

销售电话应该这样打



[销售电话应该这样打_下载链接1](#)

著者:张兵

出版者:中国纺织出版社

出版时间:2008-11

装帧:平装

isbn:9787506450393

《销售电话应该这样打》面向广大销售人员，内容涵盖了销售电话的步骤和细节，包括通话前的准备、沟通的程序、回访的细节、语言风格的形成以及电话销售工作中的心理

调适等，能够帮助销售人员正确认识销售电话的内涵，并掌握销售电话的运用方法，从而获得业绩的迅速增长。以销售为目的的电话，跟与亲朋交流寒暄的电话截然不同。打电话：特别是带有鲜明目的的电话，作为刚刚入行的销售人员每天的“功课”，往往让新销售人员心慌气短不知其可。而一些有经验的老销售员，也会在电话沟通过程中走入常见的误区而不自知。

作者介绍：

张兵，笔名章岩。出版传媒人、品牌策划人、畅销书作家，致力于企业文化、品牌营销等商业心理研究。出版的作品主要有：《人脉圈》《销售中的心理学诡计》《销售

中的博弈论诡计》《销售就这几招》《赢在中层》《金科玉律》《执行力 战斗力 凝聚力》等，其中多部作品已成为千万企业争相参阅的畅销经典。

目录：部分 通电话前准备篇

第1章 电话销售就是一场概率游戏

不懂玩概率，高手也寂寞

把握成功概率，撒网“捕捉”客户

第2章 决胜于通话之前——电话销售前的准备工作

自知者明——了解自己的产品能给客户带来什么好处

客户资料决定输赢——尽可能了解你的客户

了解竞争对手——为什么客户拒绝你而选择竞争对手

拿起电话机之前，先问问自己这些事儿

第3章 客户要分三六九等——电话销售如何给潜在客户分类

选准客户，省时省力

谁是你的小苹果——潜在客户红苹果分类法

分清重点和一般——A B C 分类法

让客户血肉丰满起来——血型分类法及客户性格记录

第4章 拍板人和你只隔一张纸——如何绕过小虾米找到大鲸鱼

接线员不是障碍：想找到公主，就要有宫女引路

掌握突破接待人员的技巧和要点

应对强势秘书的话术

第二部分 电话沟通步骤篇

第5章 30秒吊足客户胃口——如何在初次电话销售中引起客户兴趣

30秒激发客户兴趣必须练习的基本功

30秒打动客户的10种有效开场白

第6章 客户徘徊观望时，你要攻破心墙——如何快速消除客户疑虑

给客户一个不容置疑的购买理由

打开客户的“心墙”，才能打开销路

当客户说“我考虑考虑，到时打电话给你”时怎么办

巧妙处理小插曲，才能打消疑虑

第7章 80%的订单源于跟进——如何及时把握跟进时机

跟进时机的选择

跟进技巧不可忽视

第8章 踢好临门一脚——如何稳准狠迅速促成购买行动

把握成交时机，及时促成购买

读懂客户的购买信号，让成交冲动一触即发

掌握10种成交技巧，巧妙让客户下订单

第9章 你的服务价值百万——如何维护成交之后的客户

可怕的“漏斗”现象

不做一锤子买卖——服务老客户的技巧

客户看的是态度——用“心”留人有效

转介绍是个秘密武器——从老客户那里“挖金”

第三部分 电话访问细节篇

第10章 会问赢天下——如何通过提问获取客户的有效信息

这样问就对了——9种提问方式让你进退自如

提问时需要注意的7个要点

第11章 倾听胜过夸夸其谈——为何滔滔不绝的销售员人人喊打

高水平的倾听，才有高效率的销售

摆正态度，才能做到有效倾听

听时，你需要做到的

倾听时，你不能做的

第12章 穿越时空爱上你——如何通过电话拉近你与客户的距离

让同理心缩短你与客户的距离

站在给客户提供价值的角度设计对话

运用同理心的注意事项

赞美你的客户

第13章 抱怨才是买货人——如何正确处理客户的抱怨

会抱怨的客户是好客户

处理客户抱怨的黄金步骤

处理抱怨的两条法则

电话抱怨的处理技巧

应对客户抱怨的心理情绪准备

处理客户抱怨的禁忌

第四部分 语言风格练习篇

第14章 别以为客户看不到——如何打造你的“电话礼仪”

打电话的礼节

电话交谈的礼仪

挂电话的礼节

第15章 声如其人——如何塑造你的“声音魔力”

声音的魅力来自哪里

塑造你的声音

第五部分 沟通技巧练习篇

第16章 投石问路——开场白练习四情景

经典开场白之一：汤姆的电话之旅

经典开场白之二：王宁寻找客户

经典开场白之三：将错就错，赢得客户

经典开场白之四：故意打错电话的乔·吉拉德

第17章 步步为营——利用层进式提问技巧来影响客户

阶段一：为客户量身定制方案

阶段二：引发并探测问题

阶段三：过渡并加强信任

阶段四：扩展并增强影响

阶段五：聚焦问题点与放大兴奋点

阶段六：假想并提供方案

第18章 锣鼓听音——分析客户心理练习

不同话语显示不同的客户心理

四类客户的心理剖析

第19章 兵来将挡——接听电话技巧练习

随时准备接听电话

找个时间回电话

每个电话都有价值

代接电话时你应怎样做

注意接电话的细节

妥善处理电话留言

电话结束你应该怎样做

第20章 收放自如——电话销售中的情绪控制技术
情绪决定成败
七大妙招让坏情绪走远
了解自己的情绪周期
第六部分 追求卓越心理篇
第21章 信心无坚不摧——如何让销售能量十足
信心是你销售的主宰
信心需要寻找
谁偷走了你的信心
培养自信的方法
生活中建立信心的技巧
第22章 你的勇气价值百万——用勇气开启销售之门
没有勇气就没有成功
如何对客户的拒绝说“不”
用行动培养勇气
第23章 永不言败——销售是一场持久战
韧性是对成功耐心的等待
韧性是永不言败的气质
你应当怎样去坚持
第24章 诚赢天下——别让“无奸不商”害了你
诚实是一种勇气
给你一个诚实的理由
诚实对于客户意味着什么
做让人信任的事而不是愚蠢的事
一个诚实的销售人员应该做到的几件事
第25章 心热生意火——5分钟打动客户
只有划燃火柴，才能点燃蜡烛
把热情变成习惯
第26章 不按常理出牌——创新是成功的拐点
改变思维，别做正常的“傻瓜”
创新思维的几种形式
想要创新才能去创新
参考文献
后记
· · · · · (收起)

[销售电话应该这样打_下载链接1](#)

标签

电话销售

销售

电话营销

职场

评论

很接地气的电话销售书

了解竞争对手——为什么客户拒绝你而选择竞争对手

韧性是对成功耐心的等待

朋友推荐内参，说是电话销售类中最经典一本

电话销售的经典之作，已经第2版了，在百度阅读看到的。

在看他的第二版（2015年）出版的。还不错。2015.11.1找到电子版放到手机里面慢慢实践。

[销售电话应该这样打_下载链接1](#)

书评

[销售电话应该这样打_下载链接1](#)