

52个电话抗拒点 + 52个实战情景模拟  
100+条以上电逆袭话术  
“亚洲全能销售王子”施琰博全新力作

# 电话销售逆袭52计

在电话销售被拒的逆境中反击成功

施琰博 韩硕果 著

52个电话抗拒点 + 52个实战情景模拟  
100+条以上电逆袭话术  
“亚洲全能销售王子”施琰博全新力作

# 电话销售逆袭52计

在电话销售被拒的逆境中反击成功

施琰博 韩硕果 著

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目（CIP）数据

电话销售逆袭52计 / 施琰博, 韩硕果著. — 北京 :  
人民邮电出版社, 2014. 1  
ISBN 978-7-115-33396-4

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第244915号

## 内 容 提 要

本书以电话销售的整个流程为主线, 从逾越前台—开场白—探寻客户需求—介绍产品优势—向客户报价—电话跟进—最终成交, 用生动的情景案例作为引子, 以在各个流程中解析被客户拒绝的原因为切入点, 除了提供基本的电话销售技巧外, 还紧随时代的变化, 提供符合当代客户心理需求的电话销售技巧与话术, 旨在提升电话销售人员及营销人员的销售技巧, 适应当代的销售环境, 促进企业销售额的增长。

- 
- ◆ 著 施琰博 韩硕果  
责任编辑 赵 娟  
责任印制 焦志炜
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
  - ◆ 开本: 700×1000 1/16  
印张: 16 2014年1月第1版  
字数: 226千字 2014年1月河北第1次印刷
- 

定价: 38.00元

读者服务热线: (010)81055488 印装质量热线: (010)81055316  
反盗版热线: (010)81055315



很开心你能够翻开这本书，看到这些文字。从你翻开本书的这一刻起，就已经说明你是一位对销售比较关注的人，也是一个爱学习之人，相信你和我一样认为：只有通过不断地学习积累，才能够让自己变得强大，才能让自己的业绩倍增。在此，我向你保证，本书内容绝对不会让你失望。

写本书的目的是想和大家分享业绩快速倍增和提高利润的一个最常使用的方法——电话销售。电话销售对很多销售人员及他们所在的公司来说是一种最简洁、高效、直接、低成本的方式，既不用请客户吃饭、喝茶、品咖啡，也不用送礼，以及耗费大量的交通费去面见客户。如果可以，大概很多销售人员希望一切成交都能够通过电话这种方式实现。但是，你在进行电话销售的时候，是否经常会听到对方这样对你说：

“我是他的秘书，有什么事情你跟我说吧”；

“不好意思，我不负责这一块”；

“不好意思，我现在很忙，有时间再说吧”；

“我们暂时没有这个需求”；

“这个问题我考虑考虑再说吧”；

“你说得很对，但是我们领导不同意啊”；

“不好意思，我们目前并没有采购计划”；



“你说的品牌，我没听说过”；  
“听用过的人说你们产品质量不怎么样啊”；  
“价格超过我们的预算了”；  
“礼品不能折成现金抵扣在价格里吗”；  
……

可见，看似一个简单的通过电话进行销售的模式，工作起来却并非容易之事，因为见不着客户，所以无法“察颜观色”，你曾常用的读心术、微表情、微反应也很难用得上，只能“听声辨是非”，通过客户的语气、语态、内容、谈吐等一些蛛丝马迹来判断客户的心理状态。

在我的学生中，谈到电话销售的话题，98%的人向我反映，被客户拒绝是经常遇到的事情，也是他们为之头疼的障碍，这一点我深有感触。客户的拒绝理由、拒绝方式可谓是多种多样，如：

说很忙，没时间；  
说产品不好，不是名牌；  
说自己不负责该项目，皮球踢来踢去，总也找不到负责人；  
说会转告，却再也杳无音信；  
说不感兴趣，其实他早就咨询过该产品，只是他不记得而已；  
说先传个资料看看，结果石沉大海；  
说已经买过了，其实并没有；  
说留下电话，等我考虑好了主动联系你，结果又是渺茫；  
……

这些说辞，总给人那么点希望，牵扯着电话销售员的神经，结果却总不如人意，久而久之，电话销售人员才弄明白——原来，这就是委婉的拒绝。

当然，这还算是好的，买卖不成仁义在，最多是有点伤神。可是有些时候，电话销售人员所要面对的拒绝，却直接伤了他们的心。如：

有时，电话根本连接不到关键人，直接被秘书、助理等人拦截了；  
有时，刚讲明来电意图，客户直接就挂断了电话；  
有时，讲着讲着，电话那头虽没挂断，但已经没人在听了；

有时，刚一张口，就被客户破口大骂“别再骚扰我了，再打我就报警了”；  
.....

这些才是最让电话销售人员最受伤的。

作为电话销售人员，如何才能避免被拒绝？在遇到拒绝时，如何反击，成功逆袭呢？被拒绝之后，如何进行补救，挽回客户的心呢？我一直在苦苦思考这些问题，并且努力实践，争取找到一个答案。

《电话销售逆袭52计》这本书是我从事电话销售工作以来，分析了近10万通电话后，总结出来最常见的52个电话抗拒点，并结合52个实战情景进行说明，对每个电话抗拒点都提供了简单且实用的标准话术，思路清晰，方法容易复制，现学现用，可以在短时间内快速提升电话销售技巧、倍增销售业绩。

当你读到本书的一些场景你可能会倍感熟悉，因为也许每天你也在经历这些事情；对一些从事电话销售的新手来说，这些被拒场景也许是在工作中即将面对的困难与挑战。分析原因，策略应对，最后补救，方能使得电话销售工作战无不胜，大大提高工作业绩，减少失单率。

成功的电话销售人员，是能直接说服客户购买的人员，更是扭转乾坤，转危为安，化险为夷，将看似无望的单子重新拉回来成功交易的人员。因此我希望大家能看看这本书，掌握电话销售技巧。

如果你是从电话销售工作的朋友，请你务必把这本书里的52个电话场景重复翻阅，一个一个运用到工作中，本书会让你在最短的时间里快速提高业绩、提高成交率。

如果你是企业老板，请你把这本书介绍给你的员工，相信本书能让你公司的业绩和利润倍增。

客户拒绝，如此难缠、难做的工作都不在话下，还有什么能难倒你呢？

好，接下来我们直接进入主题，一起来看看电话销售的52个逆袭对策吧！

施琰博

2013年9月27日



# I

## 遇见“拦路虎”——未见“真神”遭拒绝

|      |                |    |
|------|----------------|----|
| 场景1  | 请问您是           | 2  |
| 场景2  | 不好意思，他不在       | 7  |
| 场景3  | 我是他秘书，有什么您跟我说吧 | 12 |
| 场景4  | 对不起，他很忙        | 17 |
| 场景5  | 你是推销员吧         | 22 |
| 场景6  | 不好意思，档期已经排满    | 27 |
| 场景7  | 请问您找他有什么事吗     | 31 |
| 场景8  | 不好意思，我不负责这一块   | 36 |
| 场景9  | 你打他手机吧         | 41 |
| 场景10 | 我会转告他的         | 45 |

## II

### 闹心的开场白——未进主题被婉拒

- |      |                  |    |
|------|------------------|----|
| 场景11 | 不好意思，不感兴趣！       | 50 |
| 场景12 | 你先传份资料给我，看看再说吧   | 57 |
| 场景13 | 对不起，我现在很忙，有时间再说吧 | 61 |
| 场景14 | 这个不归我管，具体谁管我也不知道 | 65 |
| 场景15 | 我们已经有其他供应商了      | 69 |
| 场景16 | 暂时没有这个需求         | 74 |
| 场景17 | 我们已经计划与××公司合作了   | 78 |
| 场景18 | 市场不景气啊           | 82 |
| 场景19 | 你们都不靠谱           | 85 |
| 场景20 | 卖什么东西的           | 89 |

## III

### 探寻客户需求——未明需求客推辞

- |      |                |     |
|------|----------------|-----|
| 场景21 | 我觉得现在挺好        | 94  |
| 场景22 | 你说的这都不是问题      | 100 |
| 场景23 | 你的方案不适合我们      | 104 |
| 场景24 | 这个问题我考虑考虑再说吧   | 108 |
| 场景25 | 我需要和“领导”商量一下   | 113 |
| 场景26 | 你说得很对，但是领导不同意啊 | 118 |
| 场景27 | 不好意思，我们没有采购计划  | 122 |
| 场景28 | 这个问题不着急解决      | 126 |



## IV

## 介绍产品优势——未“解”产品顾虑

- |      |               |     |
|------|---------------|-----|
| 场景29 | 品牌不是很知名啊      | 132 |
| 场景30 | 你说的这技术我早就听说了  | 137 |
| 场景31 | 没用过，不知道怎么样    | 141 |
| 场景32 | 听用过的人说质量不怎么样呀 | 146 |
| 场景33 | 听说你们的产品是贴牌的   | 151 |
| 场景34 | 售后保修时间太短了     | 156 |
| 场景35 | 没见到东西，还是有点不放心 | 161 |
| 场景36 | 功能太多，容易出问题    | 165 |
| 场景37 | 没啥功能，不适合我们    | 169 |
| 场景38 | 你们的产品效果不太好    | 174 |
| 场景39 | 我再比较比较吧       | 179 |

## V

## 告知产品价格——未“表”心思提异议

- |      |                 |     |
|------|-----------------|-----|
| 场景40 | 太贵了             | 184 |
| 场景41 | 你们可比市场价高多了      | 189 |
| 场景42 | 知道了，考虑好了联系你     | 194 |
| 场景43 | 朋友买的比你说的便宜多了    | 200 |
| 场景44 | 留个电话，有需要我会和你联系的 | 205 |
| 场景45 | 价格超过了我们的预算      | 209 |
| 场景46 | 送的礼品不能兑换成现金折扣吗  | 213 |




VI

客户电话跟进——未“听”表述态度拒

|          |                   |     |
|----------|-------------------|-----|
| 场景47     | 你怎么又打电话来了         | 218 |
| 场景48     | 实在对不起，我已经买过了      | 223 |
| 场景49     | 领导还没有决定，等决定了我给你电话 | 228 |
| 场景50     | 不好意思，我还没有考虑好      | 232 |
| 场景51     | 过段时间再说吧           | 236 |
| 场景52     | 等有活动的时候再联系我吧      | 240 |
| 后记：一线牵万金 |                   | 245 |

## 遇见“拦路虎”——未见“真神”遭拒绝



很多时候，电话销售人员并不能直接找到具有决策权的客户，需要“中间人”转接电话，如前台、助理、秘书、同事等。于是，这些人变成了电话销售人员与客户电话沟通的“拦路虎”，这时候，电话销售人员应该如何处理呢？



## 场景1

# 请问您是



### 听懂暗号

请问您是=告诉我，你是谁？你要做什么？

## ► 场景再现

王佳是一家印刷公司的业务员，主要工作是从网上搜集相关客户信息，然后通过电话进行拜访。他来到这家公司不过一个星期，刚刚接手这份工作，对流程还不算很熟悉。但王佳是一个上进心很强的员工，主管在教他工作程序及方法的时候，他非常认真，很快便通过网络搜集了十几个客户资料。接下来的事情就是打电话与客户沟通了。这时的王佳信心十足，迫不及待。他拨通了第一个客户的电话。

王佳：“您好，请问是××图书公司吗？”

前台：“是的，您找谁？”

王佳：“麻烦您帮我找一下印务部的张经理。”

前台：“请问您是……”

王佳：“我是××印刷公司的，我找他谈点业务上的事情……”

还没等王佳说完，对方说：“不好意思，我们不需要。”说完便挂断了

电话。

随后，王佳又接连打了好几家公司的电话，大部分是前台接听的，只要王佳实话实说地告诉对方自己是印刷公司的业务员，想找负责人谈业务时，要么对方会直接挂断电话，要么婉言拒绝。这让王佳很是苦闷，打电话之前积攒的自信心大大受挫，不知道到底是怎么回事，为什么客户会这样？

## ► 被拒原因

### 原因一、前台进行常规电话筛选工作

很多公司都有这样的规定，转接重要电话，不重要的电话，如推销电话等不准转接。如果前台转接了无关电话，可能还会受到领导的批评，被认为是对工作不负责，这是前台问“请问您是……”的原因之一。前台需要通过这个问题确定电话销售人员的身份、背景及其他关键要素，继而判断分析是否应该转接这个电话。

### 原因二、电话销售人员回答过于直接

这是前台拒绝电话销售人员的主要原因。对很多前台来说，接到最多的电话莫过于销售以及推销电话，因此，这类电话让他们不胜其烦，前台工作人员对这类电话抱有很大的成见。当听到对方表明自己是电话销售人员时，大多数前台都会果断地挂断电话或者婉言拒绝。

如案例中王佳说到“我是××印刷公司的，我找他谈点业务上的事情……”这时已经告诉了前台此番打电话的目的，就是为了拉业务，因此他屡屡被拒绝。为此，在向对方介绍自己的时候要视情况而定。

## ► 逆袭策略

### 策略一、“虚化”自己

前台问及原因是要明确来电者身份，然后判断是否转接。判断的标准是依据来电者的个人身份、地位及与要找的人之间的关系。如果仅告诉对方自己是电话销售人员，那前台铁定会将你拒之门外，因此，电话销售人员可以虚化自

己的身份地位。如可以用以下的方式回答：

|            |  |
|------------|--|
| 虚化自己的地位    | “我是王经理”（在很多业务员中，这个称呼已比比皆是，因此无需担心你是在说谎）     |
|            | “我是王总”（这样的回答可以提升自己在对方心目中的地位，前台不会轻易拒绝）      |
| 虚化自己与他人的关系 | “我是李经理的朋友”（这个回答可以迅速拉近自己与要找人之关系，前台也不会过多为难你） |
|            | “我是他老弟”（在有些地方，陌生人之间也可以称“老弟”，视情况而定）         |
| 虚化自己的名字    | “我是芳芳”、“我是刚子”（用比较亲密的昵称，会让前台觉得你和联系人关系非同一般）  |

### 策略二、亮身份+找理由

真实告诉对方你的身份，很有可能会被拒绝；而不告诉对方你的名字，将无法继续沟通。除了策略一之外，还有一种方法，那就是直接告诉对方你叫什么名字，然后找一个充分的理由让对方觉得他不得不为你转接电话。如：

前台：“请问您是……”

电话销售人员：“我是张强，有个合作有些问题，需要和刘总进行沟通，麻烦帮我转接一下。”

前台在听到是关于合作这样比较重要的问题，通常都不会过于阻拦。如电话销售人员告诉对方“有个合作有些问题，需要和刘总进行沟通，麻烦帮我转接一下”，而这个“合作”可以是合作前、合作中、合作后，类似于这样的回答可以避免让前台对电话销售人员产生成见。这个策略主要的重点在于找理由，找理由的方法方式有很多，而要点在于这个理由是充分、重要或紧急的。

### 策略三、把握语气态度

在电话销售的过程中，很多销售人员都有一种担心拒绝的心理，态度不好可能会让对方直接挂断电话。其实，电话销售人员可以反其道而行之，用一种

自信、强硬的态度与前台沟通。如：

前台：“您好前台，请问您找谁？”

电话销售人员：“找一下李总。”

前台：“请问您是？”

电话销售人员：“请接李总，找他有事。”

前台：“请问您找李总有什么事呢？”

电话销售人员：“这事不是你应该问的，请接李总。”

在运用这个策略时，必须要确定接听电话的是前台而不是李总的秘书或者助理，否则接下来的事情会变得有些难办。

## ► 补救措施

前台在问出这个问题之后，不同的回答会得到不同的结果，例如，当电话销售人员坦白告诉对方自己是推销产品的人时，对方有可能会直接挂断电话或正准备挂断电话；当电话销售人员在运用销售策略时，会被对方“看穿”而直接拒绝。这时，针对问这类问题的前台，需要做出以下一些补救措施：

### 补救一、补理由

当你告诉了对方真实身份，对方在即将要拒绝或者说出拒绝的语言后，你需要及时找出策略二中的理由，如：

电话销售人员：“您好。”

前台：“您好，××公司，请问您找谁？”

电话销售人员：“麻烦您找一下张经理。”

前台：“您哪位？”

电话销售人员：“我是××公司的业务员，向张经理推荐一下我们的产品。”

前台：“不好意思，我们不需要。”

电话销售人员：“等等，您先别挂电话，除了向张经理推荐我们的新产品，还有个文件需要找张经理签个字，麻烦您给转接一下。”

## 补救二、策略结合法

在运用一个销售策略无法达到目的的时候，可以将各个策略结合起来使用，有时候效果会更好。如：

电话销售人员：“您好，我找一下张经理。”

前台：“请问您是？”

电话销售人员：“我是王总。”（虚化自己）

前台：“您好，您是哪位王总呢？”

电话销售人员：“王建军总经理，找他有点急事，赶紧帮我转接一下吧。”（亮身份，找理由）

前台：“您有什么重要的事情，我可以帮您传达一下吗？”

电话销售人员：“这事是你该问的吗？！赶紧给我转接过去吧。”  
（转变严肃的态度）

经过这种组合策略，通常能够应对前台的“盘问”。





场景2

## 不好意思，他不在



### 听懂暗号

不好意思，他不在=他确实不在=不见电话销售人员

### ►► 场景再现

这一年，郑州中原经济区某汽车配件生产企业研发生产了一种新型汽车减震系统，这种系统与传统的系统相比，缓冲能力更好，柔性更强，在价格上也很占优势。可由于是新产品，国内很多汽车生产厂家并不了解，没有大规模使用。为了能够尽快将新产品推向市场，企业销售部门组织了电话营销团队，针对汽车企业进行电话销售。

在这个团队中，大多数人是以前从事汽车销售工作的，在电话销售方面没有太多经验，在工作中难免会出现一些问题。王志是这个团队中的一位成员，这天一上班，他就开始了自己的工作。

前台：“您好，××汽车，请问您找哪位？”

王志：“您好，我找一下你们采购部的王经理。”

前台：“您是哪位？”