

一本书学会做电话销售



[一本书学会做电话销售_下载链接1](#)

著者:郑月玲

出版者:人民邮电出版社

出版时间:2010-3

装帧:

isbn:9787115223647

《一本书学会做电话销售》总结了众多优秀电话销售人员的工作方法与经验，对电话销

售人员在工作中最有可能遇到的各种销售问题进行了系统的梳理。书中内容涵盖了电话销售工作的方方面面，包括行业认知、个人修炼、前期准备、客户心理分析、开场白技巧、第一次电话拜访的注意事项、产品推介技巧、促成交易技巧、异议处理技巧、客户跟进技巧、电接听技巧、谈判技巧等。作者巧妙地将电话销售理论、技巧与案例融为一体，力图让电话销售人员通过阅读《一本书学会做电话销售》，即可掌握客户心理，获得客户的认同，并最终实现销售业绩的提升。

《一本书学会做电话销售》适合从事电话销售工作的人员阅读使用，尤其适合作为电话销售新人的入门培训用书。

一本书让你学会打销售电话

“我一拿起电话就紧张，心跳加快，口不择言。”

“我的电话总是难以突破秘书那一关。”

“我的话还没有说完，客户就不耐烦地将电话挂断。”

“与客户谈得很好，不知为何客户就是不愿意签单。”

“客户本已答应签单，但不知为何他的主意又改变了。”

为什么在打销售电话时会遇到这么多棘手问题？许多刚刚走上电话销售岗位的人，都会有这样的压力与困惑。

其实答案很简单，就是缺少实践经验，没有在实操方面经过相应的训练。

《一本书学会做电话销售》摒弃了脱离实战操作的理论讲解，通过丰富的实操案例与分析，对电话销售人员在工作中最有可能使用到的各种销售技能进行了系统的梳理，内容涵盖电话销售工作的方方面面，包括行业认知、个人修炼、前期准备、客户心理分析、开场白技巧、第一次电话拜访注意事项、产品推介技巧、促成交易技巧、异议处理技巧、客户跟进技巧、电话接听技巧、谈判技巧等。

作者巧妙地将电话销售的理论、技巧与案例融为一体，力图让电话销售人员通过阅读《一本书学会做电话销售》，掌握电话销售工作的必备技能。

作者介绍:

目录: 第一章 电话销售：一线万金的职业

电话销售的定义、优势与职能

电话销售的主要目标与次要目标

电话销售的特性与类型

第二章 个人修炼：练好内功，方能“打”赢天下

声音修炼：让你的声音更有魅力

礼仪修炼：不可不知的电话礼仪

心态修炼：时刻保持良好的心态

心理修炼：想做好电话销售就必须克服恐惧心理

第三章 前期准备：充分的准备是成功的一半

客户资料整理：挑出最有可能购买产品的客户，一开始就找对人

物品准备：把所有的物品都准备好

知识准备：了解所售产品的相关知识

销售计划：为成功销售制订可行计划

第四章 心理分析：不懂客户心理就做不好电话销售

需求了解：不了解客户需求就做不好电话销售

心理分析：抓住不同客户的心理特征

敏感问题：巧妙解决敏感问题的心理暗示技巧

激发共鸣：用共鸣拉近与客户之间的距离

认同客户：用认同赢得信任

第五章 首次电访：良好的开端是成功的一半

开场白：给客户以良好的第一印象

自报家门：巧妙地让客户知道你是谁

尊重对方：答问得体，把话说到客户的心坎上

障碍突破：巧妙突破前台和秘书关

通话时间：根据实际情况合理确定通话时间

首次电访：赢得下次拜访的机会更重要

日期确定：挂电话前别忘了确定拜访的具体日期

结束通话：一定要在对方放下听筒后再挂断电话

第六章 产品推介：了解客户需求，有针对性地推介产品

兴趣激发：激发客户对产品的兴趣

竞争对手：肯定竞争对手的优点

推介方法：巧用数字介绍产品

推介技巧：有效激发客户的好奇心

高价推荐：让客户觉得物有所值

第七章 促成交易：成交才是硬道理

正确认知：促成交易是电话销售工作的目的

常见错误：成交环节中最易犯的错误

购买信号：及时抓住客户发出的成交信号

促成技巧：电话销售人员必知的九种有效促成方法

第八章 异议处理：有异议才有成交

异议认知：客户异议的含义与类型

异议来由：发现问题的关键所在

处理原则：处理客户异议应遵循的原则

处理步骤：处理客户异议的三个步骤

处理技巧：处理客户异议的九大技巧

投诉处理：避免争执，耐心对待脾气不好的投诉客户

第九章 客户跟进：建立稳定而忠诚的客户群

跟进原因：维护与客户的关系

跟进方法：制订客户跟进计划

具体跟进：对不同的客户采用不同的跟进策略

跟进技巧：电话销售人员必知的七种客户跟进技巧

第十章 接听技巧：认真接听每一个来电

电话接听：来电更能为你带来业绩

接听流程：有条不紊，循序渐进

回答统一：回答客户要统一口径

电话转接：转接电话前，务必问清对方的联系方式

来电应对：五种来电形式及应对策略

第十一章 谈判技巧：对症下药，有效应对各种类型的客户

自我型客户：及时迎合，满足对方的自尊需求

犹豫型客户：营造紧迫氛围

豁达型客户：尊重对方看法，强调产品优势

专家型客户：适时奉承，耐心做个好听众

不满型客户：忍受牢骚，化解对方的不满

啰嗦型客户：控制谈话时间，适时结束通话

果断型客户：循循善诱，让对方变被动为主动

左脑型客户：肯定对方，赢得好感

右脑型客户：趁热打铁，不给对方一点拖延的机会

全脑型客户：谨慎应对，设法让客户自己说服自己
第十二章 沟通技巧：交易达成的关键
赞美技巧：适当赞美是电话销售的润滑剂
提问技巧：你的提问能力与你的销售能力成正比
倾听技巧：会说不如会听
话题技巧：要想让客户对产品感兴趣，就要让他对你的话题感兴趣
附录 电话销售技能测试
附录一 电话销售提问技能测试题
附录二 电话销售倾听技能测试题
附录三 电话销售语言表达技能测试题
附录四 电话销售赞美技能测试题
附录五 电话销售综合沟通技能测试题
..... [\(收起\)](#)

[一本书学会做电话销售_下载链接1_](#)

标签

销售

@

评论

[一本书学会做电话销售_下载链接1_](#)

书评

[一本书学会做电话销售_下载链接1_](#)