

盛世高远电话销售

技巧及话术

本文共 8300 字



目录

电话销售技巧及话术.....	- 1 -
一、要克服自己的内心障碍.....	- 3 -
二、明确打电话的目的.....	- 4 -
三、客户资源的收集.....	- 4 -
四、前台或者总机沟通.....	- 5 -
五、成功的电话销售开场白.....	- 6 -
六、介绍自己的产品.....	- 6 -
七、处理客户的反对意见.....	- 6 -
八、约客户面谈.....	- 8 -
电话行销的步骤.....	- 9 -
第一、问候客户，做自我介绍。.....	- 9 -
第二、寒暄赞美并说明意图。.....	- 10 -
第三、面谈邀约。.....	- 10 -
第四、拒绝处理。.....	- 10 -
电话销售技巧开场白.....	- 12 -

电话销售技巧及话术

一、要克服自己的内心障碍

有些人在打电话之前就已经担心对方拒绝自己，遭到拒绝后不知该如何应对，只能挂断电话，甚至有些人盼着电话快点挂掉、无人接听，总是站在接电话人的角度考虑，想象他将如何拒绝你。如果你这样想，就变成了两个人在拒绝你。那打出的电话也不会收到预期的效果。克服内心障碍的方法有以下几个：

(1) 摆正好心态。作销售，被拒绝是再正常不过的事情。不正常的是没有人拒绝我们，如果那样的话，就不需要我们去跑业务了。我们要对我们自己的产品和服务有百分之两百的信心，对产品的市场前景应该非常的乐观。别人不用或不需要我们的产品或服务，是他们的损失。同时，总结出自己产品的几个优点。

(2) 善于总结。我们应该感谢，每一个拒绝我们的客户。因为我们可以从他们那里吸取到为什么会被拒绝的教训。每次通话之后，我们都应该记录下来，他们拒绝我们的方式，然后，我们在总结，自己如果下次还遇到类似的事情，怎样去将它解决。这样做的目的是让我们再次面对通用的问题时，我们有足够的信心去解决，不会害怕，也不会恐惧。

(3) 每天抽一点时间学习。学得越多，你会发现你知道的越少。我们去学习的目的不在于达到一个什么样的高度。而是给我们自己足够的信心。当然我们应该有选择性的学习并不是什么不知道的就去学。打电话之前，把你想要表达给客户的关键词可以先写在纸上，以免由于紧张而“语无伦次”，电话打多了自然就成熟了。

二、明确打电话的目的

打电话给客户的目的是为了把产品销售出去，当然不可能一个电话就能完成，但是我们的电话要打的有效果，能够得到对我们有价值的信息。假如接电话的人正好是负责人，那么我们就可以直接向其介绍公司产品，通过电话沟通，给其发产品资料邮件、预约拜访等，如不是负责人，就要想办法获得负责人姓名、电话等资料，然后和其联系发邮件、预约拜访。所以说打电话给客户不是目的，我们要的是联系到我们的目标客户，获得面谈的机会，进而完成我们的销售。

三、客户资源的收集

既然目的明确了，那么就是打电话给谁的问题了，任何行业的电话销售都是从选择客户开始，电话销售成功的关键在于找对目标，或者说找到足够多的有效潜在目标客户，如果连这点都做不到，是根本谈不上创造什么良好的业绩的。在电话销售过程中，选择永远比努力重要，一开始就找对目标虽然并不代表着能够产生销售业绩，但起码你获得了一个机会，获得了一个不错的开始。

选择客户必须具备三个条件：1、有潜在或者明显的需求；2、有一定的经济实力消费你所销售的产品；3、联系人要有决定权，能够做主拍板。由于我

们的产品属于高档产品，消费人群主要集中在中高收入人群、公款消费人群及社会名流，这些人主要集中的行业包括 IT 业、咨询业、娱乐圈、房地产业、出版业、医药业、汽车业、传媒业、通讯业、留学中介、民航业、金融业、政府事业单位等，在客户开发的时候，我们就要搜集这些行业的个人信息、公司企业采购人员、政府部门工会采购人员的信息。

四、前台或者总机沟通

资料收集好了，就是电话联系了，这时候你会发现很多电话是公司前台或者总机，接电话的人不是你所要找的目标，准备的一大套销售话术还没讲就被拒之门外，那么我们就要想办法绕过这些障碍，绕过前台的话术：1. 在找资料的时候，顺便找到老板的名字，在打电话的时候，直接找老总，若对方问到你是谁，你就说是其客户或者朋友，这样找到的机会大一些。

2. 多准备几个该公司的电话，用不同的号码去打，不同的人接，会有不同的反应，这样成功的几率也比较大。

3. 随便转一个分机再问（不按 0 转人工），可能转到业务员那里或人事部，这样就能躲过前台。

4. 如果你觉得这个客户很有戏，你就不要放弃，可以找另外一个同事帮你打，顺便考考你的同事，也可以学到新的方法

5. 以他们的合作伙伴的身份，例如：你好，我这是 XX 公司，帮我接一下你们老板，昨天我发了份传真给他，想确定是否收到。

6. 不知道负责人姓什么，假装认识，比如说找一下你们王经理，“我是 XX 公司 XXX，之前我们联系过谈合作的事。如回答没有这个人，可以说：哦，那是我记错了，他的名片我丢了，请告诉我他贵姓，电话多少？”

7. 别把你的名字跟电话号码留给接电话的人。如果负责人不在或是没空，就说：没关系，负责人一般什么时候在呢？您看我什么时候方便打过来，要不我下午再给您打？这样接电话的人就很难再拒绝你了。

五、成功的电话销售开场白

历经波折找到你的目标客户，必须要在 30 秒内做到公司及自我介绍，引起客户的兴趣，让客户愿意继续谈下去。即销售员要在 30 秒钟内清楚地让客户知道下列三件事：1、我是谁，我代表哪家公司？2、我打电话给客户的目的的是什么？3、我公司的产品对客户有什么用途？开场白最好用最简短精炼的语句表达自己的意图，因为没人会有耐心听一个陌生人在那发表长篇大论，而且客户关心的是这个电话是干什么的，能够给他带来什么，没有用处的电话对任何人来说，都是浪费时间。例如：您好，张总，我是早上果业有限公司 XXX，我们公司主要是做各种高档水果、干果产品配送，还有各种干果、红酒、茶油礼盒。我们的产品您可以作为员工福利、节日礼品发放，还能提供给您的客户，维护好您的客户关系。注：不要总是问客户是否有兴趣，要帮助客户决定，引导客户的思维；面对客户的拒绝不要立刻退缩，放弃，最主要是约客户面谈。

六、介绍自己的产品

电话里介绍产品要抓住重点，突出我们的产品特点，吸引客户：

七、处理客户的反对意见

介绍产品时会遇到客户的拒绝、质疑，但是我们保持好的心态，同时对客户提出的拒绝、质疑能够想出应对的话术。客户的反对意见是分两种：非真实的反对意见和真实的。

非真实的反对意见有几种：1、客户的习惯性拒绝，大多数人在接到推销电话时，第一反应是拒绝，这种客户就要转移他的注意方向，我们是走的团购路线，产品不是卖给他自己，作用是能够提高他的员工工作积极性，维系好他的客户关系，带来更大的企业效益。

2、客户情绪化反对意见，我们打电话给客户的时候，并不是很清楚客户现在到底心情是好还是坏，适不适合现在进行沟通。所以可以从客户的语气及态度听出他是否有情绪，倾听他的抱怨，帮助他化解了烦躁的心情，那么在以后的沟通中，客户也会对你的善意表示回馈，要学会倾听，电话销售人员会有相应的回报。

3、客户好为人师的反对，客户指出你的观点或者产品不足的地方，并不是真的不满意，客户自己也清楚这个世界上没有十全十美的产品，他只是想要告诉你自己有多厉害、多懂行。我们可以赢得和客户的争论，但是会输掉销售的机会。销售人员所要做的事情就是闭嘴，对客户不同看法洗耳恭听。然后对他的看法表示赞同：“恩，您说的很有道理，什么产品多少都有瑕疵，听您这么说，让我学到了很多”。然后再提出自己的不同意见，这样既满足了客户的虚荣心，也达到了自己销售的目的。

真实的反对意见主要包括两个方面：1、需要方面，有几种表现形式（1）“暂时不需要，有需要我会打电话给你的”这样的回答，可能是我们的开场白没有吸引客户，那么我们就要调整话术，重点讲我们的产品能给他带来什么，比如：您看马上过年了，您公司肯定要给员工发福利，老客户也要维护好关系吧，员工福利能够提高员工工作积极性，客户礼品能够增进客户关系，您用不多的投入，就能够获得巨大的收益，来年您的生意还不是越做越好。

(2) “你先发份传真/资料过来看看，到时候再说”这样的回答只是给我们下次打电话留下机会，那么我们就要考虑下次打电话时，怎么样吸引客户的关注了，不能太急。(3) “我还要考虑考虑” / “再商量商量”这样的回答，我们就要找到客户“考虑”的真实含义了，可以询问：您是担心哪一方面？这样好了，我带着产品和资料去您那，您好做个直观的了解。最好是约面谈，问清原因找出解决办法。(4) “我们已经有合作伙伴了”这个时候千万不要贬低对方的合作伙伴，你贬低对手，就等于贬低你的客户，结果适得其反。你可以这样说：哦，那先恭喜您了，不知道与您合作的是哪家公司？作为同行我们可能了解的比较多一点，也许有什么能够帮助您的地方？如客户感兴趣，可以给其分析下你的对手的优势，然后说出你产品的不同之处，引起客户兴趣，然后再提出约见下，让你的客户了解下产品，多个选择也不会对他造成什么损失。(5) “我现在很忙，没有时间和你谈”，这种答复我们可以这样回答客户：没关系，您看明天下午方便的话，我带资料去您那拜访一下，具体的咱们见面谈。如果客户还是拒绝，那就告诉客户先给他发个邮件，约个下次联系的时间，给客户个缓冲期。

2、价格方面的反对，电话沟通，尽量避免谈价格，如非要报价格，可以报一个大致的价格，尽量报一个范围，而不是准确的价格，便于和客户讨价还价。

八、约客户面谈

我们打电话的最终目的是销售我们的产品，这就需要和客户坐下来面谈，所以打电话的成功与否，就是看能否约到客户对其上门拜访。任何一个客户都不可能是一个电话就谈成的，也许第一次没有约成功，但是我们可以给自

己留下后路，可以这样说：XX 总，您看这样好吧，明天下午我带着产品和资料去您那一趟，… 哦，明天您没时间啊，那您看周三下午方便吗？不会耽误您多少时间，周三下午您几点有时间… 好的，那周三见吧，到时候给您电话。

约见成功，你打电话的目的就达到了，下面的事情就是准备材料、样品上门拜访了，这才是真正的销售开始，怎么样取得面谈的成功，才是对一个销售人员的销售能力的考验。

电话行销的步骤

成功的电话行销一般有以下几个步骤：

第一、问候客户，做自我介绍。

接通电话后，首先要向客户问好，如：“上午（下午）好”、“您好，是××先生吗？”等问候语，然后做自我介绍：“××先生，我是北京时代光华管理培训学院的小张，能否打扰您 5 分钟做个电话访问？”讲话语气应热情而彬彬有礼，这样才能得到对方有礼貌的正面回答。

第二、寒暄赞美并说明意图。

如：“本人最近有机会为您的好友张先生服务，为他的互联网作了合理的规划。在服务过程中，他说您年轻有为、事业有成，而且对人也非常热情。我们公司最近正在做一份市场调查问卷，我现在能不能利用 5 分钟的时间跟您谈谈？”

第三、面谈邀约。

电话行销不能急于推销，应以了解对方状况为主，你要“介绍”产品，见面是最佳途径。只有与客户面对面谈，才能充分了解对方，也才能充分展示自己的综合优势。要求面谈时，别忘了主动提出一个时间和地点，不然对方很难做出决定。如：“还是见面谈

第四、拒绝处理。

当准客户拒绝电话约访时，我们销售人员应以礼貌话语回答。常见有以下几种拒绝处理话术：

（1）“不行，那时我会不在。”

应对话术：不好意思，也许我选了一个不恰当的时间，我希望找一个您较方便的时间来拜访您，请问您（明天）有空，还是（后天）有空？

（2）“我对你们的产品没有兴趣。”

应对话术：因为您对培训的意义不了解，所以您不感兴趣，请您给我一个机会来让您产生兴趣，这也是要拜访您的原因，您（明天）还是（后天）在单位。

（3）“我很忙，没有时间。”

应对话术：我知道您公务繁忙，所以我事先打电话来征询您的意见，以免贸然拜访，妨碍您的工作，那么，约（明天）或（后天）是不是会好一点。

（4）“你把资料寄过来，让我先看看再说。”

应对话术：那也行，不过呢，您这么忙，看这些资料会占用您太多的时间，不如我来帮您一起研究考虑。您看是（明天）或（后天）比较合适。

（5）“我们公司规模小，现在还不具备建网站的能力。”

应对话术：先生，您太客气了。今天，我打电话来，并不一定要您买网站给你；而是大家互相认识一下，做个朋友，将来您认为需要网站时，再买也是一样的。如果（明天）或（后天）方便的话，我当面向您介绍一下，多了解一点互联网知识也不错啊。

（6）“我有个朋友也在网络公司。”

应对话术：您的朋友在网络公司，那您一定对互联网有所了解了。但做网站不一定要向朋友买，而要看这个业务员够不够专业，可不可以为您设计

出最好的互联网计划，给我一个机会试试行吗？如果您不满意，可以大大方方地拒绝我，而不必碍于情面。请问您（明天）有时间，还是（后天）有时间？

电话销售技巧开场白

开场白或者问候是电话销售人员与客户通话时在前 30 秒钟要说的话，也就是要说的第一句话。这可以说是客户对电话销售人员的第一印象。虽然我们经常说不要以第一印象来评判一个人，但我们的客户却经常用第一印象来对电话销售人员进行评价！如果说对于大型的销售项目，第一印象相对而言并不太重要的话，那么在电话销售中，第一印象是决定这个电话能否进行下去的一个关键因素。

在这个阶段，如果是销售人员主动打电话给客户的，那他/她的开场白就很重要；如果是客户主动打电话给销售人员，那他/她的问候语就显得很重要了。

开场白的 5 个要素开场白一般来讲将包括以下 5 个部分：

例如：“您好！我是天地销售培训公司的陈志良，您的一个朋友王志艾(停顿)介绍我给您打这个电话的(假如有人介绍的话)。我不知道您以前有没有接触过天地公司。天地销售培训公司是国内惟一专注于销售人员业绩成长的专业服务公司。我打电话给您，主要是考虑到您作为销售公司的负责人，肯定也很关注那些可以使销售人员业绩提高的方法。所以，我想与您通过电话简单交流一下(停顿)。您现在打电话方便吗？我想请教您几个问题(停顿或问句)，您现在的销售培训是如何进行的呢？”

就上面这句话，你能分辨出哪些是和开场白的 5 个因素对应的吗？

优秀的开场白要达到的三个效果

1. 吸引客户注意力
2. 建立融洽关系
3. 与自己所销售的产品建立起关联

在培训中，经常有学员问到的一个问题就是：如何避免客户一接起电话就挂掉？那么，这个问题我也想请教你：如何才能最大了限度地避免呢？这种情况的出现与客户有关系，当然，也与电话销售人员有关系，我们从电话销售人员这里找原因，分析他们的开场白，发现，开场白基本上没有做到吸引客户的注意力和建立融洽关系。所以，要最大化避免这种情况发生，一定要注意开场白是否吸引了客户的注意力以及是否建立了融洽关系。

1、吸引客户的注意力

开场白要达到的主要目标之一就是吸引对方的注意，引起他的兴趣，以便于他乐于与你在电话中继续交流，而在开场白中陈述价值是其中的一个吸引客户注意力的常用方法。所谓价值，就是你要让客户明白你在某些方面是可以帮助他的。研究发现，再没有比价值更能吸引客户的注意的了。陈述价值并不是一件容易的事情，你不仅要对你所销售的产品或服务的普遍价值有研究，还要研究对你这个客户而言，对他的价值在哪里，因为同一产品和服务对不同的人，价值体现是不同的。

对于针对最终用户的电话销售行为，如电信行业为、金融行业等，我们发现在电话中一开始用各种优惠是可以吸引客户注意力的常用方法，例如：“最近有一个优惠活动…”、“免费获得…”、“您只需要 7 元钱就可以得到过去需要 22 元才能获得的服务…”等等。有一次，我在办公室接到一家电信运营商的销售代表打来的电话：“您好！张先生，我是**公司的**，我知道您的长途话费比较高，如果我们能将您的长途话费降低一半的话，不知您有没有兴趣了解下？”我当时就说：“有啊，你有什么办法？”这个销售代表一下子就吸引了我的注意力，她说：“我们公司 IP 电话卡在促销，你买 500 元的 IP 电话卡，我们送您 400 元，基本上节省了一半。您看，如果您觉得对您有帮助，我什么时候安排人给您送过去？”（她还有很强的促成意识）后

来，我也有拒绝，但她还是做成了生意，这单生意的成功，至少有一半功劳来自于她成功的开场白，她的开场白就用了“利益法”，重点在强调对客户的好处。

另外，吸引对方注意力的办法还有：

陈述企业的与众不同之处，如“最大”、“惟一”等；

谈及刚服务过他的同行业公司，如“最近我们刚刚为×××提供过销售培训服务，他们对服务很满意，所以，我觉得可能对您也有帮助”；

谈他所熟悉的话题，如“最近我在报纸上看到一篇您写的文章”；

赞美他，如“我听您同事讲您在××领域很有研究，所以，也想同您交流一下”；

引起他对某些事情的共鸣，如“很多人都认为电话销售是一种有效的销售方式，不知您如何看(假如知道他也认同这一点的话)”；

有时候电话销售人员的声音就可以吸引对方。

你所想到的其他可以吸引客户注意力的办法是什么？

2、建立融洽关系

在沟通技巧中，我们会重点谈建立融洽关系，在这个环节中，我们先简单谈谈。在电话中，我们一张口，就要与客户建立融洽关系，那么，什么会帮助我们与客户建立融洽关系？至少有两个：声音感染力和礼貌用语。关于礼貌用语，在这个环节常用的就是：“请问您现在打电话方便吗？”不过，在实际工作中，有些电话销售人员问我这样一个问题：“张老师，原来我不问客户打电话是否方便的时候，谈话还能继续下去，但后来一问到这句话，基本上很多客户都会讲不方便，要让我再维时间。是不是这句话可以不问？”。我后来听了他们的电话录音，我又发现一个现象：就是有些电话销售人员一问对方是否方便，对方就会讲不方便，而有些电话销售人员问到这个问题时，基本上 100%的客户都会讲：可以。他们有什么不同，我发现最大的不同在于声音感染力，前者的声音感染力基本没有后者那强，所以，关键不在于我们是否要问：“您现在是否方便？”，而在于电话销售人员本身。当时，我给

他们的建议就是第一种电话销售人员尽可能提高自己的声音感染力。同时，礼貌用语可以换成：“不好意思现在打电话给您。”，而不是“您现在打电话方便吗？”，后来情况就发生了很大的变化。

不管如何，在开场白尽可能确认对方时间可行性或者对打电话干扰对方而表示歉意，如：“不好意思，这个时候打电话给您。”，以便于一开始，就与客户建立融洽的关系，有利于电话进行下去。

与所销售的产品联系起来

这特别适合纯粹的以销售为目的的开场白，目的是让客户知道我们就是为了销售某种产品，避免大家浪费时间。相信有不少的电话销售人中在电话中都与客户谈了很长时间了，客户突然问：“你打电话给我到底想做什么？”如果你也遇到过类似的情况，建议还是开门见山吧，大家时间都宝贵，不要怕被拒绝，因为这个客户拒绝了你，还有下一个客户，对吧？

典型开场白举例

B2B，企业对企业的电话销售：

“您好！陈经理，我是**公司的**，不好意思现在打电话给您。是这样，听**提到您是整个公司 IT 系统的负责人，在 IT 方面十分有经验了。而我们公司最近刚好有一个针对您这样公司的促销活动，十分优惠，现在购买很是划算，所以，想着如何您最近刚好有电脑要采购的话，可能会对您有所帮助。不知是否合适我简单向您介绍下？”

分析：在这个开场白中，电话销售人员通过赞美、询问时间是否合适与客户建立了融洽关系，同时，运用其他第三方介绍、优惠活动吸引了客户注意力；还有就是直接讲明是销售电脑的，与产品建立关系。整体来讲，是一个不错的开场白。这个开场白目的很明确：寻找近期有采购计划的客户。有些电话销售人员担心这样太直接，尤其是那些以关系为导向的电话销售人员，如果是这样的话，开场白也可以换成：

“您好！陈经理，我是**公司的**，不好意思现在打电话给您。是这样，您公司的**提到您公司一直都有在用**公司的电脑，所以，我首先感谢您一直以来对**公司的支持，我打电话给您，主要是想听听您对我们的建

议，看我们以后在哪些方面再做些改进，以更好地为您服务（停顿）。您觉得**公司的服务怎么样？”

B2C，企业对最终消费者的电话销售：

“陈先生，您好！不好意思这时候打电话给您。前几天我同您的一个朋友聊天的时候，他提到我们最近推出的 ADSL 优惠可能会适合您，建议我同您联系下，我答应一定要同您打个电话（停顿）。不知可否占用您两分钟时间向您做个简单的介绍？”

“陈先生，您好！我是…，今天打电话给您是向您表示感谢的，因为过去一段时间以来，您每月的话费都超过了 150 元，感谢您对电信的支持！为了向您表示感谢，我有责任将电信公司最新的针对您这样的重要客户的优惠方案告诉给您…”

“您好！陈先生，我是中国移动外呼组的，不好意思现在打电话给您，您现在方便吗？谢谢您，是这样，最近我们推出了一系列的优惠活动，我看过您的话费，觉得其中有些会适合您，所以，想简单同您介绍下，看是否可以帮您降低话费（停顿）。”

注：这里需要说明的一个问题是，根据不同的目的、不同的目标客户，开场白有很大的差异，我们这里所探讨的仅供各位参考，并不一定适合自己所处的行业。建议各位根据自己的行业、根据自己的电话目的和目标，设计出适合自己风格和特点的开场白。

High prosperity 盛世高远
盛世高远(广东)管理咨询有限公司

演说口才 创新管理变革 团队凝聚力 和谐家庭关系 狼性销售

 **400-688-1178**

郑重承诺:不满意或无效果 0 风险 0 费用

机构官网:[Http://www.chinassgy.com](http://www.chinassgy.com)



扫一扫关注你将得到意外惊喜

