

# 《一线万金》——电话销售技巧

课时：2天（每天6小时）

主讲：曹恒山（曹大嘴）

授课 16 年 资深职业营销培训师

南通理工学院 企业发展研究院 院长

江苏培训行业联谊会 会长

“大嘴讲师堂”商业讲师缔造者 创始人

《鱼塘式营销》版权课所有者

中国高级注册培训师

国家二级心理咨询师

美国 NGH 催眠治疗师

经管类畅销书作家

江大硕士班企业家辅导员



老师已出版：《电话销售 50 招》、《鱼塘式营销》、《大客户营销》、《享

受拒绝》、《林妹妹升职记》、《林妹妹升职记》、《谁懂客户谁拿订单》、

《销售这样说才对》、《我适合做销售吗》等。

## 上课守则

每个人都是主角

放下一切，尽情参与

只有你要，你才会得到

影响别人学习就等于犯罪

给别人掌声就是给自己掌声



## 课程大纲

暖身破冰：手语操——高奏凯歌

前言

故事：打乒乓 成功=正确的方法+反复的练习

学习的终极目标是什么？

空杯心态

团队建设 分组并选拔组长

第一章、邀约前的准备



## 一、成功永远留给有准备的人

准备越充分，应战时越有自信，也能准确回答客户问题。

准备的内容：

1.硬件准备

2.心态的准备

1) 阳光心态

积极看待问题

主动认错——学会说：这时我的错

销售高手永不抱怨

智慧故事：三个老鼠偷油

**课堂讨论+分享？找理由、找借口的“好习惯”**

提倡：紫手环运动

带上紫手环，告别找借口。

2) 逆境商 AQ

《享受拒绝》

游戏：打土豆

讨论：困难都是自己想像出来的

说出来的抗拒都不是抗拒。

### 3) 坚持不懈

题目：荷花池的试题

故事：幸运的老表

讨论：放弃等于什么？

案例分享：四年的坚持等来六年的订单

故事：第四次敲门

### 4) 自信心的准备

#### 3.产品知识

产品知识不熟练，就是不自信的表现。

#### 4.话术的准备“客户百问”

#### 5.声音训练

##### 1) 笑容——听得见的微笑

微笑练习：筷子练习法

##### 2) 匀速

##### 3) 口齿清晰 练习绕口令

##### 4) 气息练习——腹式呼吸法、小狗喘气法

## 6.客户名单的准备

### 二、客户电话的准备

客户电话的质量决定了邀约成功率。

销售的第二笔投资—客户名单

如何获取优质客户

人际沟通黄金法则：你希望别人怎么对你，先怎么对别人。

## 第二章、电话中的沟通策略

### （一）、提问技巧

提问是销售沟通中最核心的技巧！

封闭式\选择式\开放式

销售中提问的目的是什么？

提问 → 倾听 → 得到需求

#### 1、给答案式提问—封闭

人就是一台强大的“纠错机器”

案例分析

给答案演练：A/B 角色扮演

还有哪些地方可以用给答案式提问的？

## 2、选择式提问技巧

故事：三碗面

案例：“猫？狗？鱼？”

选择式提问的目的

选择式提问实战运用

1)、选择式邀约

2)、选择式沟通

3)、选择式缔结

请列举选择式促成话术。

## 3、反问式提问

注意：不要马上回答客户问题！

故事：拂晓就撤退

案例：连锁店

6个标准反问话术

举例：

客户：你们的价格好高啊！

什么时候可以发货？

客户：你们有没有再大一点的产品？

#### 4、以问收尾

销售高手养成用问题收尾的习惯。

经典案例

案例分析：卖李子的故事

课堂讨论：从故事中你发现了什么？

#### (二)、夸赞技巧

PMP 法则 PMP——MPMP——PMPMP

夸赞的六个法则

如何夸赞不同性别客户

如何夸赞不同年龄的客户

电话里如何夸赞

课堂练习：找出学员的赞美点

#### (三)、聆听技巧

沟通法则：30/70 法则

好的聆听者必将受人欢迎。

案例：低调的商场冠军

为什么要耐心倾听？

良好倾听的八大准则

(四)、共情技巧

如何套近乎

心理学中的共情法则

共情话术的练习

(五)、仿效技巧

瞬间拉近与客户的举例——【破冰技巧】

声音仿效

语调仿效

习惯仿效

爱好仿效

### 第三章、电话邀约流程

给对方提要求之前，必须先给对方充分的理由。——销售核心技巧

电话邀约同样需要给客户见面的充分的理由。

电话邀约流程

1、开场

开场越简单越好

- 1) 套近乎开场
- 2) 提问开场
- 3) 好奇心开场
- 4) 关心对方开场

案例模拟

2、说理由

一切营销的核心——找理由

课堂讨论：

- 1) 为什么要听我讲？
- 2) 为什么要花间接待我？

见我对你有什么好处？

- 3) 为什么马上就要见我？

3、选择式缔结

电话邀约也需要缔结

- 1) 、用时间缔结——话术分享
- 2) 、用地点缔结——话术分享

### 3)、用目的缔结——话术分享

A/B 角色扮演 现场练习。

策划一个完整的邀约流程话术。

电话中的几个注意点：

- 1、电话中不能报价
- 2、电话中不能多谈产品
- 3、开场必须快速说明理由
- 4、打电话前最好发个短信
- 5、邀约成功后必须发短信再次确认
- 6、出发前必须打一个确认电话

电话确认话术

### 7、电话失败后的微信沟通技巧

无论成功与否，都要开“复盘会”

总结：电话邀约——迈向成功的第一步。

电话邀约成功就等于销售成功了一半。——汤姆·霍普金斯（世界上最伟大的推销大师）

## 第四章、如何解除电话中的抗拒

1、我没空

2、我不需要

3、到时再说

4、……

任何抗拒都是在问我们一个问题！

“重新框式法”

解除抗拒的核心技巧——平行架构法

平行架构法的流程话术练习

时空转化法

逆向思维法

如何应对询价

电话里绝对不能报价！

应对询价的话术练习。

课堂练习：列出 3 条客户常见抗拒进行练习。

电话案例角色扮演练习

15 分钟课堂提问

