

# 3分钟打动客户：电话销售实战技能训练

作者：时代光华管理

## 第一章 电话销售的准备工作

本章重点

好心态成就好业绩

你的目标在哪里

了解你的产品

做好电话记录

创造良好的工作环境

活用“5W1H”

### 好心态成就好业绩

电话销售是随着现代技术发展而产生的一种运用电话配合、以高效率的双向沟通方法直接与目标客户接触、沟通并展开促销活动的直销方式。

电话销售的特点是：第一，及时；第二，简便；第三，经济；第四，双向；第五，快捷。销售者利用电话进行高效率的销售并不是一件简单的事。在进行电话销售之前，需要做很多准备工作，正所谓“不打无准备之仗”，有了充分的准备，你才有底气，才有信心，才能做到事半功倍。

好心态包含的要素

让对方听出你的自信

我的声音我做主

没什么可以害怕的

### 让对方听出你的自信

为什么要让对方听出自信？这对于一名电话销售人员来说意味着什么？首先，请看看下面的漫画。

□

①夫妻二人躺在床上。

□

②9：45，丈夫起床。

□

③接着，丈夫换上西装。

□

④10：00，开始打电话。

□

⑤10：05，打完电话换上睡衣。

□

⑥接着上床睡觉。

看完以上的漫画，也许你会觉得很奇怪，画中的丈夫只打了5分钟的电话，但是为了打这个电话，却做了15分钟的准备。客户看不见打电话的人，而漫画中的丈夫为什么还要换上西装呢？你可能会觉得这是多此一举。其实不然，尽管客户看不见，但整洁的外表和整齐的服装，不仅能增强打电话人的自信心，同时，从换衣服比打电话的时间还长这一具体行为来说，也体现了其对客户的充分尊重，这种尊重能通过声音有效地传递给客户。

客户在感受你的那份尊重的同时，也能听出你的自信，进而对你所要推介的产品产生信心，这就为后面的工作奠定了坚实的基础。

进阶学习

身体语言至关重要

即使客户看不见电话销售人员的模样，销售人员的身体语言也非常重要。其在电话中的声音能够传递出许多潜在的信息，它像一面镜子，客户甚至能够“听”到销售人员的皱眉。同时，打电话的姿势也会影响销售人员的声音。因此，销售人员在接听电话时需要端正态度，营造良好的谈话氛围。

## 我的声音我做主

除了外表之外，打电话和接电话时的声音也很重要。清晰、动听的声音能给人一种愉快的感觉。那么，如何让声音更有魅力呢？

□

像漫画中的男子一样，把自己的声音录制下来，仔细听、反复听，找出存在的问题然后加以改正。声音检查包括以下要点：

声音检查的要点

语气是否和缓友好

语调是否抑扬顿挫

语速是否适中

是否有口头禅

声音是否悦耳动听

表达是否清晰准确

要想获得悦耳动听的声音并不是一件容易的事情，但也并非无规律可循。下面介绍两种帮助改善声音的方法。

### ◆1、4、2呼吸法

在1、4、2呼吸法中，1、4、2表示的是时间段。具体做法如下：首先深吸一口气1秒，然后闭气4秒，最后吐气2秒。当然，也可以根据实际情况，适当地延长时间，同样会收到好的效果，每次做3分钟。

### ◆狗喘气法

狗喘气法，顾名思义，就是像狗一样急促地喘气，每次可持续3分钟左右。

□

通过以上两种方法的练习，可以充分锻炼肺活量，达到呼吸均匀、声音明朗的效果。但需要持之以恒地练习，只有坚持才有效果。

## 进阶学习

### 语言训练的侧重点

在电话销售过程中，销售人员的声音能否吸引谈话对象，对于交易能否成功有着至关重要的作用。通过众多的语言培训学院对学生的检测，优质声音的标准主要有以下八个方面：①富有热忱和活力；②通过变化说话语调来显示丰富的感情；③清晰的发音；④在音域范围内减少尖叫声；⑤尽量不用鼻音说话；⑥调节音量以表现自信；⑦变化说话节奏；⑧控制说话速度。一旦电话销售人员能够掌控自己的声音，与客户的交流就会变得更顺畅，就能达到最佳的沟通效果。

打电话时，语速的快慢，语调的高低、缓急都要配合对方，尽量与对方协调。如果双方语速、语调相差太远，就会给沟通带来困难。

### 与对方配合时的声音要点

#### 语速的快慢协调

#### 语调的高低协调

#### 语调的缓急协调

语速、语调要与通话方恰当配合的原理其实很简单。因为每个人最喜欢的是自己，如果别人说话的频率和自己一致，则很容易产生亲切感，当然也会收到良好的效果。反之，如果别人说话的频率和自己不一致，则会影响沟通的效果。

### 自检

请你根据自己的工作实践，回答以下问题。

1. 在实际的电话销售中，你的语速属于快速、慢速还是适中？

快速 ☐ 慢速 ☐ 适中 ☐

2. 你有过语速、语调与对方不协调的经历吗？偶尔 ☐ 经常 ☐ 没有 ☐

3. 你在语速、语调方面有何心得？

## 没什么可以害怕的

作为电话销售人员，特别是刚开始做电话销售的人员，时常会对打电话有恐惧感，主要是因为害怕被拒绝。此外，在没有完成销售任务或者没有任何销售业绩时，他们也常常会出现恐惧打电话的心理，没有自信心，其实这些都是很正常的。先看看下面的漫画，一定会让你受益匪浅。

□

①第一锤，巨石安然无恙。

□

②第二锤、第三锤……巨石仍安然无恙。

□

③不知道是第几锤了，巨石终于碎了。

□

#### ④世上无难事，只怕有心人。

战胜电话销售时的恐惧心理，与击碎巨石的道理其实是一样的。一锤击不碎巨石，就多击几锤。总之一句话，坚持就是胜利。多打电话，并且坚持不懈地打电话，就能成功克服与销售有关的一切恐惧心理，获得最终的成功。实际上，拨打电话的数量与销售额之间有着密切的关系。

电话销售人员如果担心不断地给客户打电话会打扰他们，电话销售就难以进行。那么，正确的观点应该是：打电话是为了帮助别人，帮助别人也等于在帮助自己。做到动机单纯，心无杂念，抱着帮助他人的态度，就不会有过多的恐惧感、歉疚感。

抱着帮助他人的态度，不仅能增强自信，还能有效地减轻恐惧感。即使被客户拒绝了，也不会有过强的挫败感。

#### 战胜恐惧心理的方法

坚持不懈地打电话

动机单纯，心无杂念

抱着帮助他人的态度

客户拒绝的原因可能是出于一种对电话销售本能的反感，或是销售人员推介的角度不够好，令客户不耐烦。总之，不管具体的原因是什么，重要的是销售人员要从失败中吸取教训，及时总结经验，使下次通话能够顺利进行，并最终达成交易。

#### 进阶学习

增强改变的动机克服被拒绝的忧虑

改变的动机越强，成功的可能性相应地也就越大。电话销售人员必须打足够多的电话，即便打一次电话未见成效，对销售人员整个的销售结果也不会有什么影响。这种多打电话的策略就是“多元化”的投资策略。遵循播种多就收获大的原则，电话销售人员治愈忧虑的良方就是：多打电话，把它当做一种工作，而不是负担。

## 你的目标在哪里

调整好打电话的心态之后，接下来需要做的就是确定打电话的目标。如果目标不明确，结果可能会南辕北辙，始终达不到目的。取得成功不仅要有积极的态度，还要树立明确的目标，知道目标是什么，想清楚怎样做才能达到目标……工作目标就像一张地图，它可以很明确地指出你现在的位置、到达目的地的距离等。那么如何确定目标呢？

确定目标

个人能力

长期目标和短期目标

定期检查与修订

首先，要对自我的能力有充分的认识，不能盲目夸大，也不能刻意缩小，要实事求是，并在不断的实践中提升自我能力。

其次，作为一名电话销售人员，其基本目标或是长期目标是成为一名成功的职业电话销售员。更具体的目标还包括：一天要打多少个电话，有多少个电话必须是有效的，必须完成多少销售额，等等。

再次，对目标定期进行检查与修订。有时要根据实际情况，对目标进行调整，如果只注重结果而不注重过程，最终可能会适得其反。

进阶学习

设定目标市场并予以细分

电话销售人员只有在正确设定自己的目标市场后，才能有充足的成交机会，才能获得销售业绩的最大化。

电话销售人员定义好自己的目标市场之后，接下来就需要把市场细分为三类：①优先考虑的客户；②其次考虑的客户；③最后考虑的客户。这样做的目的是使投资回报最大化。针对这三类目标市场，电话销售人员可以合理地安排打电话的次数以及拜访时间。

## 了解你的产品

电话销售人员不可能像一般销售员那样给顾客演示产品，只能利用声音和语言介绍产品。因此，充分掌握产品的特色就显得尤为重要。

例如，一位销售小姐手拿一瓶护肤品，说：“这种护肤品中含有纯天然的美白成分，能让您的肌肤在四周的时间内变白。”一位销售员指着一台电视机说：“这是新开发的液晶电视，绿色环保，耗电量低。”

“含有纯天然的美白成分”和“绿色环保，耗电量低”就是该种产品区别于其他产品的特征，也可以说是优势；“能让肌肤变白”和“耗电量低”就是该产品能为客户带来的实际利益。

消费者最关心的是产品能否为自己带来想要的利益，而不是产品具有什么样的外形。所以电话销售人员如果掌握了产品特色以及客户的利益需求点，在向客户介绍产品时就能抓住重点，吸引客户，达成交易。

进阶学习

区分特征和利益

特征主要是指产品本身所具有的能与其他同类产品相区别的属性；而利益则是以节省的金钱、获取的需求等形式来衡量的所得价值。电话销售人员诠释利益的最简单方法就是描述产品特征，使其符合客户的需求点。

## 做好电话记录

在完全没有任何记录的情况下，一般人在打完第五个电话之后，就已经记不清第一个电话的内容了。一名电话销售人员每天要打50~70个，甚至更多的电话，如果对这些电话的相关内容完全没有记录，就相当于一直在做无用功。所以，在打电话之前，必须将笔、记事本、通讯录、客户档案等准备好，随时做好各种记录，这样就可以避免做“无用功”。

一个简单的客户档案包括：客户的姓名、职务、电话、客户公司的名称、客户公司的地址、客户开展的业务、针对客户推销的产品或售后服务、产品的特征、客户异议、客户的特殊要求。对每项内容都要进行记录。当然，根据不同的客户，还可以增加相应的内容。

自检

请你根据客户的实际情况，建立下列客户档案表。

□

每一个客户的需求各不相同，因此电话销售人员不但要全面地了解产品，而且还要了解客户，达到“对

号入座”。在电话销售前，了解客户的相关资料，做好充分的准备，是销售成功的重要保障。正所谓“知己知彼，百战不殆”。

一般来说，了解客户的渠道有以下几种：

第一，通过其他销售人员了解；

第二，通过报纸、期刊、互联网上的行业信息了解；

第三，通过客户的同事、朋友以及家人了解。

□

## 创造良好的工作环境

电话销售人员即便有了好的心态、确立了明确的目标、了解了产品的特征和客户的利益，并且也养成了良好的记录习惯，然而如果没有一个好的工作环境，那么电话销售也不一定能够成功。工作环境对于电话销售的成败具有很重要的作用，电话销售人员不仅需要有一个没有噪音干扰的工作环境，还要学会与客户谈话时免受干扰的方法。

创造良好工作环境的具体做法是：当客户提问时，手边要有必要的产品说明或服务信息，以便能快速、及时地找到答案。此外，各部门的密切配合也非常重要，客户服务人员和技术咨询人员能否及时联络，会影响客户对公司的看法。

自检

请你阅读以下场景，并回答相关问题。

一名销售人员用头夹着电话话筒，说：“请稍等。”然后在桌上的一大堆资料中疯狂地寻找。对方已经等了十多分钟。

1. 如果你是这位客户，你会认为：
2. 反之，如果你是这位销售人员，你认为造成这一现象的原因是什么？
3. 你将如何避免这一现象？

（见参考答案1）

## 活用“5W1H”

新闻传播中通常提到“5W1H”，在电话销售中，也有“5W1H”的技巧，其内涵相差不大。“5W”是指：When（什么时候），Who（谁），What（什么事），Where（在哪里）和Why（为什么）；“1H”就是How（怎样进行）。

电话销售人员要事先确定此次打电话的目的：是推销产品、解答疑问，或是预约时间，还是了解决策人等。运用“5W1H”技巧，对电话中要说的内容进行充分准备，不仅会增强自信心，还会给客户留下条理清晰的良好印象，容易获得客户的信任。

“5W1H”技巧既适用于打电话，还适用于接听电话。此外，电话销售人员在准备要说的内容时还需要注意以下问题：

电话交谈时的注意事项

少用或尽可能不用专业术语

不做夸大不实的介绍

避免涉及隐私问题

杜绝主观性问题

不使用攻击性的或不雅的语言

专业术语一般为本行业内人士所用，客户并不一定明白，如果常用专业术语，不仅严重阻碍与客户的沟通，还会极大地影响客户的兴趣。

电话销售人员夸大产品的功能或售后服务带来的后果是：当客户了解了实情之后，就会对销售人员完全失去信任。另外，销售人员提出主观性、涉及隐私方面的问题，运用攻击性的或不雅的语言，都很容易与客户发生冲突，致使双方关系紧张，这是每一个销售人员的大忌，应彻底根除。

激励心志

永远替客户着想

有一次，美国大思想家爱默生与独生子欲将牛牵回牛棚，两人一前一后使尽了所有力气，可无论怎样牛也不进去。女佣看见两个大男人满头大汗，徒劳无功，于是上前帮忙，她仅拿了一些草让牛悠闲地嚼食，并一路喂它，结果没费任何力气便很顺利地将牛引进了胡同里，剩下两个大男人立在那里目瞪口呆。

同样，当我们向客户推销产品时，要对客户说他们想听的话，而不是说你自己想说的话。

必须全面了解客户真正需要的是什麼，然后针对其需要，说出他们想听的建议和利益点，而不是生硬地向客户推销你想卖出去的产品。

请记住：钓鱼时用的鱼饵，并非你喜欢吃的，而是鱼最喜欢吃的。当你与客户交谈沟通时，请勿忘“投其所好”。

本章小结

机会只青睐那些有充分准备的人，电话销售也不例外。那么打电话之前你需要进行哪些准备呢？

第一，培养积极良好的心态，尊重客户；

第二，改善声音；

第三，增强自信，战胜与销售有关的恐惧心理；

第四，确定明确的目标，掌握产品的特征和客户利益。你现在要给客户打电话吗？检查一下你是否做好了上述准备，每一次成功的电话销售都是从充分的准备开始的。

本书由「[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM)」整理，[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM) 提供最新最全的优质电子书下载！！

## 第二章 接打电话的基本技巧

本章重点

十个接打电话的好习惯

有效接打电话的四个要点

### 十个接打电话的好习惯

客户接纳产品的前提首先是认可销售人员，也就是说，电话销售人员在进行电话销售时，要竭尽全力地通过电话给客户留下好印象。从某种意义上说，推销产品首先是销售人员的自我推销。销售人员先将自己成功地推销出去，再加上产品货真价实，一次成功的电话销售才不会成为难事。

那么，怎么做才能获得客户的认可呢？

十个接打电话的好习惯

等电话响两声再接

拿起电话说“您好”

用电波传递你的微笑

请给对方更多的选择

尽量缩短“请稍候”的时间

若商谈的事情很多，请事先告知对方

确定双方沟通是否良好

信守承诺，从我做起

电话突然中断，请主动回拨

确认对方挂断后再挂电话

### 好习惯一：等电话响两声再接

电话销售人员与客户联系的最初环节是接打电话。在开始的时候，如何才能给对方留下好的印象呢？首先需要有良好的接听电话的好习惯。请看下面的漫画：

□

①电话铃刚响，兔子就跃起接电话。

□

②喂，你好，兔子公司。

□

③兔子这么快就接电话，乌龟大吃一惊。悠悠地不着急接。

□

④电话响了四五声，乌龟还在慢

□

⑤此时兔子已经暴跳如雷。

从漫画中可以看出，兔子是急性子，而乌龟则正好相反。在接电话时，由于他们的不同表现，给对方的感觉也是截然相反的。其实，在现实生活中，有的人是急性子，认为及时地接听电话是一种美德；有的人却像“鱼吞水”，不紧不慢，即便手边没有事情，仍旧要等电话响过五六声才接。那么，这两种习惯哪一种可取呢？

一般情况下，没有人愿意浪费时间长久等待，但是接听得太快也不妥当。因为若太快，一般人都会有措手不及、不适应的感觉，这是由于人都有一个心理适应期。所以，电话销售人员既要避免电话铃响三四声后还无人接听——没有人喜欢等；也要避免一听到电话铃响就马上接电话。获取对方好感的第一个好习惯是等电话响两声再接。

## 进阶学习

### 接听电话的心理知识

电话铃响一次约为几秒钟，响十次就相当于几十秒钟。因此，即使是极其短暂的时间，心理上感觉等待的时间要比实际等待的时间长。通常，人等待电话的耐心不超过17秒，若等待时间过长，会增加等待的不耐烦感。

电话一响就迫不及待地立即接听电话，会给对方一种不沉稳的感觉，更为重要的是接听电话者也需要少许时间整理一下自己的情绪和思路，这样才能为下一步沟通做好准备。

## 好习惯二：拿起电话说“您好”

等电话响过两声之后，拿起电话就需要开始交谈。首先要说“您好”，向对方表示问候。电话销售人员在与客户通话之前，注意力往往比较分散，问候的作用就在于给双方一点时间调整状态，这样更容易让双方从容不迫地进入话题。因此，“您好”不仅仅是一种礼貌，它也能给对方一定的心理适应时间。

## 进阶学习

### 电话开头语的重要性

客户听到亲切的招呼声，会在心平气和的状态下谈事情，并对公司及销售人员都产生很好的印象。

此外，电话销售人员应切记，若在与同事聊天时电话响起，应该立即终止交谈，做一个深呼吸，调适好心情再接听电话，同时不忘说“您好”来开始本次的电话交流。这样既能表示出对打电话人的尊重，也能给自己一个缓冲期，从而更好地进入交谈状态。

## 好习惯三：用电波传递你的微笑

电话传递的不仅仅是声音，那还传递什么呢？首先请看下面的漫画：

□

①兔子脚踩溜冰鞋进了办公室。

□

②兔子双脚搭在办公桌上，嘴中含着口香糖，拿着文件乱翻。

□

③此时，电话铃响了，兔子接过电话，是经理的声音：“先把脚放下再说话。”

□

④兔子忙放下双脚，坐直身体。

□

⑤“还有口香糖，把它包起来扔进纸篓。”出卖了我？”

□

## ⑥兔子吃惊地问：“嗨，谁

为什么经理没有看到兔子，却对兔子的行为了如指掌呢？难道真的有人出卖了兔子吗？其实并没有人出卖兔子。尽管经理看不见兔子，但是他可以通过声音来感知兔子的行为。同样，尽管客户看不到电话销售人员，但是销售人员的表情、心情的变化常常能通过声音表现出来，这是客户可以感觉到的。

除表情和心情之外，电话销售人员自身的态度也能通过电话被感知出来。如果想获得客户的好感，真诚是首要的。就像前面漫画中的丈夫一样，在家中还要西装革履后再打电话。此外，当一个人在电话里微笑着与对方交谈时，会给对方很友好的感觉，这种友好的感觉对于达成交易非常有益。

### 进阶学习

#### 微笑着沟通

尽管电话销售人员所说的内容至关重要，但是说话语气也同样重要。冷漠、敌对和过于含蓄的语气都会引起客户的不快。

电话销售人员微笑着谈话，能有效地通过电波把这份诚意传递给客户，从而在客户心目中留下好的印象。此外，微笑还能很好地调适销售人员自己的心情，增强自信。

#### 自检

请你根据自己的工作实践，回答下列问题。

1. 作为一名电话销售人员，在平时接听电话时，你有怒气冲冲地和客户说话的经历吗？

有☐没有☐

2. 你能听出来客户讲话时的心情吗？

偶尔☐经常☐没有☐

3. 通过学习接听电话的第三个好习惯，你认为自己应该如何改进？

### 好习惯四：请给对方更多的选择

电话销售人员给客户打电话时，需要站在客户的角度，多替客户考虑，给其更多的选择，这样才能成功地赢得客户的好感。

一般人在忙得不可开交时，若意外的电话忽然响起，则容易生气和不耐烦。因为在忙乱时，出乎意料地遭人打扰会很烦躁。在这种情况下，对方根本不可能心平气和、耐心地接听电话。

除预约之外，一般打电话时，都不能确认对方当时处于什么状态，是否方便接听电话。这时，电话销售人员应该怎么办呢？那就是给对方更多的选择。比如，征求对方的意见：“您现在方便和我说话吗？”让对方感觉受到尊重，也许他就会因此而改变态度。

### 进阶学习

#### 赋予选择权的意义

马克·吐温曾经说过：“发明电话的人相当没有脑筋。”电话仿佛使接听电话的人丧失了选择的权利。因此，电话销售人员应妥善地给予客户更大的选择空间。

赋予选择权，让客户相信自己正参与其中，让客户感觉受到了尊重，从而有效地防止对方做出否定的答复。

欢迎访问：电子书学习和下载网站（<https://www.shgis.cn>）

文档名称：《3分钟打动客户：电话销售实战技能训练》时代光华管理 著.epub

请登录 <https://shgis.cn/post/821.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

