

<<打遍天下>>

图书基本信息

书名：<<打遍天下>>

13位ISBN编号：9787115191595

10位ISBN编号：711519159X

出版时间：2009-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：李向阳，舒冰冰 著

页数：297

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<打遍天下>>

前言

电话营销就是“贩卖快乐”，我相信电话营销行业内的所有高手都会认同我的这个说法。就像迪斯尼公司，他们的利润曾经一度有70%来源于4个迪斯尼乐园，至今依然有将近一半的利润来源于此。

令人奇怪的是，迪斯尼并不直接销售乐园的风景和娱乐设施，而是通过对人员的培训让所有员工学会创造快乐，然后对所有的游客贩卖快乐。

迪斯尼乐园的所有员工都要学会如何启发别人拥有乐趣，他们必须意识到自己从事的是娱乐业，他们销售的惟一产品就是“快乐”。

迪斯尼公司董事会主席迈克尔·埃斯纳就曾经说过：“我们不卖门票，我们销售快乐”。

<<打遍天下>>

内容概要

《打遍天下：电话营销实战案例精选(第2版)》通过100多个真实的电话营销实战案例，详细阐述了电话营销人员必须熟练掌握的六个专业技巧——声音和语言控制技巧、四级提问技巧、用心倾听技巧、巧妙引导技巧、同理技巧和赞美技巧，总结了优秀电话营销人员必须培养的六个关键素质——专业、敏捷、勇气、谦虚、开放和创新，介绍了电话营销流程的六个阶段：轻松过关、了解与创造需求、卖点提炼、拒绝处理、促成成交和关系建立与维护，系统阐述了在电话营销过程中，电话营销人员如何综合运用专业的营销技巧，如何展示自身优秀的素质。

《打遍天下：电话营销实战案例精选(第2版)》所有案例都是各行各业电话营销高手智慧与灵感的再现。为了给读者更多的启发，《打遍天下：电话营销实战案例精选(第2版)》还精选了100多个短小精悍的故事。

《打遍天下：电话营销实战案例精选(第2版)》适合在呼叫中心或类似呼叫中心(如企业专设数部电话线)使用电话进行销售的人员、服务人员、技术支持人员，以及所有电话销售人员和销售管理人员阅读，也适合对电话销售模式感兴趣，准备或正在使用电话销售模式的人员阅读。

《打遍天下：电话营销实战案例精选(第2版)》既可作为团队培训教材，也可作为电话销售领域研究人员的参考资料。

<<打遍天下>>

作者简介

舒冰冰，从事电话营销一线工作长达8年之久，平均每天超过100个电话的访问量，总电话访问量超过20万次之多。

创下了通过一部电话一年完成1000万元的销售业绩这一历史记录，目前这一记录在中国电话营销界无人能破。

现为广州布谷鸟咨询服务有限公司总经理，电话营销高级顾问，服务的客户包括中国移动、中国电信、中国联通以及银行、保险、证券、IT、互联网等行业的数百家企业和机构。

金牌课程：《高级电话沟通技巧》、《电话营销实战技巧》、《电话营销服务技能》。

<<打遍天下>>

书籍目录

第一篇 以此为生 精于此道——优秀电话营销人员必须熟练掌握的六个核心技巧1. 声音和语言控制技巧2. 四级提问技巧3. 用心倾听技巧4. 巧妙引导技巧5. 同理技巧6. 赞美技巧

第一章 声音和语言——电话营销中的特别要求案例1.1 话多无用小故事 啰嗦先生案例1.2 都是专业惹的祸小故事 学者与农民案例1.3 一笑值千金小故事 12次微笑案例1.4 她不敢相信这是真的小故事 “我昨晚练习了一夜”案例1.5 “你想说什么”一句顶十句的经典电影台词案例1.6 声音和语言方面多项技巧的综合运用小故事 “找颗螺丝把这里拧紧就可以了”

第二章 四级提问法——会提问是一种能力案例2.1 移动“集群网”业务推介小故事 仁道王道霸道案例2.2 某移动公司88套餐业务推广小故事 柴田和子的“奔驰话术”案例2.3 咨询公司“内训课”业务推介小故事 一笔生意300 000美元案例2.4 旅游公司“商务旅行卡”推介小故事 老太太买枣子案例2.5 IT行业“新款手提电脑”推介小故事 一次失败的笔记本电脑促销案例2.6 汽车行业“GSM汽车防盗器”推介小故事 美女和女巫

第三章 用心倾听——生我者父母 知我者谁案例3.1 送上门的生意也泡汤了小故事 两则笑话案例3.2 是“3个8”还是“388”小故事 价值100两银子的忠告案例3.3 英雄儿子的电话小故事 存货销完了,我们再考虑案例3.4 “手机e杂志”服务推介小故事 学会做一个好听众案例3.5 “你们的卡根本不能打折”小故事 “是这样吗”案例3.6 投诉升级小故事 “请您以后不要用手去摸发动机了”

第四章 由此及彼 循循善诱——巧妙引导案例4.1 开场白中的引导技巧小故事 生命的价值案例4.2 客户需求引导小故事 请衣服“吃饭”案例4.3 产品推介的引导小故事 成功就是简单的事情重复做案例4.4 交叉销售时的引导技巧小故事 把防毒面具卖给驼鹿

第五章 人同此心 心同此理——同理技巧案例5.1 “中国移动的服务的确是有口皆碑”小故事 魔术大师的失败案例5.2 “您今天心情一定不好”小故事 黑子的悲剧案例5.3 “王先生,我非常认同您的观点”小故事 让别人心甘情愿案例5.4 用眼泪换来的订单小故事 “圣人与疯子”案例5.5 “被您这么一吓,我全忘了”小故事 “坦言失败”的成功案例5.6 邮件同理小故事 洛克菲勒给儿子的信

第六章 甜言蜜语——赞美的力量案例6.1 赞美客户的声音小故事 盛赞之下无怒气案例6.2 赞美对方的经验和能力小故事 记得赞美家人案例6.3 “您真是一个精明人”小故事 理发师傅案例6.4 “您的眼光真好”小故事 “幽默的艾森豪威尔总统”案例6.5 赞美让沉默的客户开口小故事 多一句赞美

第二篇 除了优秀 别无选择 ——优秀电话营销人员必须培养的六个关键素质第七章 样样通不如一门精——专业第八章 心有灵犀一点通——敏捷第九章 狭路相逢勇者胜——勇气第十章 山外有山 楼外有楼——谦虚第十一章 公正客观 心无所羁——开放第十二章 学我者生 似我者死——创新

第三篇 笨鸟先飞 天道酬勤——六个核心技巧与六个关键素质在电话营销整个流程中的综合运用第十三章 魔高一尺 道高一丈——轻松“过关”第十四章 萝卜白菜 必有所爱——需求创造第十五章 不是卖房子 是卖樱桃树——卖点提炼第十六章 兵来将挡 水来土掩——拒绝处理第十七章 临门一脚 势不可挡——促成成交第十八章 不离不弃 真情相伴——关系建立与维护第十九章 滴水藏海 妙手偶得——10个能给你新感悟的经典电话营销案例

<<打遍天下>>

章节摘录

春秋战国时期，伯牙以善于弹琴而名闻天下。起初，被生活所逼，他不得不经常为那些达官贵人弹琴。然而，具有讽刺意味的是，那些穿着体面、看起来风度翩翩的上等人物根本就不理解他的琴声。他们之所以趋之若鹜来听他弹琴，只不过是凑凑热闹、附庸风雅而已。这种状况对伯牙而言，真正是“对牛弹琴”。

伯牙备感寂寞，终于再也无法忍受下去，发誓不再出入豪门。于是抱着心爱的琴隐居山林，每天与琴为伴，兴致来时，弹上两曲；困的时候，便枕琴而眠。后来在高山流水之间偶遇钟子期。

钟子期在听伯牙弹琴时，时而引吭高歌，时而默默无语，时而热泪盈眶，时而呜呜悲泣，因为他真正听懂了伯牙琴声中“时而欢快，时而落寞，时而激越，时而奢华，时而凄凉”的情感。一曲《高山流水》见证了他们之间深厚的友谊，怪不得伯牙在临死前深情感叹：“生我者父母，知我者子期。”

可见做一个好的听众并不容易，一方面要具备相应的倾听和理解能力，另一方面还要掌握相应的倾听技巧，两者缺一不可。

倾听从能力层面来说，共分以下四级。

第一级：表层意思的理解。

第二级：听明白对方的弦外之音。

第三级：听出对方在谈话过程中的情绪和感受。

第四级：心灵感应。

倾听从技巧层面来说，主要有以下三大技巧。

<<打遍天下>>

编辑推荐

《打遍天下：电话营销实战案例精选(第2版)》作者将各行各业顶尖电话营销高手的精彩实战案例进行了分类汇编，书中的每个部分均用真实案例进行阐述，具有很强的指导性和启发性，非常精彩。而这种精彩不仅体现在精彩的对白上，更体现在精彩对白中所蕴涵的灵感和智慧上。

告诉希望快速提高业绩的读者，应如何利用电话这个效率高、成本低的工具，实现惊人的业绩。

优秀电话营销人员必须熟练掌握的六个核心技巧 声音和语言控制技巧 四级提问技巧 用心倾听技巧 巧妙引导技巧 同理技巧 赞美技巧 优秀电话营销人员必须培养的六个关键素质 专业 敏捷 勇气 谦虚 开放 创新 电话营销整个流程的六个阶段 轻松“过关” 需求创造 卖点提炼 拒绝处理 促成成交 关系建立与维护 书中通过1000多个真实的实战案例，具体地分析了六个核心技巧和六个关键素质，以及应如何在电话营销流程的六个阶段中灵活地运用它们。

《打遍天下：电话营销实战案例精选(第2版)》内容通俗易懂，电话营销人员学了就会，会了就能用，用了就有效！你想和《打遍天下：电话营销实战案例精选(第2版)》的作者一样实现每年1000万元的销售业绩吗那就仔细地阅读并理解书中的每个案例，成功的秘密就在于此！

<<打遍天下>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>