第一图书网, tushu007.com

<<电话应该这样打>>

图书基本信息

书名：<<电话应该这样打>>

13位ISBN编号：9787806719374

10位ISBN编号：7806719377

出版时间：2008-6

出版时间：鹭江出版社

作者：李宁,李云迪

页数：244

字数：235000

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

第一图书网, tushu007.com

<<电话应该这样打>>

内容概要

本书作者汇集了近千名非常优秀的电话销售人员的真实成功案例，萃取其精华编写而成。
书中的66个情景就是电活销售的66个细节，既全面涉及了电话销售业务流程中的各个环节，又对每一个环节进行了细致入微的挖掘和总结。
本书适合所有电话销售人员和销售管理人员进行阅读，也适合时对电话销售模式感兴趣、准备或正在使用电话销售模式的人员阅读，可作为团队培训教材，也可作为电话销售领域研究人员及学者的参考资料。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

李宁，职业行为训练与绩效提升专家，中国实战派营销培训导师。

曾任职于百度、现代汽车、斯伦贝谢，担任培训总监、首席培训师等职，长期在一线培训辅导电话营销团队。
培训风格幽默风趣、轻松活泼。
既有理论的高度，又能密切贴近企业实际，思路清晰，观念新颖，具有很强

第一图书网, tushu007.com

<<电话应该这样打>>

书籍目录

序第一章 过前台／秘书关　电话情景1　请问您是哪里　电话情景2　您有什么事吗　电话情景3　您事先预约过吗　电话情景4　我们总经理不在　电话情景5　总经理现在很忙，有什么事你先跟我说吧　电话情景6　你过一会儿再打过来吧，我现在很忙　电话情景7　只有告诉我那位员工的姓名，我才能帮您转接　电话情景8　我们总经理不在公司第二章 开场白　电话情景9　对，是我。　你找我有什么事　电话情景10　你有什么事情快说　电话情景11　你先传份资料过来吧　电话情景12　我今天很忙，你过几天再打过来吧　电话情景13　客户打断电话销售人员的开场白，说：不需要　电话情景14　我接过很多次这样的电话了，请你以后不要再打了　电话情景15　这件事你和××经理说就行了　电话情景16　我们已经与其他公司合作了第三章 探询需求　电话情景17　我们公司目前经营状况良好　电话情景18　我们公司太小，等规模大了再考虑吧　电话情景19　你们的产品确实有用，不过我们不需要　电话情景20　我们自己可以解决这个问题　电话情景21　你发过来的资料我看了，还有更详细点的吗　电话情景22　目前我还没有想过这方面的事情　电话情景23　免费我们就要，如果要钱我们就不考虑了　电话情景24　培训我们经常做，但马上到销售旺季了，没时间培训　电话情景25　我们公司目前需要培训的人不多　电话情景26　我对我们现在的供应商很满意　电话情景27　你们的产品能够自动升级吗第四章 产品介绍　电话情景28　产品介绍都是千篇一律的规格、成分、功能和特点　电话情景29　将产品的所有卖点悉数灌输给客户　电话情景30　在介绍产品时运用一连串的专业术语　电话情景31　我们公司的硒鼓虽然比同类产品贵，但使用寿命长……　电话情景32　我们从来没有在客户下班后培训过　电话情景33　您说的不对，我们产品的性能很出色……　电话情景34　介绍产品时过分夸大产品的功效　电话情景35　您问的电脑配置太低了，我为您推荐一款吧第五章 异议处理　电话情景36　我不习惯用你们这种产品　电话情景37　你们的产品太贵了　电话情景38　你们的产品和A公司的没什么两样，怎么价格上差这么多　电话情景39　你们的产品操作起来太复杂了　电话情景40　你们的产品没有我需要的功能　电话情景41　你们产品的保修期才三个月，太短了　电话情景42　我们今年的预算已经没有了　电话情景43　我们公司正在进行调整，过一段时间再说吧　电话情景44　我需要和××商量一下　电话情景45　我想再多比较一下　电话情景46　我们这个行业不适合做网络推广　电话情景47　我们用过类似的产品，没什么效果第六章 成交技巧　电话情景48　你们最低可以给我打几折　电话情景49　处理了客户的某个异议后，客户保持沉默　电话情景50　客户犹豫不决，不能做出购买决定　电话情景51　在异议得到解答后，客户对产品很感兴趣　电话情景52　让我再想想　电话情景53　我得问一下我老婆　电话情景54　这次交易事关重大，我得再权衡一下　电话情景55　我觉得你们的产品挺不错的，但我们老板不让买　电话情景56　我考虑的是有没有必要买你们的产品　电话情景57　你们的产品我也不是非买不可　电话情景58　我会买的，你等我电话吧　电话情景59　你们有什么优惠吗第七章 售后服务　电话情景60　是的，我已经收到货了　电话情景61　我的电脑才用了不到两个月，就出现了这么大的故障　电话情景62　我明明要的是黑色的，怎么你们送来的是红色的　电话情景63　我去年买的手机，上个月返修了一次，这个月又坏了，我要退货　电话情景64　你不是说今天把货送到吗？
怎么到现在货还没有到　电话情景65　下个季度我们想降低20万元的广告投入　电话情景66　要求客户为我们转介绍客户

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

第一章　过前台／秘书关　　电话情景1请问您是哪里　　错误应对　　1.“我们是一家专业的员工培训机构。
”　　2.“我们是北京禹智企业管理顾问有限公司。
”　　病因诊断　　“请问您是哪里？
”这是前台／秘书典型的公式化的询问。
在应对这个问题时，很多电话销售人员总是习惯于自报家门或者坦白交代，然而在老老实实地彻底交代清楚之后，却往往得到的是一记闭门羹——“我们不需要。
”这些电话销售人员一定对自己用诚挚换来的如此“礼遇”感到委屈和困惑，其实他们不知道：在和前台／秘书过招时，　　“自报家门”也是很有学问和技巧的。
　　我们一定要明白：前台／秘书的职责并不是挂掉所有来电，而是要把正确的电话转接给正确的人，所以她们在接听陌生来电时，通常会过滤掉她们认为对公司无用的电话，特别是销售电话。
一旦怀疑或者确定打来的是销售电话，她们就会习惯性地产生抵触和厌烦情绪。
　　沟能策略　　通过一个公司的全称，往往就能判断出这个公司的经营范围。
例如“北京禹智企业管理顾问有限公司”这一名称中的“企业管理顾问”一词，就非常明白地昭示了公司所处的行业及所经营的业务，前台／秘书听到后，就会容易地判断出这是销售电话。
因此，电话销售人员在报公司名称时应力求简短，回避公司名称中表示行业和经营方向的部分，可以说“北京禹智”，或者干脆只报上一句“我们是禹智”。
　　另一种技巧性很强的应对方法是采取答非所问的策略。
当前台／秘书问“您是哪里”的时候，我们不从正面去回答她，而以自己的名字代替，例如“我是李宁”。
但是，许多前台／秘书在听到这样含糊的回答后，还会继续追问“你们是做什么的？
”如此一来，电话销售人员的处境就比较不利了。
因此，在自报家门之后，我们要主动而迅速地将话题过渡到我们需要找的联系人上面去，例如“我是李宁，请转人力资源部”。
这种应答方式的关键是在你说完自己的名字后，要毫无停顿地把下一句话清晰响亮地说出来。
　　一位电话销售高手每次自报家门并要求前台／秘书转接电话时，都会温柔而恳切地加上一句“好不好”，例如“我是禹智，麻烦你帮我转一下人力资源部，好不好？
”这样一来，不仅能表明你的态度非常诚恳，还能显示你对她们的尊重。
其实，转接一个电话并非什么大不了的事情，即便是陌生电话，只要前台／秘书感觉受到了尊重，她们是不会拒绝的。
　　专家建议　　电话销售的白金准则——按人们喜欢的方式待人。
　　电话销售的黄金准则——你喜欢别人怎样对你，你就要怎样对待别人。
　　经典话术　　对话1　　销售人员：您好！
请问是××公司吗？
　　前台：是的。
您是哪里？
　　销售人员：我们是禹智。
　　前台：禹智？
　　销售人员：是的，您好！
请问您贵姓？
　　前台：我姓张。
　　销售人员：张小姐，您好！
我是禹智公司的李宁。
麻烦您帮我转接一下人力资源部，好不好？
　　前台：好的，请稍等。

第一图书网, tushu007.com

对话2　　销售人员：您好！
是总机吗？
前台：是的。
请问您是哪里？
销售人员：我是李宁。
请问贵公司的人事部经理在吗？
前台：您是说赵经理吗？
销售人员：对。
他现在在办公室吗？
前台：这个我不太清楚，要不我帮您转接过去试试吧？
销售人员：好的，谢谢。
对话3　　销售人员：请问是××公司吗？
前台：是的。
您是哪里？
销售人员：您好！
昨天我和贵公司行政部门的主管通过电话，他当时很忙，让我今天这个时候再打电话给他，请您帮忙转接一下，好吗？
前台：是张主任吗？
请稍等。
电话情景2您有什么事吗　　错误应对　　1.“我想向贵公司的总经理介绍一下我们的产品。”　　2.“我想找贵公司的人力资源经理谈一些关于招聘合作方面的事情。”　　3.“我想了解一下贵公司是否需要通过网络推广你们的产品。”　　病因诊断　　“您有什么事吗？”这是前台／秘书在甄别陌生来电时必定会提出的问题。
只要应对好这个问题，就与找到相关负责人距离不远了。
那么，电话销售人员应该如何应对呢？
向前台／秘书说明来意，是电话销售人员的大忌，无异于“自取灭亡”。
当前台／秘书辨明来电是销售电话后，极有可能会拒绝透露负责人的联系方式，然后毫不犹豫地挂断电话。
前台／秘书询问你的来意，这是一道很正常的“手续”。
事实上，前台／秘书并不关心你回答的内容，她们真正需要的只是一个可以让她们心安理得地帮你转接电话的理由而已。
可惜，懂得这个道理的电话销售人员并不多。
大多数电话销售人员面对这个问题时，都是一本正经地开始介绍起自己的产品，而最终，他们得到的回答往往只是一句“我们不需要”。
只有与相关负责人直接进行交谈，生意才有做成的可能。
前台／秘书既然不是负责人，也就不可能为你带来任何一张订单。
她们更不会关心你的产品，因为这不是她们职责范围内的事情，即便你说得天花乱坠，也不过是在浪费时间而已。
因此，在和相关负责人通话之前，电话销售人员应该收敛具有销售色彩的话语，避免暴露自己的身份。
沟通策略　　找到了问题出现的原因，我们就应该清楚如何应对了。
本情景实际上是前台／秘书在问“凭什么要帮你转接这个电话”。
在回答这个问题前，我们先来分析一下她们为什么会主动挂断我们的电话。
前台／秘书有义务为她们的领导或老板节约时间，这种职责通常导致她们片面地认为“销售电话都是无关紧要的”。
我们不妨想一想，假如前台／秘书感觉来电很重要，她们还会轻易挂断吗？

第一图书网, tushu007.com

由此，我们的对答思路也就明确了：要让前台／秘书觉得我们的电话事关重大。
　　什么样的理由可以显得非常重要呢？
答案不一而足。
可以说此前发过邀请函或者邮件、传真，也可以说事先约好今天联系，还可以以采购的名义找相关负责人……总之，只要开动脑筋，我们总能找到一个恰当的理由，问题也就会迎刃而解。
　　即便如此，仍不乏一些对工作极其认真的前台／秘书会刨根问底。
碰到这种情况，电话销售人员首先要充满自信，在保持应有的尊重的同时，语气要坚定，直截了当地表明“和要找的人已经很熟悉，业务上的事情不方便向别人透露”。
　　专家建议　　说话的语气要和缓，态度要坚决。
　　只要你说的话有益于别人，到哪里都会受到欢迎。
　　经典话术　　对话1　　销售人员：您好！
请问您这里是××公司吗？
　　前台：是的。
您有什么事吗？
　　销售人员：您好！
我们是禹智公司。
昨天我们给贵公司人力资源部的张经理发送了一封会议邀请函，今天需要了解一下张经理是否能够参加我们的会议。
能不能麻烦您帮忙转接给张经理？
　　前台：好的。
请稍等。
　　对话2　　销售人员：您好！
麻烦问一下贵公司IT技术部的分机。
　　前台：您找我们的技术部门有什么事吗？
　　销售人员：是这样的，我们公司对你们的软件产品很感兴趣，想进行批量采购。
现在需要向贵公司的技术人员咨询一下产品的相关信息。
　　前台：哦，好的，请稍等。
　　对话3　　销售人员：您好！
请帮我转接人力资源部。
　　前台：请问您有什么事吗？
　　销售人员：我要和贵公司的人力资源部经理谈一下合作的事情。
　　前台：是关于哪方面的合作呢？
　　销售人员：当然是人力资源管理方面的。
这件事情很重要，我需要和他直接沟通。
谢谢你！
　　前台：好的，请稍等。
　　电话情景3 您事先预约过吗　　错误应对　　1.“没有。
”　　2.“还没有，请你帮我预约一下吧！
”　　3.“哦，今天我就是想和他预约的。
”　　大多数人都有过在医院候诊的经历，也一定难忘忍着病痛焦急等待、恨不得马上起身冲进诊室的那种心情。
在电话销售中，我们难免会重温类似的情景。
　　病因诊断　　习惯语问“预约过吗”的前台／秘书过招时，电话销售人员一旦履行了“挂号”手续，就很有可能被划入销售电话的行列，以致要经过漫长的等待之后才有可能得以与相关负责人通话。
更不用说一些公司的前台／秘书根本是以“预约”为挡箭牌，对销售电话含蓄地说“不”。
　　因此，电话销售人员应当尽可能地跳过“挂号”程序，争取与相关负责人直接对话。

第一图书网, tushu007.com

沟通策略 “固执”的神父 某个小村庄下了一场非常大的雨，洪水眼看就要把全村淹没了。
一位神父还在教堂里祈祷，而洪水已经淹到了他的膝盖。
一个救生员驾着一艘舢板来到教堂，对神父说：“神父，赶快上来吧！不然洪水会把你淹死的！”神父说：“不！我深信上帝会来救我的，你先去救别人好了。”
过了不久，洪水已经淹过神父的胸口了，神父只好勉强地站到祭坛上。这时，一个警察开着一艘快艇来到神父面前：“神父，快上来，不然你真的会被淹死的！”神父说：“不，我要守住我的教堂，我相信上帝一定会来救我的，你还是先去救别人好了。”
又过了一会儿，洪水已经把整个教堂淹没了，神父只好紧紧抓住教堂顶端的十字架。这时，一架直升飞机缓缓地飞了过来，飞行员放下绳梯之后大喊：“神父，快上来，这是最后的机会了，我们可不愿意见到你被洪水淹死！”神父还是意志坚定地说：“不，我要守住我的教堂，上帝一定会来救我的，你还是先去救别人好了。上帝会与我同在的！”
洪水滚滚而来，固执的神父被淹死了……神父上了天堂，见到上帝后，很生气地质问道：“主啊，我终生奉献自己，战战兢兢地侍奉你，为什么你不肯救我？”上帝说：“我怎么不肯救你？第一次，我派了艘舢板去救你，你不要；第二次，我派了一艘快艇去救你，你还是不要；第三次，我派了一架直升飞机去救你，结果你还是不愿意接受。因此，我认为你是急着想要回到我的身边来好好陪我。”
其实，生活中的很多障碍，皆是人们过度的思考与固执造成的。
“预约了。”就是应对本情景最实用的方法，也是最好的方法。
一切就这么简单，电话销售人员语气坚定地报以肯定的回答，成功率会非常高。
与负责人直接对话，是电话销售成功的开始。
生活中的很多障碍，皆是人们过度的思考与固执造成的。
经典话术 对话1 销售人员：您好！请帮我转一下李先生。
秘书：请问您是找我们公司的总经理吗？
销售人员：对，就是李总。
秘书：请问您之前和李总预约了吗？
销售人员：预约过了。
秘书：好的，请稍等。
对话2 销售人员：您好！请帮我转一下人力资源部的总监。
前台：您是找刘总吗？
销售人员：对。
前台：很抱歉，与刘总通话需要事先预约。
销售人员：这个我知道，我们昨天预约过了。刘总很忙，不事先预约怎么敢冒昧打扰啊？
前台：好的，那您稍等，我帮您转接刘总。
对话3 销售人员：您好！请问是总裁办公室吗？
秘书：是的。您找哪位？

第一图书网, tushu007.com

销售人员：我找张总。
秘书：您是哪里？
销售人员：我们是禹智公司。
秘书：很抱歉，张总很忙，找张总需要事先预约。
销售人员：请问您贵姓？
秘书：我姓刘。
销售人员：刘秘书您好！
我刚才一时口快，说错了。
我要找的是贵公司的财务部门，能麻烦您帮我转接过去吗？
秘书：请稍等。
（转接到了财务部门）　　销售人员：您好！
请问是张总吗？
财务部：不是的，这里是财务部。
销售人员：真是抱歉，我把张总的分机号记错了。
麻烦您将张总的分机号告诉我好吗？
财务部：6818。
销售人员：好的，谢谢！
电话情景4我们总经理不在　　错误应对　　1.“那我改天再打过来吧！”　　2.“那我怎样才能联系到他？”
病因诊断　　听到“总经理不在”的回答，如果电话销售人员只是简单地告知对方“改天再打过来”，将很有可能贻误良机。
某体育报刊的记者在报道一场足球比赛的战绩时，撰写了这样一则标题——《中国队大败××队》，大致说的是中国队胜利了，终于扬眉吐气了一回。
针对同一场比赛，另外一家报社使用的标题是《中国队大胜××队》，讲的当然还是中国队获得了比赛的胜利。
非常有趣的是，那些对汉语知之甚少的外国记者对此大惑不解，甚至提出了抗议：“太不公平了！‘大胜’的时候赢的是中国人，‘大败’的时候怎么胜利还是归中国人呢？”　　汉语的博大精深是世界上其他语言所无法媲美的。
在汉语语法中，既存在一义多词的现象，也不乏一词多义的用法。
本情景就是典型的例子。
一句“不在”，包含的可能性简直太多了：负责人出差了，前台／秘书当然要说他“不在”；负责人正在会议室开会或者会客，前台／秘书还是可以将这种情况浓缩成一句“不在”，当然她们的意思是“不在办公室”、“不在座机旁”。
如果在这几种情况下，电话销售人员却自以为是地将前台／秘书的回答理解成“相关负责人出差了”，然后几天后才再打电话过去，那岂不是贻误商机了吗？
询问相关负责人的其他联系方式的思路虽然可行，如果问法太冒昧、太唐突，前台／秘书通常也会拒绝透露。
沟通策略　　电话销售人员要尽量判断前台／秘书的话语中所包含的一切可能性。
当前台／秘书回答相关负责人“不在”时，我们要继续探明相关负责人目前的具体情况：是人在公司而此时不方便接听，还是外出办公今天会回公司，或者是在外地出差等等。
如果确定相关负责人不在公司，你可以将产品目录或介绍等能引起客户兴趣的宣传资料先传真过去，并且在传真件的页眉处留言，留言下方落款自己的姓名、联系方式以及计划下次回访的日期，旨在给相关负责人留下特别的印象。
同时，要对前台／秘书礼貌致谢，为回访创造条件。
如果想得到负责人的相关情况（姓名、私人联系方式等），也需巧施手段套出答案。
中国人是比较含蓄的，直截了当地发问反而不够专业，极有可能会遭到拒绝。
就像你在大街上看到一个漂亮女孩儿，你直接跑到她的面前对她说：“我可以和你一起去看电影吗？

第一图书网, tushu007.com

”你得到的结果基本都是一闷棍。

第一图书网, tushu007.com

<<电话应该这样打>>

编辑推荐

作为一名电话销售人员，你是否有过这样的经历：初次电话拜访客户，前台/秘书告知：“总经理很忙，有什么事先和我说吧！
”当你兴致勃勃地介绍产品，客户打断你说：“我们不需要！
”探询客户需求时，客户表示：“免费我们就要，要钱我们就不考虑了！
”成交在即，客户说：“你们的产品我也不是非买不可。
”……这些问题是否曾经困扰着你？
阅读《电话应该这样打：轻松破解电话销售的66个难题》，你将发现成交其实并不难！

第一图书网, tushu007.com

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