

电话销售技巧

北京东佳哈勃企业管理咨询有限公司

中国管理资源网

www.qg68.cn

电话：010 62864303 62863354

电话销售的优势

 降低销售成本

 提高管理效率

 方便、快捷

电话销售过程中要完成的几件事

📞 整体印象

当客户与你第一次接触，你的声音很大程度上决定了客户对你留下的第一印象如何。

📞 解析需求

如果客户没有购买需求，没有问题需要解决，那就不会有销售机会。

📞 推荐产品

在了解了客户需要的是什么之后，就要帮客户介绍一种或数种符合或接近客户需求的产品，将客户的需求落实到实际的产品或服务上。

📞 了解顾虑

通常客户都有多种产品或服务可选择，了解客户的顾虑是什么，有的放矢的帮客户分析问题，会大大提高我们赢单的几率。

📞 签单之后

签单只是我们针对一个客户进行销售的开始。签单之后我们要跟踪产品到货或服务实施情况，并定期回访客户，维系客户关系。

第一次打电话需要解决的两个问题

📞 越过公司中的障碍层面

📞 穿过障碍

你应当表现出完全的自信、专业，没有人可以停止你。不断地以问题使得障碍失去平衡，让其感到来电的紧急与重要，帮你把电话转到合适的人。

📞 绕过障碍

可以先打电话问到决策人的分机或直线，然后在障碍不在的时候直接与决策人通话。

📞 跨跃障碍

知道要找的人后，先找他的上司甚至更高。

📞 化解障碍

当你需要多次电话与客户联系时，这是最有效的，这需要与障碍建立信任。

第一次打电话需要解决的两个问题

④ 找到真正的决策者

- ④ 虽然在不同的行业中采购流程和关键拿主意的人会有不同，但在同一行业中流程会是相同或相近的。参考你在同行业中其他公司的经验来指导你。
- ④ 尽可能在纵向的层面上从高层开始，如果你被弹到下一层面，你的跟进工作实际上已经有了高层的初步认可。
- ④ 你公司的文档可能会对你有益。当你的目标客户是一个从前的客户或你想已存在的客户增加购买，那从前的接触记录与合同会给你提供相关的信息。
- ④ 客户的头衔或其公司的宣传册，网站介绍等会很好地提示他在一家公司中的地位。

找到真正的决策者

无论你是卖什么产品
找到决策者都是必须的
不学会过这一关
你会浪费很多时间



吸引注意力的电话开篇

当你主动打电话给陌生客户时，你的目的是让这个客户能购买你介绍的产品或服务。然而，大多数时候，你会发现，你刚作完一个开头，就被礼貌或粗鲁的拒绝。

一般来说，接通电话后的 **20** 秒钟是至关重要的。你能把握住这 **20** 秒，你就有可能用至多一分钟的时间来进行你的有效开篇……

有效开篇的内容

- ④ 介绍你和你的公司
- ④ 说明打电话的原因
- ④ 了解客户的需求，说明为什么对方应当和你谈，或至少愿意听你说下去。

如何吸引客户的注意力

能激起兴趣的通用说明

“我了解到您公司的电子订单系统处理一份订单需要 **15** 天的时间，这是因为您需要很多线下的工作要做，我公司提供的电子签名服务可以让您实现无纸化订单处理，将您的处理时间缩短 **10** 倍……”

用问题来取得对方的注意力

“我们了解到您的用户经常会投诉帐户被盗的问题，这多数是因为登录时不够安全造成的，不知您是否想改善这个状况呢？”

由衷的赞扬

“如同贵公司在电子商务领域的远超竞争对手的领先地位，我们公司所提供的 **VeriSign** 数字认证服务占全球市场的 **90%** 以上，远较其他同行业企业为高……”

提出问题的严重性

“张先生，我了解公司的电子商务平台每年都会有几十亿的交易额产生，但是如果这些交易信息中途被篡改，那带来的损失将是无法估计的，我建议您能了解一下我们推出的安全服务……”

如何吸引客户的注意力

🕒 用类比方式

“现在全球 500 强中已有 400 多家使用了 VeriSign 提供的安全服务。作为国内电脑行业的领先者，相信您的公司对网络安全也是同样关注……”

🕒 提及客户熟知的同行已采用

“高先生，现在包括卓越网、云网、阿里巴巴等知名的电子商务平台都使用了我们提供的服务器证书，增强了网络的安全性，同时提升了客户的信心。”

🕒 如果以上都不适用，你则在介绍你自己名字与公司名字之后问一句：“您听说过我们公司吗？”为下一步的简述作转接。

开篇总结

- ④ 如果你的产品或服务能解决一个业界知晓的现象，或带来业务上的突破，强调这个：“由于电子签名法的颁布，我们的产品可以使得您的交易达到完全无纸化，实现真正意义的电子商务……”
- ④ 在开篇快结束时，如果你能帮助客户更多地了解对他的价值，通常对话能顺利进行下去：“如果我们的产品和服务在解决您安全问题的同时还能大大降低您的成本和提高您的效率，您有兴趣听我详细介绍一下吗？”
- ④ 先彬彬有礼地问候后介绍你自己与你的公司。然后集中于客户的注意力与兴趣，通过解释致电目的并提及给客户的价值，将客户带入沟通的下一阶段。

塑造专业的声音

根据美国专业人士的研究，人际沟通中各种因素所起的作用如下：

面对面沟通

 身体语言 **55%**

 声音 **38%**

 用语 **7%**

电话沟通

 声音 **82%**

 用语 **18%**

塑造专业的声音

声音缺乏抑扬顿挫常常是一大问题

原因

- ④ 不断重复。面对的客户太多，常常又要说同样的话，丧失了热情。
- ④ 你有给定的脚本，照本宣科常常使你变得很机械。
- ④ 因为不是面对面，缺乏对方的表情反馈也会导致你的茫然。

改进办法

- ④ 想像对方是坐在你的对面的一个具体形象。和这个形象而不是电话交谈。
- ④ 适当安排工作程序。把客户分级，可以穿插联系不同级别的客户，减少大量重复的机会。
- ④ 认准一些关键词适当提高语调以表示强调。
- ④ 根据自己的销售习惯和自己的理解修改你的给定脚本。

塑造专业的声音

语气——

你需要通过声音表现出热情与自信。一个温和、友好、坦诚的声音能使对方放松，增加信任感，降低心理屏障。

- ④ 问候语应当是表示你热情的第一步，给客户留下很好的第一印象后客户才会有进一步沟通的兴趣。
- ④ 热情的展现通常和笑容联在一起
 - ④ 将电话铃声作为开始信号，只要铃声一响，微笑就开始。
 - ④ 照着镜子，经常注意你的表情。

塑造专业的声音

语速——

你可能先天是一个急性子或慢性子，但你不能因此而给自己找借口。太快和太慢的语速都会给客户各种负面的感觉空间。

- ❏ 太快会感觉你是一个典型的推销者
- ❏ 太慢会使对方感到不耐烦，从而早早的和你说拜拜

语速掌握中还应注意“匹配”，即对快语速的客户或慢语速的客户都试图接近他们的语速。当然语速还要根据内容而调整。若谈到一些客户可能不很清楚或对其特别重要的内容可适当放慢语速，以给客户时间思考理解。

塑造专业的声音

音量——

保持一个适当的音量使你和客户都不会感到太疲劳。

- ④ 音量微弱一下子就将与客户之间的距离拉远了。当客户几次要求你说“请大声一点时”，你知道他和企业继续作生意的机会又减少了许多。
- ④ 声音太大除了让人耳朵感到不适外还会带进很多诸如你的喘气声，咳嗽声等杂音。

塑造专业的声音

音准——

音准是电话销售的另一基本素质，调查显示，当客户没有听清楚时，他们多数时候不会要求重复。

- 📞 在电话沟通过程中咬字要清楚，不要嚼口香糖、喝茶、不断变换姿势找东西等
- 📞 适当提问，以确保客户清楚。如：“您能听清楚吗？”“您理解我的意思吗？”

塑造专业的声音

训练方法

- ④ 听名家演讲，广播等，倾听专业人士用什么样的声音对不同的听众表达意思，增强沟通。
- ④ 将自己与客户的对话录下来，按照我们讲的这些原则，找出问题，然后不断琢磨，练习，以此来提高自己在发音、音量、语速和感染力等方面的水平。让更多的人欣赏你的优美声音。

倾听的技巧

倾听是有效沟通的重要基础

抱着热情与负责的态度来倾听

正确的倾听态度是达到优秀倾听效果的前提。每一个电话对我们来说都是一个全新服务的开始，对公司都是展现价值的机会。电话铃响的同时，调整好你的心态。

倾听的技巧

倾听时要避免的干扰

- ④ 环境干扰和打断。每天我们的环境中大量的输入信号，周边的铃声、谈话声、电子显示屏的闪动，周围人的走动以至窗外的风声雨声等都会干扰你的倾听。
- ④ “第三只耳朵”现象。通常周围的谈话会不断地让你听到，有的则引起你的注意。你要学会关闭你的“第三只耳朵”，不让周边无关的声音带走你的任何注意力。
- ④ “迫不及待”。在倾听过程中克制抢话的冲动并不是一件容易做到的事情，要克服想教育人的念头，避免自认是专家，根据老经验或为了控制通话时长而打断客户，这样会给人以没有受到尊重的感觉。
- ④ 情感过滤。有的时候你不喜欢某一类人——说话不够婉转，带有特别口音，或有些结巴，你的情感定位会使你对客户的倾听带上过滤筛，选择性地摄取信息。试图让自己不要“以音取人”，时刻避免这种倾向。
- ④ 思维遨游。在倾听客户时，你日常生活中还在处理的事会涌上你的思绪，稍不留神你的注意力就会转移，你必须训练自己在倾听时的高度注意力。

倾听的技巧

🎧 做一个主动的倾听者

- 🎧 澄清问题，掌握更多信息。当在倾听过程中捕捉到一些有用信息时，为了更多了解有用细节，应当在客户讲完后，请客户有针对性的多介绍一些情况。
- 🎧 确认理解一致以避免误解。通常我们在倾听的过程中会就客户反映的问题进行总结陈述或就不清楚部分请求客户解释，以此来避免沟通过程中的误解。
- 🎧 体贴客户，认同客户。倾听的过程中，积极的认同客户，并对客户的回答表示感谢，都会让客户感到被尊重，而使整个销售或服务过程更顺利。
- 🎧 注意客户如何表达。在从事客服技术支持或销售活动时，你需要了解对方的技术水平来决定如何回应客户的问题，要求。如果客户经常用一些比较专业的术语，你就不应当从问其太简单的问题开始。**反之，也不要假设所有的人都是技术高手。**
- 🎧 纪录相关信息。在倾听的过程中还要积极的做笔记，在纪录过程的同时尽可能捕捉客户表达中的有用信息放入客户信息系统，有些基本情况专门收集可能都不容易得到。

电话销售的一些小技巧

- ④ 首先，你必须明确此次电话访谈的目的，要知道你想通过此次电话访谈得到什么。
- ④ 在拨打电话之前，应该对客户的情况进行充分的了解，并对达到预期目标的过程进行设计，可以准备一张问题列表，并对可能得到的答案有所准备。
- ④ 可以给一个公司或组织的多个部门打电话，这不仅可以帮你找到正确的访谈对象，还可以帮助你了解该公司的组织运行模式（例如项目的决策过程、采购流程等）。
- ④ 选择一家公司的较高行政部门（例如总裁办）开始进行电话访谈是一个较好的选择。因为公司总裁或总裁秘书通常会清楚的知道公司中哪个部门或谁负责这些工作。

电话销售的一些小技巧

- ④ 如果你从一个较高职位（例如从总裁办）获得一个较低职位的联系信息，在开始访谈时，你应该说出较高职位人的姓名或职位，以提高访谈的可信度和重要性。
- ④ 在进行完你个人和公司的简短介绍后，应首先征询受访者的许可，然后再进入电话访谈的正式内容。
- ④ 如果受访者此时很忙，尽可能与受访者约定下次访谈的时间。约定时应采用选择性的问题，如使用“您看我们的下次访谈定在明天上午还是下午呢？”，“是下午二点还是下午三点呢？”。

电话销售的一些小技巧

- ④ 电话访谈进行中要注意倾听电话中的背景音，例如：有电话铃声、门铃、有人讲话等，此时应询问受访者是否需要离开处理，这表明你对受访者的尊重。
- ④ 提高你提问和听话的能力。通过提问去引导你们的电话访谈，在听取受访人回答时正确理解客户的意图，包括话外音。
- ④ 最后一点，也是最重要的。一定要有信心和恒心，坚持下去，你一定能够找到那个向你提供信息或者购买产品的人。

谢谢！

