

<<电话营销真功夫>>

图书基本信息

书名：<<电话营销真功夫>>

13位ISBN编号：9787802553101

10位ISBN编号：7802553105

出版时间：2010-1

出版时间：企业管理

作者：璟天

页数：254

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>

<<电话营销真功夫>>

内容概要

技巧胜过盲目努力，所谓未雨绸缪，所谓有备无患，对电话营销人员来讲，既是成功的基础，也是成功的前提。

新入职的电话营销人员，对事业与人生有着美好的憧憬；有经验的电话营销人员，对成为销售专家有着强烈的渴望……从事电话销售的你，面对如何说服客户、成功交易，需要掌握必备的营销技巧，举一反三，融会贯通。

希望从事电话销售的你阅读《电话营销真功夫》时能够理解这些技巧。并把它应用到实际工作中去，让它们帮助你更快更好地走向成功。

<<电话营销真功夫>>

书籍目录

第一章 别出心裁的开场白 小故事, 大道理: “三十秒”, 缘定哈佛 第一节 好的印象是成功的开始 案例: “我是谁?打电话要干什么” 第二节 如何设计开场白才有吸引力 小故事, 大道理: “您属于哪种学问家呢” 第三节 如何突破秘书关——你要知道的七个法则 第四节 电话销售禁忌用语第二章 提升感染力——让声音成为你的杀手锏 小故事, 大道理: “你吃撑了” 第一节 怎么才会使声音富有感染力 案例: 聪明的小王 第二节 措辞是提升感染力的王牌 案例: “那你帮我邮寄一套吧” 第三章 有效的提问——献给以说话为职业的人 第一节 会提问的好处有哪些 案例: 差距为什么会这么大呢 第二节 说客户想听的话 销售日记: “今天心情不错” 第三节 针对客户不同的问题运用不同的提问技巧 案例: 要警惕“喋喋不休” 第四节 如何提问才能唤起客户的好奇心 案例1: 看“花招先生”如何取胜 案例2: 好奇心让客户上钩 第五节 提问后沉默, 将压力抛给客户 小故事, 大道理: 沉默面试第四章 用心倾听——细节决定成败 小寓言, 大道理: 哪个小金人最有价值 第一节 用心倾听, 让客户接受你 案例: 抓住客户内疚心理 第二节 良好的沟通, 从积极倾听开始 小故事, 大道理: “我挂上降落伞, 先跳出去” 第三节 旁敲侧击, 了解客户 案例: 好一个“维修比购买便宜” 第五章 巧妙慎用电话销售的黄金法则——跟进, 跟进, 再跟进 第一节 电话跟进频率多少才算“刚刚好” 案例: “为什么买他的不买我的” 第二节 如何有效地维护客户 案例: 老客户新需求 第三节 如何跟进客户 案例: “没有, 谢谢” 第四节 电话跟进: 不同客户, 不同策略 案例: 从满意的客户那里获得推荐 第五节 销售日志: 某电话销售人员实战第六章 由此及彼——胃理心赢得客户的心 小故事, 大道理: 穿对方的鞋, 才知道痛在哪里 第一节 同理心及其表达方法 小故事, 大道理: 戴安娜王妃和芭蕾舞童星 第二节 如何才能具备同理心 第三节 电话销售人员不同的同理心, 客户不同的反馈方式 小故事, 大道理: 老太太让座 第四节 同理心应该注意的几个问题 小故事, 大道理: 窗帘的价钱 第五节 异议中, 您看到同理心了吗 案例: 尊重对方, 转败为胜 第六节 同理心处理问题的自我测试第七章 引导谈话方向 小故事, 大道理: 老太太与酸李子 第一节 引导客户有技巧吗 案例: 引诱客户“上钩” 第二节 引导客户对产品的兴趣 案例1: 针对客户需求的进攻策略 案例2: 奏效的话 第三节 如何让客户的兴趣由不急变得着急 小故事, 大道理: 医生的“危言耸听” 第四节 引导客户说出需求 案例: “如果您想了解的时候, 您会不会考虑呢” 第八章 萝卜白菜, 各有所爱——客户的需求 小寓言, 大道理: 公主的月亮 第一节 客户的需求观 第二节 真诚了解客户最感兴趣的细节 第三节 你了解你的客户吗, 你知道该如何满足客户的需求吗 案例: 如果遇到电话销售人员难以满足的需求怎么办 第四节 倾听与询问是打开客户内心的两把钥匙 小寓言, 大道理: “因为我最了解他的心” 第五节 尊重客户的需求 小寓言, 大道理: 女人最想要的是什么第九章 不要因为担心对方误会, 就把赞美之辞压抑在心底 第一节 不要吝啬你的赞美之辞 小故事, 大道理: “你真漂亮, 我喜欢你” 案例: “只有您才可以回答的问题” 第二节 赞美客户的角度 案例1: 三个月按兵不动 案例2: “我偷走了您的智慧” 第三节 赞美的技巧 小故事, 大道理: “他却总是能想到别人” 第四节 赞美激发潜在的客户需求 小故事, 大道理: “不是说要买车吗?我已经帮你约好了” 第五节 送出赞美, 友情开花 案例: “您的眼光真好” 第十章 遭到客户拒绝怎么办 第一节 “我很忙, 你先寄资料给我看看” 案例: “迂回” 第二节 “谢谢, 我暂时不需要” 案例: “为什么客户不肯听我讲下去呢” 第三节 “对不起, 我现在没有资金” 案例: “这么好的机会, 我想您一定舍不得错过” 第四节 怎么面对客户的拒绝 小故事, 大道理: 跳蚤为何会变成“爬蚤” 故事二: “这几个月遭受的拒绝比这辈子还要多” 第五节 客户拒绝的几种具体类型及应对技巧 案例: “成功是屡遭挫折而热情不减” 第六节 13句话让客户无法拒绝你第十一章 好的心态, 好的成绩 第一节 怎么会有这样的心态呢 案例: 小孙与小崔的烦恼 第二节 克服心理障碍难吗 案例: “想和做之间的距离有多远” 第三节 好心态远胜过技巧 案例: “永不放弃, 死马当成活马医” 第四节 心态建设——保持好心态, 过好每一天 案例: 好心态, 好故事第十二章 如何把握客户这个上帝 第一节 如何让客户喜欢你1 案例: “小孩子玩玩具都不会玩很久, 其实新产品也一样” 第二节 如何应对客户的自我保护 小故事, 大道理: “我是有刺的, 千万别碰我” 案例: “如果有需要我会打电话给你的” 第三节 如何看待客户的面子心理 案例: 客户永远是对的 第四节 如何对待客户趋利避害的心理 案例: “找对关键联系人” 第五节 客户的其他心理第十三章 小细节, 大成功 第一节 电话销售前先制作脚本 小故事, 大道理: 磨刀不误砍柴工 案例: 孙先生的取胜经 第二节 合理控

<<电话营销真功夫>>

制打电话的时间 小故事，大道理：七个桥墩的故事 案例：“到手的肉，飞了” 第三节 结束电话的技巧 案例1：“10秒钟，很快嘛” 案例2：“好的，明天见” 案例3：请别挂我的电话第十四章 电话营销中的常见问题及随机应变技巧 第一节 客户抱怨 案例1：“烫手山芋” 案例2：“你们公司的效率怎么那么差” 第二节 打错电话——将计就计，成功销售 案例：上演“阴错阳差” 第三节 营销人员情绪激动 小故事，大道理：“我们都是情绪的奴隶” 第四节 电话销售——如何应付特殊事件 第五节 电话销售中如何巧用善意的谎言 案例：“怎么回事啊，我房间怎么又上不了网了啊”

<<电话营销真功夫>>

章节摘录

在与陌生人交往的过程中，所得到的有关对方的最初印象称为第一印象。

第一印象并非总是正确，但却总是最鲜明、最牢固的，并且贯穿于双方以后交往的整个过程中。

所谓的第一印象，这里主要是根据对方的表情、姿态、身体、仪表和服装等形成的印象。

这种初次获得的印象往往是今后交往的依据。

“成见效应”与第一印象有着密切的关系，第一印象往往是形成“成见效应”的基础，“成见效应”往往是第一印象的加深和拓宽。

在电话销售中，在接通电话的那一刻，电话销售人员给客户留下的第一印象尤为重要，有时甚至决定着这个单子能不能成功。

在仅有的几秒钟里，电话销售人员除了要声音甜美，态度柔和之外，还要看开场的几句话说的是不是漂亮而有智慧。

成功的电话销售人员在电话销售过程中具备有较强的沟通能力，通过语言的魅力，达到理想的沟通效果。

要想有一个高品质的电话营销部门，企业必须对业务员进行专业的电话销售技能训练。

专业电话营销人员须具备自我形象设计和自我推销的能力。

尽管客户看不到你，你也应注意自己的形象，这是对客户最起码的尊重，也是良好的职业水准的体现。

如果你处在一种懒散的状态中，你的声音就会传递给客户怠慢和非专业的感觉。

在日常的电话销售工作中，电话营销人员时刻都应以专业的姿态出现。

专业电话营销人员应具备娴熟的电话销售技巧： 1. 电话脚本的设计 (1) 设计独特且有吸引力的开场白是电话销售不被拒绝、让客户继续听下去的重要因素。

(2) 用三十秒表明你的目的。

(3) 以问题吸引客户的注意力，这个问题应是具有影响力且客户关注的。

(4) 塑造产品的价值，让客户产生强烈需求。

2. 使用标准的专业文明用语 如“您好：我是××公司的××，有一个非常好的资讯要传递给您，现在与您通话方便吗？”“谢谢您能接听我的电话”等等。

3. 微笑及训练有素的语音、语速和语调 这能通过过程中传达给客户的第一感觉——信任感，增加客户在电话交流时的愉悦感，乐意与你沟通下去的愿望。

NIJP神经语言学强调过语音、语速、肢体语言和面部微笑的表情在电话销售中的积极性。

微笑是一种有意识地放松、友好和礼貌的举止，通过电话传达给对方，让其能够感觉到你的真诚和可信度。

4. 具有良好的亲和力 尽量和客户保持语调和语速的同步，以及使用语言和文字习惯的相似（比如口头禅、术语等便于与客户建立融洽的沟通氛围，记住顾客的姓名）。

叫出客户姓名是缩短推销员与客户距离的最简单最迅速的方法。

比如，“您好，是薛永贵先生本人在接电话吗？”这样的言语会使客户感到快乐，他能立即感到自己被尊重的感觉。

能不能做成生意就看对方有没有兴趣继续谈下去。

要让他渴望与你交谈。

通过使用对方会产生反应的词激起他的购买欲望。

<<电话营销真功夫>>

编辑推荐

这是一本专为电话营销人员指点迷津的智慧读本；这是一本帮助电话营销人员成为销售专家的指南。

本书从实战角度出发，结合大量的一线真实案例，深入剖析了电话营销的实质。

前半部分结合具体的实际案例，详尽、生动地探讨了电话营销过程中经常用到的各种沟通技巧；后半部分主要针对电话销售中经常遇到的问题进行分析，并结合案例。

教你如何随机应变，灵活处理。

<<电话营销真功夫>>

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>