

<<电话销售与成交技巧实训>>

图书基本信息

书名：<<电话销售与成交技巧实训>>

13位ISBN编号：9787122068941

10位ISBN编号：7122068943

出版时间：2010-2

出版时间：化学工业出版社

作者：崔小屹

页数：197

字数：163000

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>

## <<电话销售与成交技巧实训>>

### 前言

自从电话诞生以来，它就成为销售人员的一个重要工具，因为很多预约拜访都是通过电话联系上的，销售业务中有很多洽谈也是在电话中进行的。

在这个阶段，电话还是一种辅助工具，还不能独立贯穿整个销售流程。

电话销售模式从20世纪70年代开始高速发展，这得益于美国总统大选。

美国总统大选被称为世界上最大的销售活动，参加竞选的候选人无不利用各种资源宣传自己的观点，以期获得民众的支持。

1972年的美国大选，尼克松的竞选团队使用大量的助选人员逐户拨打电话，宣传尼克松的理念，为尼克松最终获胜起到了巨大的作用。

以此为契机，电话销售开始走上舞台，越来越多的行业开始应用这种模式，电话销售也成为从最初接触客户到最后成交的整个过程的完整的销售模式。

2000年以后，美国每年通过电话销售带来的GDP高达5000亿美元。

在中国，几年以前，电话销售还是一个新鲜事物，但是现在已经成为非常普及的销售手段，它带来的销售额大幅增长。

使用电话销售的行业也从最开始的保险、电信业扩展到金融、医药、食品、服装、IT、教育、物流、俱乐部和商业服务等众多领域，提供了大量的就业机会。

电话销售高速发展，在带来商机的同时，也带来了许多困惑。

一方面，由于中国市场发展还处于初级阶段，客户对于电话销售的接纳程度不是很高；另一方面，一部分电话销售企业及从业人员过分追求利润，采用不太恰当的方式进行推销，这不仅大大损害了电话销售的形象，而且使电话销售本身作为一个行业的发展也受到了影响。

此外，对于很多从事电话销售的人员来说，他们缺乏相应的销售技巧，经常在与客户沟通的开场阶段就要面对被拒绝的情况，很多人不得不使用一些“怪招”、“奇招”，使得客户产生抵触情绪，也使得销售人员自己有挫折感。

如何提高电话销售人员的谈话技巧以提高成交率，如何提高客户对电话销售人员的接受程度，这是每位电话销售人员都在思考的问题。

笔者曾从事多年电话销售工作，后来又长期从事电话销售与呼叫中心的培训和咨询，积累了大量的经验，愿意在此与各位读者分享，希望可以为那些从事电话销售的人员提供一些有益的方法与技巧，另外，也可以为电话销售经理开展培训工作提供帮助。

不管道路多么曲折，电话销售在成本、效率和数据统计方面的优势与其他销售模式相比有着非常突出的优势，因此电话销售作为一种销售模式还是大有可为的。

同时，电话销售模式也在不断发展，如电话销售与其他销售模式相互配合以实现销售目标。

随着网络技术的发展，电话销售还可能发展为视频销售或者IM销售（利用QQ、MSN等即时通信工具的销售）。

另外，电话销售在中国发展的时间尚短，还有相当大的成长空间。

作为电话销售工作者的一员，笔者期望与大家共同走向成功的明天。

## <<电话销售与成交技巧实训>>

### 内容概要

电话销售已经成为非常热门、普遍的销售方式。

如何高效利用电话获得订单，是决定电话销售企业发展的关键因素，更是众多销售人员渴望得到解决的问题。

在本书中，电话营销与销售实战培训专家崔小吃老师结合自己丰富的经验，将电话销售与成交技巧展现在读者面前。

作者还利用了大量典型的实战案例，并根据电话销售的不同阶段设置了情景案例，帮助读者迅速消化吸收书中的实用知识和技巧，是一本很好的电话销售实战参考书。

## <<电话销售与成交技巧实训>>

### 作者简介

崔小屹，实战派管理与销售专家，清华大学EMBA。  
在销售与市场（特别是电话营销和销售方面）、企业管理方面都颇有研究。  
熟悉多种企业运营模式，对不同模式下的管理之道有透彻的了解。  
十多年世界500强企业实战经验及熏陶，积累了丰富的经验与阅历。  
曾任戴尔呼叫中心营运总监，西

## <<电话销售与成交技巧实训>>

### 书籍目录

第1章 电话销售的挑战 1.1 他们为什么没有成功——电话销售案例分析 1.2 你了解客户打电话时的心态吗 1.3 电话销售的优势和资源被充分利用了吗 1.4 你真正了解电话销售的劣势吗 1.5 电话销售岗位对销售人员的职责要求 1.6 电话销售快速发展是把双刃剑第2章 电话销售的基本概念 2.1 电话销售的分类 2.2 电话销售人员必须知道的术语 2.3 电话销售的基本流程 2.4 与电话销售相配套的促销方案第3章 电话销售实战技巧 3.1 声音在电话销售中的重要性 3.2 “稳”住和“拖”住客户 3.3 敢于停顿 3.4 抓住重点 3.5 让客户在沟通中获得愉悦感 3.6 善待每位客户 3.7 电话销售人员的修炼第4章 开场 4.1 开场的目的 4.2 呼入业务模式开场话术设计 4.3 外呼业务模式开场话术设计 4.4 根据客户来源进行开场设计 4.5 根据客户情况进行开场设计 4.6 志在必得,还是循序渐进 4.7 开场阶段的注意事项第5章 询问鉴别 5.1 必须要了解的销售五大要素 5.2 理想状态下的销售提问 5.3 SPIN销售法 5.4 两分钟识别客户性格 5.5 实战录音分析 5.6 如何根据客户的性格类型进行提问 5.7 如何鉴别客户的采购意愿是否强烈第6章 推荐与扩大销售 6.1 价值的概念 6.2 USP与UBV——核心性能与核心价值 6.3 对不同性格类型的客户进行推荐的方法 6.4 顾问式销售 6.5 如何换位思考——设计展示同理心的话术 6.6 扩大销售 6.7 推荐阶段中的其他注意事项第7章 异议处理与请求订单 7.1 客户拒绝的常见原因 7.2 化解客户异议的四个步骤 7.3 请求订单第8章 结束通话与跟进外呼 8.1 如何结束通话 8.2 跟进外呼的目的与作用 8.3 跟进外呼的开场 8.4 外呼跟进的次数、频率与时机 8.5 跟进外呼实例与分析后记

## <<电话销售与成交技巧实训>>

### 章节摘录

插图：第1章 电话销售的挑战2000年的时候，大部分中国的企业和客户还不知道“电话销售”这个概念，到了2003年，很多企业听说过，但并不知道如何做，2007年时，众多的电话销售企业如雨后春笋般涌现出来，还有更多的企业准备开展电话销售业务。

不少企业从电话销售中尝到了甜头，可还有很多企业应用电话销售的过程并不十分成功，产生了很多的困惑。

到底是什么地方出现了问题？

下面我们将通过几个实例来看一看电话销售的挑战在哪里。

1.1 他们为什么没有成功——电话销售案例分析1.1.1 案例一：天天教育公司的成交率为什么不高？

天天教育是一家从事少儿教育的公司，为中小學生提供课后的补习班业务。

天天教育的教学水平很高，补习班的效果很好，但是价格也比较高。

天天教育在网上和报纸上面打了大量的广告，很多家长看到以后会慕名来电咨询。

天天教育的电话销售人员的工作就是接听家长的咨询电话，然后动员家长直接报名，或者带着小孩到现场实际参观一下，看到效果好后再报名。

天天教育的大部分电话销售人员都从事过少儿教育工作，很多人都当过老师，对少儿教育非常熟悉。这些电话销售人员的服务态度也非常好，非常有耐心，但是电话销售的成功率却很低，一直没有达到预期的效果。

销售人员的教育专业知识非常出色，态度也非常友好，成功率不高的原因是什么呢？

下面是天天教育公司的小张老师（女）和某位家长（女）的通话记录，看看我们能否从中找到答案。

## <<电话销售与成交技巧实训>>

### 后记

在本书的写作过程中，我深感电话销售作为一个完整的体系，涉及的内容非常广泛，无法在书中一一体现，只能就几个重要方面以提高实战能力和提升业绩为目标进行探讨。

电话销售虽然已经成为一种独立的营销模式，但与其他学科还是有互通互融之处的，因此，电话销售从业人员除了学习电话销售的知识之外，也要广泛学习各种知识，如通用的市场营销知识、沟通技巧以及心理素质建设等方面的知识，这样才能融会贯通，全面提升自己的销售能力。

另外，电话销售管理人员也要知道，电话销售能力不仅体现在销售人员个人的技巧方面，电话销售是一个靠运营管理和概率的销售模式，团队建设、人员激励、现场管理、报表体系等都对电话销售团队的整体业绩有很大的影响。

由于笔者的时间和精力有限，加之学识尚浅，书中难免有不足之处，还望广大读者给予批评和指正。

最后，感谢广大电话销售企业和工作者在我以往的工作中给予的支持，感谢出版社给我的指导，感谢我的助理李丹、崔莹帮我在资料整理和素材搜集方面所做的工作。

## <<电话销售与成交技巧实训>>

### 媒体关注与评论

作者不仅对戴尔公司的电话销售模式有深刻的理解，更加入了其他行业和优秀企业的经验，很值得我们借鉴。

——戴尔公司大区经理向洋本书精彩翔实的内容给我们带来了新的知识，对我们业务提升很有帮助。

——EMC北京呼叫中心营运经理徐硕这是第一本真正适合外呼业务的电话销售书籍！

——中宏保险北方地区销售总监迟丽丽本书很具实战性，真实的案例非常有启发。

——北电网络（Nortel）大中国区销售总监张国斌本书蕴含着很多销售的精髓，不仅适合电话销售人员，对其他销售人员也很有启发。

——西门子北方地区销售总监张国斌崔老师教给我们有效的电话销售话术，他的书中有很多贴近实际的内容，值得一读。

——优胜教育营销总监刘欣伟



## <<电话销售与成交技巧实训>>

### 编辑推荐

《电话销售与成交技巧实训》揭秘超级电话销售员的养成训练，教你避开误区、突破盲点、掌握关键技巧。

每天抽出一点时间，练就超级亲和力、影响力与说服力，培养保证成交的销售力！

上午看，下午就上手的绝招大公开！

客户很快就想挂断电话，如何吸引其倾听？

开场的黄金技巧有哪些？

你知道电话销售的最佳时段吗？

如何解决阻碍签约的棘手问题？

怎样向客户提问，套出客户的真心话？

如何抓住人心、用对话术、减少推销感，让客户自然下单？

怎样针对客户类型，降低拒绝率，让客户说“ Yes ”？

<<电话销售与成交技巧实训>>

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>