

电话销售逆袭52计

作者：施琰博, 韩硕果, ePUBw.COM

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！

封面

□

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！

内容提要

本书以电话销售的整个流程为主线，从逾越前台—开场白—探寻客户需求—介绍产品优势—向客户报价—电话跟进—最终成交，用生动的情景案例作为引子，以在各个流程中解析被客户拒绝的原因为切入点，除了提供基本的电话销售技巧外，还紧随时代的变化，提供符合当代客户心理需求的电话销售技巧与话术，旨在提升电话销售人员及营销人员的销售技巧，适应当代的销售环境，促进企业销售额的增长。

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！

前言

很开心你能够翻开这本书，看到这些文字。从你翻开本书的这一刻起，就已经说明你是一位对销售比较关注的人，也是一个爱学习之人，相信你和我一样认为：只有通过不断地学习积累，才能够让自己变得强大，才能让自己的业绩倍增。在此，我向你保证，本书内容绝对不会让你失望。

写本书的目的是想和大家分享业绩快速倍增和提高利润的一个最常使用的方法——电话销售。电话销售对很多销售人员及他们所在的公司来说是一种最简洁、高效、直接、低成本的方式，既不用请客户吃饭、喝茶、品咖啡，也不用送礼，以及耗费大量的交通费去面见客户。如果可以，大概很多销售人员希望一切成交都能够通过电话这种方式实现。但是，你在进行电话销售的时候，是否经常会听到对方这样对你说：

“我是他的秘书，有什么事情你跟我说吧”；

“不好意思，我不负责这一块”；

“不好意思，我现在很忙，有时间再说吧”；

“我们暂时没有这个需求”；

“这个问题我考虑考虑再说吧”；

“你说得很对，但是我们领导不同意啊”；

“不好意思，我们目前并没有采购计划”；

“你说的品牌，我没听说过”；

“听用过的人说你们产品质量不怎么样啊”；

“价格超过我们的预算了”；

“礼品不能折成现金抵扣在价格里吗”；

……

可见，看似一个简单的通过电话进行销售的模式，工作起来却并非容易之事，因为见不着客户，所以无法“察颜观色”，你曾常用的读心术、微表情、微反应也很难用得上，只能“听声辨是非”，通过客户的语气、语态、内容、谈吐等一些蛛丝马迹来判断客户的心理状态。

在我的学生中，谈到电话销售的话题，98%的人向我反映，被客户拒绝是经常遇到的事情，也是他们为之头疼的障碍，这一点我深有感触。客户的拒绝理由、拒绝方式可谓是多种多样，如：

说很忙，没时间；

说产品不好，不是名牌；

说自己不负责该项目，皮球踢来踢去，总也找不到负责人；

说会转告，却再也杳无音信；

说不感兴趣，其实他早就咨询过该产品，只是他不记得而已；

说先传个资料看看，结果石沉大海；

说已经买过了，其实并没有；

说留下电话，等我考虑好了主动联系你，结果又是渺茫；

……

这些说辞，总给人那么点希望，牵扯着电话销售员的神经，结果却总不如人意，久而久之，电话销售人员才弄明白——原来，这就是委婉的拒绝。

当然，这还算是好的，买卖不成仁义在，最多是有点伤神。可是有些时候，电话销售人员所要面对的拒绝，却直接伤了他们的心。如：

有时，电话根本连接不到关键人，直接被秘书、助理等人拦截了；

有时，刚讲明来电意图，客户直接就挂断了电话；

有时，讲着讲着，电话那头虽没挂断，但已经没人在听了；

有时，刚一张口，就被客户破口大骂“别再骚扰我了，再打我就报警了”；

……

这些才是最让电话销售人员最受伤的。

作为电话销售人员，如何才能避免被拒绝？在遇到拒绝时，如何反击，成功逆袭呢？被拒绝之后，如何进行补救，挽回客户的心呢？我一直在苦苦思考这些问题，并且努力实践，争取找到一个答案。

《电话销售逆袭52计》这本书是我从事电话销售工作以来，分析了近10万通电话后，总结出来最常见的52个电话抗拒点，并结合52个实战情景进行说明，对每个电话抗拒点都提供了简单且实用的标准话术，思路清晰，方法容易复制，现学现用，可以在短时间内快速提升电话销售技巧、倍增销售业绩。

当你读到本书的一些场景你可能会倍感熟悉，因为也许每天你也在经历这些事情；对一些从事电话销售的新手来说，这些被拒场景也许是在工作中即将面对的困难与挑战。分析原因，策略应对，最后补救，

方能使得电话销售工作战无不胜，大大提高工作业绩，减少失单率。

成功的电话销售人员，是能直接说服客户购买的人员，更是扭转乾坤，转危为安，化险为夷，将看似无望的单子重新拉回来成功交易的人员。因此我希望大家能看看这本书，掌握电话销售技巧。

如果你是从电话销售工作的朋友，请你务必把这本书里的52个电话场景重复翻阅，一个一个运用到工作中，本书会让你在最短的时间里快速提高业绩、提高成交率。

如果你是企业老板，请你把这本书介绍给你的员工，相信本书能让你公司的业绩和利润倍增。

客户拒绝，如此难缠、难做的工作都不在话下，还有什么能难倒你呢？

好，接下来我们直接进入主题，一起来看看电话销售的52个逆袭对策吧！

□

2013年9月27日

本书由“ePUBw.COM”整理，ePUBw.COM 提供最新最全的优质电子书下载！！！！

I 遇见“拦路虎”——未见“真神”遭拒绝

很多时候，电话销售人员并不能直接找到具有决策权的客户，需要“中间人”转接电话，如前台、助理、秘书、同事等。于是，这些人变成了电话销售人员与客户电话沟通的“拦路虎”，这时候，电话销售人员应该如何处理呢？

场景1 请问您是

听懂暗号

请问您是=告诉我，你是谁？你要做什么？

场景再现

王佳是一家印刷公司的业务员，主要工作是从网上搜集相关客户信息，然后通过电话进行拜访。他来到这家公司不过一个星期，刚刚接手这份工作，对流程还不算很熟悉。但王佳是一个上进心很强的员工，主管在教他工作程序及方法的时候，他非常认真，很快便通过网络搜集了十几个客户资料。接下来的事情就是打电话与客户沟通了。这时的王佳信心十足，迫不及待。他拨通了第一个客户的电话。

王佳：“您好，请问是××图书公司吗？”

前台：“是的，您找谁？”

王佳：“麻烦您帮我找一下印务部的张经理。”

前台：“请问您是……”

王佳：“我是××印刷公司的，我找他谈点业务上的事情……”

还没等王佳说完，对方说：“不好意思，我们不需要。”说完便挂断了电话。

随后，王佳又接连打了好几家公司的电话，大部分是前台接听的，只要王佳实话实说地告诉对方自己是印刷公司的业务员，想找负责人谈业务时，要么对方会直接挂断电话，要么婉言拒绝。这让王佳很是苦闷，打电话之前积攒的自信心大大受挫，不知道到底是怎么回事，为什么客户会这样？

被拒原因

原因一、前台进行常规电话筛选工作

很多公司都有这样的规定，转接重要电话，不重要的电话，如推销电话等不准转接。如果前台转接了无关电话，可能还会受到领导的批评，被认为是对工作不负责，这是前台问“请问您是……”的原因之一。前台需要通过这个问题确定电话销售人员的身份、背景及其他关键要素，继而判断分析是否应该转接这个电话。

原因二、电话销售人员回答过于直接

这是前台拒绝电话销售人员的主要原因。对很多前台来说，接到最多的电话莫过于销售以及推销电话，因此，这类电话让他们不胜其烦，前台工作人员对这类电话抱有很大的成见。当听到对方表明自己是电话销售人员时，大多数前台都会果断地挂断电话或者婉言拒绝。

如案例中王佳说到“我是××印刷公司的，我找他谈点业务上的事情……”这时已经告诉了前台此番打电话的目的，就是为了拉业务，因此他屡屡被拒绝。为此，在向对方介绍自己的时候要视情况而定。

逆袭策略

策略一、“虚化”自己

前台问及原因是要明确来电者身份，然后判断是否转接。判断的标准是依据来电者的个人身份、地位及与要找的人之间的关系。如果仅告诉对方自己是电话销售人员，那前台铁定会将你拒之门外，因此，电话销售人员可以虚化自己的身份地位。如可以用以下的方式回答：

□

策略二、亮身份+找理由

真实告诉对方你的身份，很有可能会被拒绝；而不告诉对方你的名字，将无法继续沟通。除了策略一之外，还有一种方法，那就是直接告诉对方你叫什么名字，然后找一个充分的理由让对方觉得他不得不为你转接电话。如：

前台：“请问您是……”

电话销售人员：“我是张强，有个合作有些问题，需要和刘总进行沟通，麻烦帮我转接一下。”

前台在听到是关于合作这样比较重要的问题，通常都不会过于阻拦。如电话销售人员告诉对方“有个合作有些问题，需要和刘总进行沟通，麻烦帮我转接一下”，而这个“合作”可以是合作前、合作中、合作后，类似于这样的回答可以避免让前台对电话销售人员产生成见。这个策略主要的重点在于找理由，找理由的方法方式有很多，而要点在于这个理由是充分、重要或紧急的。

策略三、把握语气态度

在电话销售的过程中，很多销售人员都有一种担心拒绝的心理，态度不好可能会让对方直接挂断电话。其实，电话销售人员可以反其道而行之，用一种自信、强硬的态度与前台沟通。如：

前台：“您好前台，请问您找谁？”

电话销售人员：“找一下李总。”

前台：“请问您是？”

电话销售人员：“请接李总，找他有事。”

前台：“请问您找李总有什么事呢？”

电话销售人员：“这事不是你应该问的，请接李总。”

在运用这个策略时，必须要确定接听电话的是前台而不是李总的秘书或者助理，否则接下来的事情会变得有些难办。

补救措施

前台在问出这个问题之后，不同的回答会得到不同的结果，例如，当电话销售人员坦白告诉对方自己是推销产品的人时，对方有可能会直接挂断电话或正准备挂断电话；当电话销售人员在运用销售策略时，会被对方“看穿”而直接拒绝。这时，针对问这类问题的前台，需要做出以下一些补救措施：

补救一、补理由

当你告诉了对方真实身份，对方在即将要拒绝或者说出拒绝的语言后，你需要及时找出策略二中的理由，如：

电话销售人员：“您好。”

前台：“您好，××公司，请问您找谁？”

电话销售人员：“麻烦您找一下张经理。”

前台：“您哪位？”

电话销售人员：“我是××公司的业务员，向张经理推荐一下我们的产品。”

前台：“不好意思，我们不需要。”

电话销售人员：“等等，您先别挂电话，除了向张经理推荐我们的新产品，还有个文件需要找张经理签个字，麻烦您给转接一下。”

补救二、策略结合法

在运用一个销售策略无法达到目的的时候，可以将各个策略结合起来使用，有时候效果会更好。如：

电话销售人员：“您好，我找一下张经理。”

前台：“请问您是？”

电话销售人员：“我是王总。”（虚化自己）

前台：“您好，您是哪位王总呢？”

电话销售人员：“王建军总经理，找他有点急事，赶紧帮我转接一下吧。”（亮身份，找理由）

前台：“您有什么重要的事情，我可以帮您传达一下吗？”

电话销售人员：“这事是你该问的吗？！赶紧给我转接过去吧。”（转变严肃的态度）

经过这种组合策略，通常能够应对前台的“盘问”。

场景2 不好意思，他不在

听懂暗号

不好意思，他不在=他确实不在=不见电话销售人员

场景再现

这一年，郑州中原经济区某汽车配件生产企业研发生产了一种新型汽车减震系统，这种系统与传统的系统相比，缓冲能力更好，柔性更强，在价格上也很占优势。可由于是新产品，国内很多汽车生产厂家并不了解，没有大规模使用。为了能够尽快将新产品推向市场，企业销售部门组织了电话营销团队，针对汽车企业进行电话销售。

在这个团队中，大多数人是以前从事汽车销售工作的，在电话销售方面没有太多经验，在工作中难免会出现一些问题。王志是这个团队中的一位成员，这天一上班，他就开始了自己的工作。

前台：“您好，××汽车，请问您找哪位？”

王志：“您好，我找一下你们采购部的王经理。”

前台：“您是哪位？”

王志：“我是××汽车配件公司的工作人员，我叫王志。”

前台：“您找他有什么事吗？”

王志：“是这样，我们公司最近刚研发了一款新型的减震系统，在性价比方面非常有优势，我想向采购部的王经理介绍一下。”

前台：“哦，是这样啊，不好意思，他现在不在。”

被拒原因

原因一、客户的确不在

有时候电话销售人员在电话拜访客户的时候，的确会遇到客户凑巧不在的情况，但有时候也会遇到一些“说谎”的前台人员。判断的方法很简单，如果前台在接通电话，你告诉对方要找的人后，他什么也没有问，而是直接说“不好意思，他不在”，那么这个人极大可能确实不在。

原因二、客户在，前台为了阻拦而找一个借口

很多时候，前台告诉电话销售人员“客户不在”只是一种阻拦的说辞，客户并不是真的不在。之所以这么说，是为了阻止电话销售人员。判断对方是不是因为阻拦拜访者而说谎的方法也很简单，如果对方接通了电话之后，先问了你的身份名字，再问了你什么事情，最后才说“不好意思，他不在”，多数情况下，这便是一种阻拦借口。

逆袭策略

策略一、用幽默的方式与对方交谈

经过前面的分析，前台之所以这样说，是因为这可能是一种阻止电话销售人员的方式，这时，不妨用一种幽默的方式与对方进行交谈，听听对方的反应。常用话术：

□

策略二、假设客户在而进行询问

用这种方式进行询问，也是为了进一步证实客户是否真在；如果客户确实在，需要运用补救措施。如：

□

策略三、确定回来的时间

如果是原因一被拒的情况，并且前台做出了明确清晰的解释，告诉客户去外地出差了或不在办公室，这时，电话销售人员需要礼貌地询问对方什么时候回来，确定下次电话拜访的时间。如：

□

补救措施

补救一、给前台施加“压力”

告诉前台，你有很重要的事情，这件事情关系到贵公司重大的利益，前台人员就会重视起来，因为前台人员担心这件事情如你说的那样会给公司造成利益损失，所以，即使你要联系的人刚刚出去，前台人员也会试着帮你转接。如：

□

如下面这个案例：

电话销售人员：“早上好，请问是微微服饰吗？”

前台：“是的，请问您找谁？”

电话销售人员：“帮我接一下采购部的张总。”

前台：“您是？您找张总有事吗？”

电话销售人员：“我是纺织厂的李总，我找张总有很重要的事情。”

前台：“哦！不过他不在。”

电话销售人员：“是吗？那真是太糟糕了，最关键的时候他怎么能不在呢？你看有什么方法可以立刻联系到他吗？”

前台：“您有急事吗？”

电话销售人员：“当然，非常重要的事情，关于一笔50万元的生意啊！”

前台：“哦，那您稍等一下，我帮您转接过去看看。”

补救二、适时替前台“圆谎”

通过以上与前台的沟通，如果你确定客户就在公司，前台只是一直在阻止你，如果你揭穿前台在说谎，会让其很没有面子，自然更不愿意帮你转接，因此，需要用以下方法采取补救措施，顺利地让前台帮你引荐到你想要见的人。如：

□

场景3 我是他秘书，有什么您跟我说吧

听懂暗号

我是他秘书，有什么事您给我说吧=由我来判断是否应该为你转接

场景再现

中午时分，×公司销售部。

“哥们儿，该吃饭啦！”孙杰冲着张林大喊。可是却见张林哭丧着脸冲着孙杰勉强笑笑：“哥们儿，你先下去吃饭吧，我今天没胃口！”见此情形，孙杰也没有先前那样的兴致了，自己的好哥儿们估计是遇到麻烦了，于是他赶紧走到张林的跟前，问道：“怎么了？有什么状况，给我讲讲，我给你出主意。”

孙杰苦笑道：“看来我真的不适合做销售啊，转行算啦！”

“哎呀，我说你呀，不能遇到一些困难就打退堂鼓啊！遇到什么问题了？跟我说说吧。”

“唉！是一只‘拦路虎’。”接着，孙杰一五一十地说起了当时的场景——

“喂，您好，我找一下刘胜利总经理！”

“哦，我是他秘书，有什么事儿您给我说吧？”

“嗯，我是××公司销售部的张林，找刘总是想介绍一下我们公司的××产品……”

“不好意思，我们不需要。”接着，秘书就挂掉了电话，电话那头传来了“嘟嘟”的声音……

被拒原因

原因一、目标联系人事先“关照”过前台

领导事先授权给前台，对一些电话进行过滤，目的是避免一些没必要的电话打扰自己，占用时间，其实更多是防止推销人员无休止的“骚扰”。因此，前台、秘书和助理在有了这样的权力后，通常讲话的态度会比较强硬，甚至在你刚刚说完自己是推销产品的一瞬间，他便会挂断电话，如“场景再现”中秘书的做法。

原因二、工作程序，前台职责

对有些管理严格的公司来说，前台在接到陌生电话后通常需要先了解对方是谁、有何事等相关信息，然后进行判断或向领导汇报，听从领导的决定。这对前台、秘书或助理来说，是他们的工作程序，也是工作职责，因此，前台会进行详细追问。

原因三、目标联系人有事正在忙

你所找的人正在开会或者忙于其他事情，暂时无法接听你的电话，所以前台或秘书首先会详细了解具体事宜。之后，前台或秘书通常会有两种做法。

做法一，觉得你说的事情无关紧要，没有告诉你要找的人，直接在他这儿被拦截。

做法二，随后将你说的事情告诉了你要联系的目标人。至于前台或秘书到底会怎么做，你需要了解下一模块“逆袭策略”中的策略五。

逆袭策略

策略一、以自己的专业性PK对方的专业性

对前台这样的提问，显然要用一个比较严谨且专业的语言作答，如果直接告诉对方自己是推销产品的，必然会受到对方的阻拦，为此，用专业性的语言应对对方的阻止，通常会更加有效。如：

前台：“您有什么事情跟我说吧。”

电话销售人员：“好的，我和刘总之前讨论过关于企业管理构架的问题，Operating Strategy是企业……”

前台：“你说的这些我也不懂，我给您转接过去，您还是直接和我们刘总谈吧。”

策略二、转换角度，变主动为被动

采取迂回策略，不要直接说明来意，巧妙回避自己的目的，把自己的销售性质转变为服务性质，如：

□

策略三、学会赞美

赞美是拉近人与人之间距离的一种非常好的方法，在明知对方要阻拦的情况下，使用赞美有时也可以起到很好的效果，让对方适时“放行”。如：

电话销售人员：“你好，请转接一下你们刘总。”

前台：“我是他秘书，有什么事您给我说吧！”

电话销售人员：“哦，我叫苏琳，找你们刘总有点儿事儿。听你的口音是南方人吧？”

前台：“是的，我是浙江杭州的。”

电话销售人员：“上有天堂下有苏杭，盛产美女的地方！光听声音就知道一位美女，还是南方的水土养人啊！”

前台：“呵呵，谢谢。”（心里必然很高兴）

电话销售人员：“对了，先不聊了，我找你们刘总有几点正事，麻烦你给转接一下。”

前台：“行吧，不知道我们老总有没有时间，我给你转接一下看看吧。”

策略四、确保信息转告成功

在被拒原因三中，客户可能确实有事正忙，不方便接听电话，这时你需要保证前台将你所说的事情转告给客户，并最大限度地让客户主动联系你或者预约电话沟通时间。这时，需要结合策略一、二、三，让前台重视并汇报给客户，然后得到客户的重视。如：

前台：“我是刘总秘书，他正在忙，有什么事情您给我说吧。”

电话销售人员：“是这样，听说刘总对Operating Strategy的问题很重视，我是专门提供方案解决这个问题的，这关系着企业未来的发展及经济效益，麻烦等他忙完了转告一下，我们再约定时间探讨……”

策略五、用与联系人是熟人的语气沟通

如果接电话的秘书可以从你的语气或者言辞中判断出你与他的上司很熟悉或者认识，那么将会事半功倍。秘书对你的顾虑也会减弱，如：

电话销售人员：“你好，我找老刘！”

前台：“嗯？老刘？哪个老刘？”

电话销售人员：“就是你们刘大总经理啊！赶紧转接一下吧，有事找他。”

前台：“好吧，您稍等一下。”

补救措施

如果对方感到不耐烦，需要用补救措施引起对方的重视；如果对方立即挂断电话，可以将电话回拨过去，当然，这是一件很冒险的事情，因为很有可能对方在听到你的声音后会再次果断地将电话挂断甚至出言不逊，需要运用有效的电话回拨补救策略。

补救一、告诉对方事情的重要性

在对方感到不耐烦时，可以强调事情的重要性，转变对方先入为主的思维模式，让对方觉得不能够轻易挂断你的电话，或者挂断你的电话会给领导带来麻烦。如：

□

补救二、更换他人

由于自己的失误造成对方第一次沟通就直接挂断电话，这时可以采取换人的方式，与其再次沟通。如：

□

场景4 对不起，他很忙

听懂暗号

对不起，他很忙=正在忙，不方便接听你的电话

场景再现

刘强和朋友最近开了一家三人行电脑服务公司，主要为企业、网吧和酒店等场所提供电脑方面的服务工作。刚刚开业，客户很少，生意有些冷清。

这天，他路过一家酒店时，发现这家酒店的生意很红火，仔细观察后，他了解到这家酒店的每个客房都可以提供24小时上网，瞬时，他脑子中闪现出一个主意，是否能够将公司的服务推向这家酒店呢？于是，他向酒店服务员要了一张名片后回到了公司。

回到公司，他开始构思如何用电话找到负责人，经过一番前思后想，他拿起了电话，按名片上的电话号码拨了过去。

前台：“您好，家悦酒店，请问有什么可以帮您的吗？”

刘强：“你们房间不是24小时免费上网嘛，我的房间怎么不能上呢！这是怎么回事？真是的……”

前台：“不好意思，您是哪个房间？”

还没等前台说完，刘强忙说：“行了行了！你们有没有管电脑的，给我转过去我问问他吧。”

前台：“先生真对不起，我马上给您转过去，您找一下王主管就可以了。”刘强想，终于找到联系人了。

电话马上接了过去，是一位女士接的电话。

女士：“您好，请问找谁？”

刘强：“您好，我找一下王主管。”

女士：“我是他助理，请问您是？”

刘强：“我是三人行电脑服务公司的，找王主管谈一些业务。”

女士：“对不起，他很忙。”

被拒原因

原因一、客户确实正在忙，不方便接听电话

客户正在开会或者与客人洽谈重要事情，这时前台或者助理为了不打扰领导，会对来电拜访的人说类似于“对不起，他很忙”这样的话。判断的依据是，电话接通后，在你只告诉对方要找××，并没有说明你的来电目的，对方马上说“对不起，他很忙”，那么，客户确实正在忙，电话销售人员需要致歉，另选时间拜访。

原因二、因事情无关紧要，所以被拒绝

有些客户平时的确会很忙，尤其在追求高效、竞争日益激烈的今天，前台、助理或者秘书会对一些无关紧要的电话进行拦截是职责所在，而销售电话便是其中一种。

原因三、拒绝电话销售人员的一种借口

这是专门针对销售电话而拒绝的一种借口，判断的依据是：在电话接通后，如果你告诉对方你是××销

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

文档名称：《电话销售逆袭52计》施琰博，韩硕果 著.epub

请登录 <https://shgis.cn/post/1072.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

