

# 《一本书学会做电话销售》

## 图书基本信息

书名：《一本书学会做电话销售》

13位ISBN编号：9787115223647

10位ISBN编号：7115223645

出版时间：2010-3

出版社：人民邮电出版社

作者：郑月玲

页数：185

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《一本书学会做电话销售》

## 前言

你离电话销售达人有多远 无论你有什么多么耀眼的学历，无论你在求职路上拼掉了多少对手，第一次走进职场时，你都要面对一个尴尬而现实的问题：在这里，你还只是一个菜鸟，一件小小的工作，都有可能让你摔上一个大大的跟头。而你身边，也总是不乏那些各种意外都轻松搞定、所有难题都能从容摆平的职场达人，让你既羡慕又自卑。

1.谁来读本书——你是那个羡慕达人的菜鸟吗 经过层层筛选，你能够谋得这个职位，只是证明了你的知识水平和能力；挤进职场是一回事，在职场做出业绩则是另一回事。常常听到职场新人抱怨工作很受挫，而职场老人也常常说新来的很雷人。要想早日摘下菜鸟标签，晋身达人阶层，你需要以最快的速度积累经验，找到工作的感觉。为此，我们编写了本书，专为刚刚进入新工作角色、有一定专业知识而又缺乏实践经验的电话销售新人设计，使他们可以避免时间与精力上的浪费，在最短的时间内了解必要的工作常识，掌握应对各种状况的方法，从生手变为熟手，把知识付诸实践，把实践转化为经验。

2.为什么要读本书——你最缺的是常识和方法 不管是初入职场，还是刚刚转行，你最可能遇到的难题就是缺乏工作常识，以致时常在小事上犯低级错误。对此，许多人或是向前辈请教，或是搜罗各类的书籍埋头苦读。

# 《一本书学会做电话销售》

## 内容概要

《一本书学会做电话销售》总结了众多优秀电话销售人员的工作方法与经验，对电话销售人员在工作中最有可能遇到的各种销售问题进行了系统的梳理。书中内容涵盖了电话销售工作的方方面面，包括行业认知、个人修炼、前期准备、客户心理分析、开场白技巧、第一次电话拜访的注意事项、产品推介技巧、促成交易技巧、异议处理技巧、客户跟进技巧、电接听技巧、谈判技巧等。作者巧妙地将电话销售理论、技巧与案例融为一体，力图让电话销售人员通过阅读《一本书学会做电话销售》，即可掌握客户心理，获得客户的认同，并最终实现销售业绩的提升。

《一本书学会做电话销售》适合从事电话销售工作的人员阅读使用，尤其适合作为电话销售新人的入门培训用书。

一本书让你学会打销售电话

“我一拿起电话就紧张，心跳加快，口不择言。”

“我的电话总是难以突破秘书那一关。”

“我的话还没有说完，客户就不耐烦地将电话挂断。”

“与客户谈得很好，不知为何客户就是不愿意签单。”

“客户本已答应签单，但不知为何他的主意又改变了。”

为什么在打销售电话时会遇到这么多棘手问题？许多刚刚走上电话销售岗位的人，都会有这样的压力与困惑。

其实答案很简单，就是缺少实践经验，没有在实操方面经过相应的训练。

《一本书学会做电话销售》摒弃了脱离实战操作的理论讲解，通过丰富的实操案例与分析，对电话销售人员在工作中最有可能使用到的各种销售技能进行了系统的梳理，内容涵盖电话销售工作的方方面面，包括行业认知、个人修炼、前期准备、客户心理分析、开场白技巧，第一次电话拜访注意事项、产品推介技巧、促成交易技巧、异议处理技巧、客户跟进技巧、电话接听技巧、谈判技巧等。

作者巧妙地将电话销售的理论、技巧与案例融为一体，力图让电话销售人员通过阅读《一本书学会做电话销售》，掌握电话销售工作的必备技能。

# 《一本书学会做电话销售》

## 书籍目录

第一章 电话销售：一线万金的职业电话销售的定义、优势与职能电话销售的主要目标与次要目标电话销售的特性与类型第二章 个人修炼：练好内功，方能“打”赢天下声音修炼：让你的声音更有魅力礼仪修炼：不可不知的电话礼仪心态修炼：时刻保持良好的心态心理修炼：想做好电话销售就必须克服恐惧心理第三章 前期准备：充分的准备是成功的一半客户资料整理：挑出最有可能购买产品的客户，一开始就找对人物品准备：把所有的物品都准备好知识准备：了解所售产品的相关知识销售计划：为成功销售制订可行计划第四章 心理分析：不懂客户心理就做不好电话销售需求了解：不了解客户需求就做不好电话销售心理分析：抓住不同客户的心理特征敏感问题：巧妙解决敏感问题的心理暗示技巧激发共鸣：用共鸣拉近与客户之间的距离认同客户：用认同赢得信任第五章 首次电访：良好的开端是成功的一半开场白：给客户以良好的第一印象自报家门：巧妙地让客户知道你是谁尊重对方：答问得体，把话说到客户的心坎上障碍突破：巧妙突破前台和秘书关通话时间：根据实际情况合理确定通话时间首次电访：赢得下次拜访的机会更重要日期确定：挂电话前别忘了确定拜访的具体日期结束通话：一定要在对方放下听筒后再挂断电话第六章 产品推介：了解客户需求，有针对性地推介产品兴趣激发：激发客户对产品的兴趣竞争对手：肯定竞争对手的优点推介方法：巧用数字介绍产品推介技巧：有效激发客户的好奇心高价推荐：让客户觉得物有所值第七章 促成交易：成交才是硬道理正确认知：促成交易是电话销售工作的目的常见错误：成交环节中最易犯的错误购买信号：及时抓住客户发出的成交信号促成技巧：电话销售人员必知的九种有效促成方法第八章 异议处理：有异议才有成交异议认知：客户异议的含义与类型异议来由：发现问题的关键所在处理原则：处理客户异议应遵循的原则处理步骤：处理客户异议的三个步骤处理技巧：处理客户异议的九大技巧投诉处理：避免争执，耐心对待脾气不好的投诉客户第九章 客户跟进：建立稳定而忠诚的客户群跟进原因：维护与客户的关系跟进方法：制订客户跟进计划具体跟进：对不同的客户采用不同的跟进策略跟进技巧：电话销售人员必知的七种客户跟进技巧第十章 接听技巧：认真接听每一个来电电话接听：来电更能为带来业绩接听流程：有条不紊，循序渐进回答统一：回答客户要统一口径电话转接：转接电话前，务必问清对方的联系方式来电应对：五种来电形式及应对策略第十一章 谈判技巧：对症下药，有效应对各种类型的客户自我型客户：及时迎合，满足对方的自尊需求犹豫型客户：营造紧迫氛围豁达型客户：尊重对方看法，强调产品优势专家型客户：适时奉承，耐心做个好听众不满型客户：忍受牢骚，化解对方的不满啰嗦型客户：控制谈话时间，适时结束通话果断型客户：循循善诱，让对方变被动为主动左脑型客户：肯定对方，赢得好感右脑型客户：趁热打铁，不给对方一点拖延的机会全脑型客户：谨慎应对，设法让客户自己说服自己第十二章 沟通技巧：交易达成的关键赞美技巧：适当赞美是电话销售的润滑剂提问技巧：你的提问能力与你的销售能力成正比倾听技巧：会说不如会听话题技巧：要想让客户对产品感兴趣，就要让他对你的话题感兴趣附录 电话销售技能测试附录一 电话销售提问技能测试题附录二 电话销售倾听技能测试题附录三 电话销售语言表达技能测试题附录四 电话销售赞美技能测试题附录五 电话销售综合沟通技能测试题

## 章节摘录

(1) 深吸慢呼练习。练习要领：先呼气，然后像闻花的香味一样，自然松畅地轻轻吸，吸得要饱，接着气沉丹田，慢慢地放松胸肋，将气像细水长流一样缓缓呼出，呼得均匀，控制时间越长越好。反复练习4—6次。

(2) 深吸慢呼数字练习。第一步骤叫“吸提推送”，“吸提”的气息向里，“推送”的气息向外向下，在“推送”的同时，做气息延长练习。下面推荐三种练法，大家可以依法而行。

数数字练习法：“吸提”方法同上。在“推送”的同时，轻声快速地数数字“1、2、3、4、5……10”，一口气反复数，一直数到这口的气尽为止，看自己能反复数多少次。

“数枣”练习法：“吸提”的方法同上。在“推送”的同时，轻声地念：“出东门过大桥，大桥底下一树枣，拿竹竿去打枣，青的多红的少（吸足气），一个枣、两个枣、三个枣、四个枣、五个枣、六个枣……”直至这口气气尽为止，看自己能数多少个枣。反复练习3~6次。

“数葫芦”练习法：“吸提”方法同上。在“推送”的同时，轻声地念：“金葫芦，银葫芦，一口气数不了24个葫芦（吸足气），一个葫芦、二个葫芦、三个葫芦……”直到这口气的气尽为止。反复练习3~6次。

数数字、数枣、数葫芦三种控制气息练习，可以有效帮助我们控制气息，但记住在练习的过程中千万不要跑气。在刚开始的时候，腹部会出现酸痛现象，这是正常的。在练习一段时间后，你就会感受到进步。

(3) 深吸慢呼长音练习。这一练习依然是练气为主，发声为辅，在推送的同时择一中低音区，男性轻轻发“啊”音（发“啊”是外送与练气相顺），女性发“咿”音（发“咿”是外送）。一口气托住，声音出口呈圆柱形波浪式推进，能拉多长就拉多长，反复练习。

(4) 托气断音练习。这是声、气各半练习。双手叉腰或护腹，由丹田托住一口气到声带处冲出，同时发声，声音以中低音为主，有弹性，腹部及横膈膜利用伸缩力同时弹出。

# 《一本书学会做电话销售》

## 编辑推荐

打电话前需要做好哪些准备?第一次电话应打多长时间? 如何消除恐惧心理?如何巧用数字介绍产品..... 从生手到熟手的晋级指南 变知识为经验的实战宝典 一看就懂,基础为先 · 个人基本功训练·前期准备·客户心理分析 一目了然,全面提升 ·首次电访技巧·产品推介技巧·促成交易技巧·异议处理技巧 一步到位,融会贯通 ·客户跟进技巧·电话接听技巧·谈判沟通技巧、 一试便知,自我管理 ·提问技能测试-倾听技能测试·表达技能测试·综合技能测试

# 《一本书学会做电话销售》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)