

<<电话赢销>>

图书基本信息

书名：<<电话赢销>>

13位ISBN编号：9787504743527

10位ISBN编号：7504743526

出版时间：2012-9

出版时间：中国财富出版社

作者：胡雯祺

页数：252

字数：266000

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>

## &lt;&lt;电话赢销&gt;&gt;

## 前言

“电话营销”这个词是在20世纪80年代的美国首先出现的，是一个比较新的概念。随着信息化的发展，人们在使用电视、电话、传真、互联网等联系方式时，也逐渐学会了从大量信息中获取自己所需要信息的方法。

这时候，为了得到这些信息，人们只要会使用家中的电话、传真、互联网等就可以了，不需要像原来一样特意跑到很远的地方。

后来，随着电话为主导的消费市场的形成，越来越多的企业开始尝试这种新型的市场手法。

电话营销具有很强的系统性，要想做好电话营销工作，电话营销员需要掌握基本的电话营销流程。首先，电话营销员要对客户进行逐一的分析，需要准备大量的资料；然后，需要准备一个电话脚本，让自己自始至终都保持精神饱满的状态。

通常情况下，在打电话之前，销售人员一般都会提前准备一些资料。

可是，这些资料不一定是全面的、完备的，很多客户都可能只有一个联系电话、一个姓名。

那么，怎么才能让接电话的对方帮你把电话转给你要找的人呢？

首先，要做好自我介绍；其次，要明白自己为什么要打电话；最后，要初步探听对方是否是你要找的人。

现在，假设你已经和客户联系上了，进入了电话的实质阶段，那么，怎样才能让对方对你的产品感兴趣呢？

关键是开场白！

在这30秒的时间里，你的主要目的就是要引起对方的注意，使他愿意继续听你说下去。

在成功打开话题之后，你就可以对产品进行一一的介绍了。

通常，在介绍产品的时候，都会涉及产品的特性、功效和优势等方面。

其实，最重要是要告诉客户，该产品能给他带来哪些好处，这才是客户真正关心的问题。

在与客户沟通的过程中，一定要注意倾听，少说话，因为听比说更重要！

有些销售人员的口才非常好，但是说来说去就是不能打动客户，为什么呢？

因为，他说的东西并不是客户真正需要的。

所以，多问、多听，对客户做一些有针对性的介绍才有效！

在通常情况下，客户是不会主动签单的。

在沟通的过程中，客户会通过某种含蓄的语言或者某个动作向你发出信号，此时就要及时抓住成交的时机。

一旦抓住这些信号，就可以在最短的时间里实现成交的目标了。

一个有远见的电话营销员，绝不会只看眼前的利益。

他们坚信，顾客是敏感的、多变的，有正、反两方面的传播作用。

任何一个客户，都有可能成为固定的长期客户，也可能成为一个匆匆而去的不归客；他们既可以给你带来更多的新客户，也能毁坏你的声誉，让你臭名远扬。

要想让公司获得长足的发展，让自己一直保持较好的业绩，就不能只做“一次性买卖”，只有多招揽回头客，让客源循环不断，才能做出一番成绩。

读了这本书，您一定会对电话营销的魅力多些了解！

## <<电话赢销>>

### 内容概要

本书深入浅出地为我们描述了电话营销各个关键点的相互关系和应用方法，用通俗易懂的方式解读电话营销的常胜之道，体现了作者多年电销经验积累的精华，可操作性强，是一本不可多得的工具书。

## 作者简介

- u 胡雯祺PTT国际职业培训师
- u 获第三届“中国杰出培训师”称号
- u 获首届华人讲师“500强”称号
- u 获2010年度“中国品牌讲师”称号
- u 深圳市电话营销培训创办人之一

胡雯祺多年来致力于各行业呼叫中心的培训，在呼叫中心的管理、培训、人力资源整合方面有着丰富的经验，在服务和营销培训方面独树一帜，具有专业的培训能力，是一位不可多得的，兼具管理经验、业务知识、培训能力于一身的专业人士，在培训业内享有很高的声誉。

胡雯祺的培训课程除在内容方面具有实战性强、案例式教学等特点外，在培训方式上也突出生动、活泼、启发、互动和极具针对性的特点，并通过现场一对一演练和强化“知”与“行”的结合，使培训不再拘囿于浅显的基础知识与技巧，而是从更高层次入手，针对工作中的具体问题，提供行之有效的解决方案，使培训效果得到了进一步地固化；通过来自受训对象工作现场真实录音再现工作场景，使受训人员能够通过分析、研讨、点评、指导四个环节，真正掌握提高绩效的途径，快速地在实际工作中进行转化和应用，使“行为改变”得到最好的验证。

## &lt;&lt;电话赢销&gt;&gt;

## 书籍目录

第一步选对产品。

找对客户

选对产品：选择正确比努力更重要

不要向和尚推销梳子：找对人是关键

没有定准目标时，请不要拿起电话

利用产品亮点，精准推销

找对客户，勇敢走出去

掌握客户资料，寻找最佳途径

左手客户，右手潜在客户

合理设定销售目标

第二步前30秒决定成败

魅力声音的五项修炼

成功开场白巧掌握

从话语之间洞察客户心理

巧妙自我介绍，客观评价对手

拉近与客户的心理距离

想方设法让决策者感觉你很棒

适时体现专业素质

第三步快速实现完美沟通

寻找与客户共同点

功到自然成，把握时机介绍产品

沟通，从用心倾听开始

赞美，送给客户的最好礼物

热情，贯穿销售的始终

让客户为你带来新客户

第四步洞悉客户的需求

尊重客户的需求

技巧提问，找到需求

迎合客户需求，强化产品优势

引导客户对产品的兴趣

立足客户，创造需求

合理提问，了解客户疑虑

用产品打动客户

第五步妙招化解被拒绝

时刻做好被拒绝的准备

合理控制通话时间

敢于对客户的拒绝进行反控

说让对方无从拒绝的话语

不被拒绝的绝招：直接约见客户

应对准客户拒绝电话约访的实战技巧

合理处理客户的异议

客户异议，各个击破

识别客户拒绝真相的方法

排除客户拒绝的实战细节

第六步跟进联络之要义

<<电话赢销>>

第七步促成交易基本法  
第八步明确下一步该做什么

## &lt;&lt;电话赢销&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：如果你确信你所销售的产品是他们需要的，就可以主动和他们取得联系。

事实证明，向朋友或亲戚销售，绝大多数都会得到认可。

因为这些人喜欢你，相信你，希望你成功。

如果能够将确信优越的产品推荐给他们，他们必然会做出积极的回应，最终成为你最好的客户。

与最亲密的朋友联系之后，再转向熟人。

如果你使用的方法正确，很多人将不仅仅是给你提出一些恰当的问题，还可能将他们发展成为大客户。

二、大树底下好乘凉，借助专业人士的帮助 刚刚迈入一个新的行业，很多事情都是陌生的。

这时候，如果有些经验丰富的人为你提供一些帮助，那是非常好的。

一般来说，这些人都比你更有经验，对你所做的事感兴趣，愿意指导你的行动。

他们往往愿意帮助面临困难的人，帮助别人从自己的经验中获得知识。

那么，如何找到这些人呢？

你可从行业协会中去找，找些权威人士、有影响力的人，还可以到一些以销售见长的企业去寻找。

在绝大多数的企业中，工作的时候，都会将新手与富有经验的老手组成一组。

通过这种制度，不仅让老手的知识和经验获得了承认，同时还有助于培训新手。

当然，你还可以委托广告代理企业或者其他企业为你寻找客户。

代理商是多种多样的，他们可以为你提供很多种服务，要根据自己的实力和需要寻求合适的代理商。

三、从公司提供的名单中寻找客户 如果你在一家企业工作，而这家企业又是通过广告和销售的细节来获得最佳业绩的。

这时候，你就可以从公司提供的名单人手，寻找客户。

为了成为优秀的业务高手，就要从中找到自己的潜在客户。

即使从名单中毫无所获，你也有所准备。

如果你一直都在寻找潜在的客户，必然会遭遇一些小挫折。

这时候，就可以检查一下过去客户的名单，这么做不仅能为自己争取将来的生意，还可能获得他们推荐的生意。

四、物以类聚，结识像你一样的销售人员 作为销售人员，你一定会接触很多人，包括像你一样的销售人员。

很多销售人员，都是训练有素的，他们熟悉客户的特性。

这些人只要不是竞争对手，一般都可与之结交。

其实，即使是竞争对手，有时候也可以成为朋友。

和这些销售人员搞好关系，你会收获很多经验。

在对方拜访客户的时候，他会记着你；你有适合他们的客户，也一定会记着他。

这样一来，不仅会增加额外的业绩，还可以为自己找到一个非常得力的商业伙伴。

五、多阅读报纸，找些有用的信息 其实，有一种寻找潜在客户最有效的方法，那就是阅读每天投到你那里的报纸。

如果你不是做国际贸易的，通常都会看一些本地新闻版、商业版和声明版。

如果你能够将阅读作为习惯，必然会得到许多有价值的信息。

## <<电话赢销>>

### 媒体关注与评论

胡雯祺老师的新书《电话赢销》终于出版了，甚为欣喜。

胡老师是电销界名副其实的实战型专家，也为电话营销带来新的思维和方法。

本书诸多的技巧应用与创新理念无疑是帮助电话营销从业者不断进步的向导。

这是一本值得电话营销界同仁们拜读的好书。

——博培训总经理才博客户管理研究院院长助理吴岩松 与胡雯祺老师相识数年，总是被她灵动的思维打动。

在电销界我敢说这是一位非常低调的奇女子，她对电销的理念、对电销的诠释、对录音的辨识和对辅导的应用，无一不显现出朴实的精致。

本书用通俗易懂的方式解读电话营销的常胜之道，体现了作者多年电销经验积累沉淀后的精华，让读者从中悟出许多捷径、避免些许弯路，无论在创新理念还是应用技巧上都值得深究细读。

本书深入浅出地为我们描述了电话营销各个关键点的相互关系和应用方法，可操作性强，相信对电销界人士有很好的启示作用。

——才博客户管理研究院呼叫中国网执行总编 于瑞芹

## <<电话赢销>>

### 编辑推荐

《电话赢销》是由中国财富出版社出版。

## &lt;&lt;电话赢销&gt;&gt;

## 名人推荐

胡雯棋老师的新书《电话赢销》终于出版了，甚为欣喜。

胡老师是电销界名副其实的实战型专家，也为电话营销带来新的思维和方法。

本书诸多的技巧应用与创新理念无疑是帮助电话营销从业者不断进步的向导。

这是一本值得电话营销界同仁们拜读的好书。

——才博培训总经理 才博客户经理研究院院长助理 吴岩松 与胡雯棋老师相识数年，总是被她灵动的思维打动。

在电销界我敢说这是一位非常低调的奇女子，她对电销的理念、对电销的诠释、对录音的辨识和对辅导的应用，无一不显现出朴实的精致。

本书用通俗易懂的方式解读电话营销的常胜之道，体现了作者多年电销经验积累沉淀后的精华，让读者从中悟出许多捷径、避免些许弯路，无论在创新理念还是应用技巧上都值得深究细读。

本书深入浅出地为我们描述了电话营销各个关键点的相互关系和应用方法，可操作性强，相信对电销界人士有很好的启示作用。

——才博客户管理研究院 呼叫中国网执行总编 于瑞芹 主动营销不是口号，如果我们没有找到自己思想里、行为上那个能触动我们“主动”的导火索，光在形式上做做样子是不能发生质的变化的。

所以，要学会主动营销。

我们怎么看待自己的岗位、怎么看待自己工作的价值、怎么规划自己的职业生涯、怎么对待自己和公司的关系，都决定着我们能以什么样的主动状态去做好营销工作，《电话赢销》给了我们启示和方法，是一本不可多得的工具书。

——招商银行深圳振华支行 吴媛 从2008年到2012年，从《客户服务真功夫》到《电话赢销》，胡雯棋老师通过她书中的“细枝末节”传达着鼓舞人心的精神。

这本书所讲述的不仅仅是电话营销的技巧和方法，更多的是一种积极努力、乐观面对的态度，它在内心深处支撑着我们对自我的肯定和信心。

我们并非要“赢”客户，也不是要“赢”上司，我们要“赢”的是遇到困难时的沮丧，我们要“赢”的是面对压力时的无助。

希望胡雯棋老师的《电话赢销》也能给读者的工作带来更多的自信，带着这份自信活得更加精彩。

——新加坡南洋理工大学创业与创新硕士 魏子涵

<<电话赢销>>

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>