

<<电话销售实战技巧全集>>

图书基本信息

书名：<<电话销售实战技巧全集>>

13位ISBN编号：9787506483032

10位ISBN编号：7506483033

出版时间：2012-2

出版时间：中国纺织出版社

作者：魏巍 主编

页数：320

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<电话销售实战技巧全集>>

前言

作为一种高效、低成本的销售模式，电话销售不仅能迅速接触到客户，而且能让潜在客户更方便、更快捷地了解自己公司优质的产品或服务。

在电话销售已经非常普及的北美，每年通过电话销售方式成交的销售额超过三千亿美元。

在中国，电话销售也正日益作为一种主流的商业营销手段而被广泛地采用。

进入国内最大的招聘网站，你将发现电话销售人员已经成为居于前列的热门职业，某些优秀电话销售人员的最高月收入，已经超过普通大学应届毕业生的年收入。

电话销售具有高效的天然优势，比如戴尔电脑公司的电话销售人员人均一年销售额就超过500万元。

有效地运用电话进行销售，已经成为数百万人的职业技能。

然而，当越来越多的人和企业对电话销售越来越重视的同时，随之而来的是客户对电话销售越来越大的抗拒。

在这种背景下，电话销售人员如何以更专业的方式和客户接触，了解客户的需求和底线？

如何通过各种沟通技巧，化解客户的异议和拒绝，从而有效赢得客户？

本书将给您一一揭晓正确答案。

全书共分四篇，力图从电话销售的准备、沟通、成交和售后四个主要阶段，针对每一个关键环节，对电话销售的备战、实战、成交与售后作出全方位诠释，同时，结合销售高手的成功案例，系统剖析了电话销售的技巧和策略，帮助你轻松驾驭电话销售，创造辉煌的销售业绩。

1.准备篇：凡事预则立，不预则废。

电话销售同样如此。

在电话销售中，由于时间少、客户易挂电话等因素的存在，电话销售人员的准备工作就显得尤为重要。

准备工作做得不好，即使电话销售人员的沟通能力再强，也不可能达到预期的效果。

2.沟通篇：电话是一种只闻其声、不见其形的一对一的沟通工具，利用电话进行销售时，倚重的是口头语言的表达能力，掌握拨打电话的礼仪，利用声音的魅力去说服客户、感染客户，并最终赢得客户的信任，因此，专业的电话销售人员应该十分注重自己沟通能力的培养。

3.成交篇：成交是销售的根本目的，如果不能达成交易，那么整个电话销售活动也就是失败的。

因此说，成交凌驾于一切之上。

由于电话销售的平均成交率比较小，因此，电话销售人员在推介的过程中要努力倾听，准确应对，才能够卓有成效地把握成功机会，拍板成交。

4.售后篇：美国闻名遐迩的汽车推销大王乔·吉拉德说过：“我的成功在于做了一件其他销售人员都没有做的事，要知道真正的推销是在产品卖出之后，而不是在售出之前。

”可以说，成交之后的有效跟进及投诉处理将会成为你下次销售的开始。

售后的关系维护，会让客户产生强大的信任感，并可从中获取继续合作的利益，是扩展业绩的秘诀。

为了维护许多“优良”的预定客户，电话销售人员需要掌握有效的电话跟进策略及投诉处理技巧。

总之，电话销售绝不等于随机地打出许多电话，靠碰运气去推销产品，这样的电话往往达不到电话销售的目的，反倒会引起客户的反感。

成功的电话销售需要销售人员具备寻找客户、了解客户需求、赢得客户并成交等综合能力，并在实战中去不断运用、领会和总结提高。

这也是本书要传达给你的主要内容，希望在读过本书后，你能在电话销售行业大展身手，走向成功。

主编 2012年1月

<<电话销售实战技巧全集>>

内容概要

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《电话销售实战技巧全集》所要解答的。

本书对电话销售的准备、沟通、成交和售后等四个阶段进行全方位介绍，通过上百个销售场景的模拟实训，结合数十位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《电话销售实战技巧全集》，销售新手能快速提高业绩，早日走向成功。

<<电话销售实战技巧全集>>

作者简介

杨鹏，著名儿童文学作家和少年科幻作家，中国首位迪士尼签约作家。

中国社科院文学所副研究员，中国作家协会会员，北京作协儿童文学委员会委员，北京作协签约作家。

出版作品100多部，计1000多万字。

主要作品有：《装在口袋里的爸爸》、《校园三剑客》、《功夫米老鼠》、“小超人弟弟”、《海宝来了》等。

创作翻译影视同期书：《快乐星球》、《变形金刚》、《少年包青天》、《小鲤鱼历险记》等，另著有中国第一部大型科幻话剧《带绿色回家》、动画片《福娃》（52集）、《少年狄仁杰》（104集）《千千问》（128集）（均由中央电视台拍摄）《YOYO历险记》（52集）等。

著有理论专著《卡通叙事学》《科幻类型学》《结构主义和后结构主义在中国》等。

曾3次获官方文艺最高奖——“中宣部五个一工程奖”，另外还获儿童文学界最高奖——“宋庆龄儿童文学奖”、中国科幻界最高奖——“银河奖”、中国科普界最高奖——“全国优秀科普作品奖”、中国图书界最高奖——“国家图书奖”、“中国图书奖”、中国电视最高奖——“金鹰奖”等各类国家级以上大奖20多次。

多篇作品被翻译成英、日、韩等多国文字，在海外出版。

美国科幻杂志《轨迹》向全世界科幻迷推荐他的作品。

<<电话销售实战技巧全集>>

书籍目录

准备篇：

第1章 调整心态，拿起电话前做好充分准备

拥有积极的心态

克服电话恐惧症

塑造坚定的信念

拥有一颗同理心

准备好扮演不同的角色

第2章 知己知彼，做销售一定要熟悉产品

熟知你的产品

相信自己的产品是第一的

确立明确的目标

详细了解你的客户

打出每个电话前的物质准备

设计电话销售脚本

保持清晰的思路

第3章 有的放矢，了解客户的需求和底线

了解客户内心的需求

准确划分明确需求与潜在需求

确定合理的底线

准确判断客户

把握寻求共同点

选择客户感兴趣的话题

关注客户的发展

全方位挖掘潜在客户

筛选目标客户法则

沟通篇：

有效表达，循循善“诱”——电话沟通技巧

电话是一种只闻其声、不见其形的沟通工具，利用电话进行销售时，多半是利用口头语言表达能力，遵循拨打电话的礼仪，利用声音的魅力说服客户、感染客户，并最终赢得客户的信任，因此，专业的电话销售人员应该十分注重自己语言沟通、表达能力的培养。

第4章 润物无声，用声音去感染客户

保持合适的音量大小

让自己的语调收放自如

让说话的节奏张弛有度

适时地调试自己的语气

第5章 轻松突破，销售员必知的越过接线人技巧

掌握合适的拨打时机

注意拨打电话时的礼仪

轻松突破接线人

第6章 拉近距离，这样说开场白最有效

这样开场电话才不会被挂掉

开门见山，直抒胸臆

以“第三方”杠杆撬动对方

对待大人物的开场白

<<电话销售实战技巧全集>>

找准兴趣激发点，深入挖掘

真诚赞美，消融距离

利用人的好奇心开场

第7章 释疑解惑，客户的异议要及时处理

认真对待客户提出的每个疑问

彻底解决客户提出的异议

巧妙回应客户的拒绝

让客户说出购买的条件

适时提出有价值的建议

请有影响力的人帮忙

第8章 多管齐下，说服客户的沟通技巧

寻找客户的弱点

与客户产生共鸣

化解客户的压力

向客户提问的技巧

陈述产品后的应对策略

用利益说服客户

巧对“头疼客户”

利用客户“怕买不到”的心理

解除客户的戒备心理

多用肯定语言

巧用省略性语言

不掩饰你的错误

运用专业的知识

成交篇：

不“打”不成交——电话成交技巧

成交是销售的根本目的，如果不能达成交易，那么整个电话销售活动也就是失败的。

因此说，成交凌驾于一切之上。

由于电话销售的平均成交率比较小，因此，电话销售人员在推介的过程中要努力倾听，准确应对，才能够卓有成效地把握住成功机会，拍板成交。

第9章 抓住要领，约访电话这样打成功率高

电话约访的成功要素

电话约访流程

电话约访的要领

初次电话拜访客户的技巧

再次电话拜访客户的技巧

当约访遭遇拒绝时

第10章 以退为进，应对客户各类拒绝的技巧

应对“价格太高了”

应对“我再考虑考虑”

应对“过段时间再打给我”

应对“我想再了解一下”

应对“我没钱”

应对“我需要老板同意”

应对“我得和……商量商量”

应对“我对你们的产品没兴趣”

<<电话销售实战技巧全集>>

第11章 掌握火候，电话销售中有效成交的策略

注意客户的反应

捕捉客户的成交信号

辨识决策者

盯紧决策人

等待客户的决策要有耐心

第12章 临门一脚，销售员一定要掌握的成交方法

“直接询问成交”法

“假定成交”法

“连续肯定”法

“二选其一”法

“金额细分”法

“意向引导”法

“诱因成交”法

“小点成交”法

“优惠成交”法

“向上销售”法

“交叉销售”法

售后篇：

“打”出来的交情也要维护——跟进及投诉处理技巧

美国闻名遐迩的汽车推销大王乔·吉拉德说过：“我的成功在于做了一件其他营销人员都没有做的事，要知道真正的推销是在产品卖出之后，而不是在售出之前。

”可以说，成交之后的有效跟进及投诉处理将会成为你下次销售的开始。

售后的关系维护，会让客户产生强大的信任感，并可从中再获取继续合作下去的利益，是扩展业绩的秘诀；相反，卖出商品后便不闻不问，置之不理，只是拼命地再找新客户，那会事倍功半，为了保持许多“优良”的“预定”客户，电话销售人员需要掌握有效的跟进策略及投诉处理技巧。

第13章 重视售后，真正的销售从售后开始

重视真正的销售——“售后”

及时建立客户档案

与核心客户建立长期有效的联系

跟进不同类型客户有方法

顺利开展团体销售

随时准备接听客户来电

请求老客户转介绍

善用传统开发客户的方法

第14章 化解客户不满，电话销售中处理投诉的技巧

有效处理客户投诉的原则

处理客户投诉的步骤

抱怨电话的接听技巧

有效处理投诉的方法

“7+1”说服法

进行多次电话跟踪

把“流失”客户再找回来

参考文献

<<电话销售实战技巧全集>>

章节摘录

<<电话销售实战技巧全集>>

编辑推荐

《电话销售实战技巧全集》编辑推荐：1.快速提升电话销售业绩的实战宝典。
1.数十位销售高手的实战经验，上百个真实场景的模拟实训，教你以更专业的方法和客户接触，了解客户的需求和底线；教你通过各种语言沟通技巧，化解客户异议，有效赢得客户。

<<电话销售实战技巧全集>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>