己的成功梦想。

编著者

2012年7月

目录

Contents



第1章

拿起电话前要先准备好心情

保持积极的心态·····	3
及时调节心理压力·····	6
学会在挫折中反省·····	8
战胜恐惧心理·····	10
怀抱一颗同理心·····	12
准备好诚挚的心·····	15
做一个自信的人·····	17
勇气让你心想事成·····	19

第2章

只有先熟悉产品，才能做好电话销售

了解产品的相关知识·····	25
找出产品的独特卖点·····	27

相信自己的产品是最好的·····	30
保持清晰的思路很重要·····	32
产品介绍贵在扬长避短·····	35
用 FABE 模式介绍产品·····	37

第3章



充分掌握客户的需求才能百战不怠

探询客户的内心需求·····	43
问出客户的具体需求·····	45
深入挖掘客户的需求·····	49
利用权威激发客户的需求·····	50
精心引导客户的需求·····	53
多谈论客户感兴趣的话题·····	56
有效探视客户需求的六个问题·····	60
探询客户需求需注意的事项·····	62

第4章



充满魅力的声音更能感动客户

让声音充满魅力的方法·····	69
保持收放自如的语调·····	71
注意说话的节奏·····	73
塑造声音的三个基本要求·····	76
掌握五种练习声音的方法·····	77
用先声夺人的策略留住客户·····	79



声音缺乏感染力的常见原因.....82

第5章

别让接线人成为接近客户的障碍

解除接线人的戒心.....87
学会对接线人进行引导.....89
掌握与接线人沟通的技巧.....91
让前台、秘书为你所用.....93
利用“回电”找准要找的人.....98

第6章

电话中的开场白应该这样说最有效

轻松赢在开场白的策略.....103
巧用开场白抓住客户的耳朵.....105
用提供价值来吸引客户.....109
别出心裁开场白面面观.....111
巧借第三方，与客户搭建起信任的“桥梁”.....114
遭遇态度恶劣者的应对策略.....117

第7章

当客户提出异议时应该这样沟通

处理客户异议的常用方法.....123
让客户自己说出购买的条件.....125

找准原因处理好客户的异议·····	127
这样说才能消除客户的异议·····	130
区别对待不同的客户异议·····	134
利用 LSCPA 法则处理客户异议·····	136
常见客户异议的处理·····	139

第 8 章



说服客户购买的说话技巧

认同是赢得客户信任的最佳办法·····	143
先承认客户的观点再说服客户·····	146
利用人“怕买不到”的心理来说服客户·····	148
抓住客户的弱点说服客户·····	149
引导客户联想到成交的好处·····	152
学会与客户产生共鸣·····	154
凭借过硬的专业素质征服客户·····	156
巧妙应对“头疼客户”·····	159

第 9 章



让客户接受拜访的电话应该这样打

约定拜访时间，争取说服机会·····	165
灵活运用销售策略，才能顺利约谈·····	167
首次电话拜访客户的技巧·····	169
二次电话拜访客户的技巧·····	172
准客户拒绝电话约访的应对策略·····	174
直接约见客户·····	176



学会提出建设性方案·····178

第10章



当客户明确表示拒绝时不要放弃

客户反对意见早预防·····183
避免和客户起争执，第一时间找出问题·····185
处理客户的拒绝要讲方法·····187
把客户的拒绝当成机会·····190
学会集中精力打攻坚战·····192
价格反对意见的应对办法·····195

第11章



成交之前最重要的时刻使出你的“杀手锏”

学会按客户的风格出牌·····201
成交有技巧，贵在巧运用·····204
从客户的言谈中发现成交信号·····207
运用数学原理有效促单·····210
注意半途杀出的“程咬金”·····213
应用假定法，让客户觉得非买不可·····216
采用心理战术轻松促成交易·····218

第12章



售后跟踪是最重要的销售

消除客户成交后的消极情绪·····225

掌握成交后的客户跟进技巧·····	228
持之以恒地与客户保持联系·····	231
请老客户帮忙介绍新客户·····	233
这样做收款催款才不伤和气·····	237
这样做提升客户忠诚度最有效·····	242

第13章



电话销售中处理投诉的技巧

用真诚化解客户的不满·····	247
学会正确处理客户的抱怨·····	249
关注客户情绪，轻松处理客户投诉·····	251
把对产品负责当成自己的责任·····	254
注意抱怨电话的接听技巧·····	257
处理客户投诉要讲究方法·····	259



第 1 章

拿起电话前要先准备好心情

在这个世界上，心态决定一切。对任何人来说，做好一份工作，都需要有一个好心态来支撑。任何时候，拥有一个积极、乐观、自信的心态，将是我们胜任一份工作的重要保证。电话销售人员每天要遭受无数的拒绝，面临巨大的压力和挑战，这些都会对其心态造成影响，于是学会及时调整心态就变得非常重要了。否则一旦遇到困难就对自己失去信心，变得消极、懈怠甚至破罐破摔，对工作再也提不起精神，毫无疑问这样的员工是无法胜任电话销售工作的。



每天学点电话销售技巧



保持积极的心态

保持积极的心态始终是电话销售人员取得成功的关键。电话销售人员的服务意识、销售行为、言谈举止甚至个人形象等，都会影响客户的决策，而这一切又与其心态紧密联系在一起。

成功的电话销售始终取决于积极的心态！这个世界上没有免费的午餐，生意也不会主动送上门来，电话销售人员要想做好本职工作，只能让自己时刻保持积极的心态，为客户提供优质服务，并以积极有效的沟通去打动客户，完成销售任务。很多时候，积极的心态是助人成功的基石。

夏目志郎是日本一位著名的人际沟通训练师。一天晚上，夜已经很深了，准备休息时，他突然想起自己忘了给一位客户打电话。于是他赶紧走到衣柜前面，脱掉睡衣，穿上西服，把头发整理好，站在镜子面前给自己一个微笑，然后打电话给客户。

也许有人会觉得奇怪，就是为了给客户打个电话，有必要这样折腾浪费时间吗？答案是肯定的。夏目志郎的这种做法不仅体现了自己对客户的充分尊重，也能增强自己的信心。这样一种积极、正面的心态，客户接听电话时，是可以从电话销售人员的声音中感受到的。人们常说，顾客就是上帝。对于电话销售人员来说，客户就像上帝一样重要，只有抱着积极的心态去面对客户，电话销售人员才能从客户那里收获满意的答案。

可见，积极、热情的态度能够通过电话有效地传递给客户。电话销售人员只有学会从心里激励自己，让自己时刻保持积极的心态，才能在电话中激起客户购买产品的欲望，才能成功地让客户与自己合作。

一个人的心态将直接决定其在工作中的状态。电话销售人员要想做

好自己的工作，就离不开积极心态的支持。积极的心态不是一种单纯的态度，它是各种不同心态的复合体。具体来讲，内容如下：

1. 主动的心态

在竞争异常激烈的今天，那些抱着主动心态工作的人，能给自己创造更多的机会，也让自己有更多的机会走向成功。谁在工作中被动，谁就会失去优势地位，就会被动挨打。人从出生的那一刻起，他的人生就不是上天安排好的。无论在生活中还是在工作中，有很多事情都需要人去积极主动地争取。在企业里，很多事情也许没有人安排你去做，但如果你主动去做了，不仅锻炼了自己，也为自己积蓄了走向成功的力量。但是如果什么事情都等着别人来告诉你，那你就遭遇被淘汰的命运。而无数事实表明，那些在职场中得以顺利晋升的人，无不都是具有主动做事心态的人。

2. 创业的心态

如今，很多人之所以为老板打工，那是因为他们缺乏像老板一样去考虑问题的思维。像老板一样思考问题，像老板一样积极主动地行动，你就能做到去考虑企业的成长，考虑企业的费用，你就会明白企业的事情其实就是自己的事情。你就会知道什么是自己应该去做的，什么是自己不应该做的。从老板的角度考虑问题，你就能像老板一样取得辉煌的成就。反之，如果你把自己定位在一个打工者的位置上，你就会得过且过，不负责任，自然不能以一个好的心态与客户沟通。

3. 空杯心态

今天，知识的升级换代很快，也许你在某个行业已经有所积累，也许你已经具备了专业技能，但是对于新的企业、新的经销商、新的客户，你仍然是一个新人，你没有任何特殊的权利。也就是说，当你来到一个新的行业或新的公司时，你一定要有一个归零的心态，只有这样你才能快速成长，学到这个行业的技巧与方法。

空杯心态意味着人必须时时整理自己的思路，去吸收当下任何新



的、优秀的东西。每个企业都有自己的企业文化，有自己的发展思路、管理方法，对于这些东西，只要是正确的、合理的，你都应该以一种空杯心态，把自己融入企业中，融入团队中，去领悟，去感受。否则，对于企业来说，你永远都是一个外人。

4. 双赢的心态

在职场上，只有抱着双赢的心态，合作之路才能走得长久，亏本的生意是没有人做的。这就要求电话销售人员必须抱着双赢的心态去处理自己与企业之间、企业与商家之间、企业与客户之间的关系。你不能为了自身的利益去损害企业的利益，因为如果企业的利益都没有了，你又从哪里获得自身的利益呢？客户满足自己的需求，企业实现自己产品的价值，这都需要在双赢的条件下得到实现，伤害了任何一方的利益，另一方都会付出沉重的代价。

5. 行动的心态

在这个世界上，行动是最有说服力的，千百句美丽的词语抵不过一个实际的行动。行动创造价值，因此电话销售人员需要用积极的行动去打动客户，去完成团队的销售目标，任何将计划、目标、远景停留在纸上的做法，无异于痴人说梦，它们永远都不可能实现的那一天。

同时，积极的行动也能帮人发现自己的做法哪些是正确的，哪些是错误的，从而让人得以及时矫正前进的方向，有利于更好地走向成功。

6. 学习的心态

电话销售人员每天都要通过电话与不同层次、不同性别、不同年龄、不同工作、不同家庭背景的人进行沟通和交流，如何快速找到每个人感兴趣的话题，与之打成一片，这里面有许多东西需要学习。那些不爱学习、不善于学习的电话销售人员，很难在电话中做到进退自如地与客户进行良好的沟通，并与客户产生共鸣。如果电话销售人员肯学习，就能在电话中既能与客户聊赛车、股票，也能和客户侃侃而谈旅游、高尔夫球……这些话题电话销售人员自己可能不感兴趣，但是客户却可能

会感兴趣，抓住这些话题，电话销售人员就能迅速地拉近自己与客户之间的心理距离，为成功销售产品创造机会。学习的心态，需要电话销售人员养成每天阅读报纸、杂志、书籍或上网搜集信息的习惯，借助一切知识帮助自己做好电话销售工作。

工作中，电话销售人员每天都要面对大量拒绝电话的打击，在这种情况下，如果缺少积极心态的支持，将很难坚持下去。而对于电话销售人员来说，他们唯一能掌控的东西，就是让自己时刻保持积极的心态，并利用这种积极心态去引导自己的行为，只有这么做，他们才可能在工作中取得成功。

及时调节心理压力

想做好电话销售工作不是一件容易的事，以至于十有八九的电话销售人员会感叹工作压力大，于是很多人因为受不了工作初期的辛苦而转行。但也有一部分人通过及时调节心理压力而坚持下来，有的人甚至做得很好。

要想做好电话销售工作，就得学会正确认识和看待销售工作的压力，适时放下心理包袱，轻松地投身到电话销售工作中去，只有这样，才能有效缓解工作中的压力，从而做好工作，取得辉煌的销售业绩。既然如此这样，那么我们应该怎么做呢？

1. 回想往事，轻松面对压力

在人的一生中，不同时期所遇到的压力及其给自己带来的感受都是不一样的。学生时代，人遇到的压力是应对考试、答题、升学等，尤其是高考给人带来的心理压力，相信每个人都记忆深刻，永生难忘。但是，当我们再回头去看那些烦恼时，它们却变成了美好的回忆。