

电话行销教练

第一章 超速电话行销的 11 个信念及运用

- 1、你所接听或拨出的每通电话都是最重要的。
- 2、你所接听或拨出的每通电话对方，都是你生命中的贵人或你将成为他生命中的贵人。
- 3、我喜欢打电话的对方，我喜欢我打电话的声音。
- 4、电话是全世界最快的交通工具。
- 5、我打电话可以达到我想要的结果。
- 6、我下一通电话比上一通电话都有进步。
- 7、因我帮助他人成长，所以我打电话给他。
- 8、我充满热忱，我会自己感支，一个感动自己的人，才能感到别人。
- 9、我会成为电话行销的顶尖高手。
- 10、没有人会拒绝我，所谓的拒绝只是等于他不够了解，（我推荐的）角度不是最好。
- 11、电话是我的终生朋友，我爱电话。

第二章 接打电话的 26 个技巧

- 1、电话的开头语左右公司的形象
- 2、接电话时，即使对方看不见，也不要忘记自己的笑容
- 3、接电话时，只要姿势端正，声音自然会清晰明朗
- 4、电话中注意向对方行礼仪，并说一些致谢语
- 5、打电话时，音量最好能较普通聊天时稍大
- 6、在一天的每一通电话中，清晰悦耳的声音相当重要
- 7、让电话响两声再接
- 8、如果电话响了五声以上才接，要赶紧向对方道歉
- 9、拿起电话筒先报上公司名称
- 10、若是外人打来的电话，即使是初次接触，也要表示欢迎或谢意
- 11、接听电话时，一定要知道对方是谁
- 12、听电话时，不仅要对方姓氏，连其公司名称、部门也要知道
- 13、左手拿听筒，右手准备备忘录
- 14、电话旁一定要先备妥备忘录
- 15、不管是打电话或听电话，牢记 5W、1H 的技巧
- 16、如要找的人不在时，也要试探对方来电的目的
- 17、重复一次电话中的重要事项，以确诊对方的目的
- 18、不可忽略挂电话前的礼貌应对
- 19、确定对方已挂电话后才放下听筒
- 20、客气地对待听筒
- 21、避免在公司内打私人电话
- 22、在忙碌的巅峰阶段接到私人电话时，应设法尽快挂断
- 23、正确牢记生意伙伴及客户的姓名
- 24、克服“电话恐惧症”，积极地接电话
- 25、将常用的电话号码制成表格张贴在电话旁
- 26、对打进的电话应有极具重要性的认识

第三章 有效接听电话的 24 个准则

- 1、对方来电时，如果需费时查资料，最好先挂断电话，稍后再打
- 2、当被对方问及“需要多少时间”等问题时，回答应比预定时间稍长
- 3、对无法负责的电话，应迅带交给上司处理
- 4、不太理解对方所提事项时，可复诵电话内容，寻求上司判断
- 5、对方来电不满、抱怨时，最好能先诚恳地聆听对方诉说
- 6、对经常打来的询问电话，公司的回答应力求统一
- 7、来电者的问题即使和公司没有直接关系，也应尽量详细回答
- 8、即使别人打错电话，也应亲切对待
- 9、知道对方打的是长途电话时，应亲切地询问：“是否需要我拨过去？”
- 10、事先准备公司位置图，以便随时应付对方询问公司地址
- 11、预先了解到公司的交通工具究竟有几种
- 12、听不清楚对方声音时，应立即告诉对方
- 13、为电话优先或访客优先犹豫时，请优先选择访客
- 14、通话中有客人来访时，应先征求对方同意，暂且挂上电话

- 15、当电话经由外线传达时，切记向对方说声“久等了”
- 16、拿起听筒，深呼吸后再开始讲话
- 17、和同事聊天时，不要立刻拿起听筒
- 18、电话中的人没有离开前，不要大声地和他人谈笑
- 19、即使不是自己的电话，也要积极应对
- 20、即使熟悉对方的声音，也应该确认一下，以免弄错
- 21、电话中欲确认对方名字如何书写时，应注意自己的表达方式
- 22、若对方已开始进入话题，就可省略礼貌性的寒暄
- 23、即使对方的公司名称冗长难记，也不可随便省略
- 24、当对方要打的人不在时，请不要随便传话

第四章 有效拨打电话的 27 个策略

- 1、不仅要结合自己的情况，也要考虑对方的立场
- 2、若要打的是私人电话，应避免晚饭时间
- 3、必须夜晚打电话时，应事先和对方打声招呼
- 4、打电话到别人家中时，要试着等，直到电话铃声响过 10 次
- 5、要先明主旨
- 6、如果要商谈的事很多，需先告知对方
- 7、先将谈话内容拟成备忘录
- 8、必用的资料档案先准备妥当
- 9、把重点反复重述几遍
- 10、不仅谈吐要自己流利，还要注意说话的内容顺序
- 11、视情况请对方重述一遍无妨
- 12、对方若不了解自己说话的内容时，不妨换个说法加以说明
- 13、在电话中传达日期、时间时，应再三确定，避免听错
- 14、即使对方是代言人，也不能忽略礼貌
- 15、碰到直拨或内线电话时，最好多记一下其邻座的电话号码
- 16、请对方来电联络时，不忘叮嘱若自己不在时可先找谁
- 17、即使是熟客户，仍应完整地报出自己公司的名称
- 18、对公司和名称不好念时，要先查好正确念法再打
- 19、若和对方约好电话联络的时间，切记留下备忘录
- 20、有事打电话对方碰巧不在时，应自己再主动联络
- 21、有事打电话对方不小心切断电话，应主动回拨
- 22、如自己要另找时间去电联络时，需先征求对方的同意
- 23、无论电话多么紧急，都需体贴地替对方设想
- 24、即使是不好应付的电话，也要准时打去
- 25、有重要事情商谈时，最好事先和对方约好时间
- 26、切莫一挂电话就批评对方
- 27、庄重地用“手指”拨电话号码

第五章 建立依赖的基础——完善声音、用心聆听

- 1、完善你的声音
- 2、训练声音的 8 个侧重点
- 3、如何改良你的声音
- 4、做一个会聆听的电话行销员
- 5、发挥听的功效
- 6、聆听的艺术
- 7、有效倾听的准则
- 8、测试你的聆听
- 9、增强电话行销员倾听能力的 10 种方法

第六章 电话行销，从决策才下手

- 1、5 分钟突破秘书关
- 2、电话预约客户成功妙法
- 3、突破客户 13 种拒绝的话术
- 4、打好陌拜电话的新创意

第七章 拒绝不等于未来

- 1、克服四种常见障碍
- 2、科学处理反对意见

3、勇于推介产品的好处

第八章 电话行销十大步骤

- 1、态度是行销成功之母
- 2、测量目标
- 3、塑造产品价值
- 4、优化工作环境
- 5、组建电话资料库管理系统
- 6、确定每一次打电话的目的
- 7、问对问题
- 8、注重倾听
- 9、学习如何应付拒绝
- 10、循序渐进，按部就班

第九章 世界顶级推销大师"成交"的现身说法

- 1、全美十大杰出业务员甘道夫博士
- 2、美车首屈一指的销售点子大师金克拉
- 3、世界销售策略大师博恩·崔西