

<<电话营销诀窍>>

图书基本信息

书名：<<电话营销诀窍>>

13位ISBN编号：9787802557703

10位ISBN编号：7802557704

出版时间：2011-4

出版时间：企业管理出版社

作者：璟天

页数：230

字数：220000

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>

## <<电话营销诀窍>>

### 内容概要

本书从实战角度出发，结合大量的一线真实案例，深入剖析了电话营销的实质。前半部分结合具体的实际案例，详尽、生动地探讨了电话营销过程中经常用到的各种沟通技巧；后半部分主要针对电话销售中经常遇到的问题进行分析，并结合案例，教你如何随机应变，灵活处理。

## <<电话营销诀窍>>

### 书籍目录

#### 第一章 别出心裁的开场白

小故事，大道理：“三十秒”，缘定哈佛

##### 第一节 好的印象是成功的开始

案例：“我是谁？”

打电话要干什么”

##### 第二节 如何设计开场白才有吸引力

小故事，大道理：“您属于哪种学问家呢”

##### 第三节 如何突破秘书关——你要知道的六个法则

##### 第四节 电话销售禁忌用语

#### 第二章 提升感染力——让声音成为你的杀手锏

小故事，大道理：“你吃撑了”

##### 第一节 怎么才会使声音富有感染力

案例：聪明的小王

##### 第二节 措辞是提升感染力的王牌

案例：“那你帮我邮寄一套吧”

#### 第三章 有效的提问——献给以说话为职业的人

##### 第一节 会提问的好处有哪些

案例：差距为什么会这么大呢

##### 第二节 说客户想听的话

销售日记：“今天心情不错”

##### 第三节 针对客户不同的问题运用不同的提问技巧

案例：要警惕“喋喋不休”

##### 第四节 如何提问才能唤起客户的好奇心

案例1：看“花招先生”如何取胜

案例2：好奇心让客户上钩

##### 第五节 提问后沉默，将压力抛给客户

小故事，大道理：沉默面试

#### 第四章 用心倾听——细节决定成败

小寓言，大道理：哪个小金人最有价值

##### 第一节 用心倾听，让客户接受你

案例：抓住客户内疚心理

##### 第二节 良好的沟通，从积极倾听开始

小故事，大道理：“我挂上降落伞，先跳出去”

##### 第三节 旁敲侧击，了解客户

案例：好一个“维修比购买便宜”

#### 第五章 巧妙利用电话销售的黄金法则——跟进，跟进，再跟进

##### 第一节 电话跟进频率多少才算“刚刚好”

案例：“为什么买他的不买我的”

##### 第二节 如何有效地维护客户

案例：老客户新需求

##### 第三节 如何跟进客户

案例：“没有，谢谢”

##### 第四节 电话跟进：不同客户，不同策略

案例：从满意的客户那里获得推荐

##### 第五节 销售日志：某电话销售人员实战

## <<电话营销诀窍>>

### 第六章 由此及彼——同理心赢得客户的心

小故事，大道理：穿对方的鞋，才知道痛在哪里

#### 第一节 同理心及其表达方法

小故事，大道理：戴安娜王妃和芭蕾舞童星

#### 第二节 如何才能具备同理心

第三节 电话销售人员不同的同理心，客户不同的反馈方式

小故事，大道理：老太太让座

#### 第四节 同理心应该注意的几个问题

小故事，大道理：窗帘的价钱

#### 第五节 异议中，您看到同理心了吗

案例：尊重对方，转败为胜

#### 第六节 同理心处理问题的自我测试

### 第七章 引导谈话方向

小故事，大道理：老太太与酸李子

#### 第一节 引导客户有技巧吗

案例：引诱客户“上钩”

#### 第二节 引导客户对产品的兴趣

案例1：针对客户需求的进攻策略

案例2：奏效的话

#### 第三节 如何让客户的兴趣由不急变得着急

小故事，大道理：医生的“危言耸听”

#### 第四节 引导客户说出需求

案例：“如果您想了解的时候，您会不会考虑呢”

### 第八章 萝卜白菜。

#### 各有所爱——客户的需求

小寓言，大道理：公主的月亮

#### 第一节 客户的需求观

#### 第二节 真诚了解客户最感兴趣的细节

第三节 你了解你的客户吗，你知道该如何满足客户的需求吗

案例：如果遇到电话销售人员难以满足的需求怎么办

#### 第四节 倾听与询问是打开客户内心的两把钥匙

小寓言，大道理：“因为我最了解他的心”

#### 第五节 尊重客户的需求

小寓言，大道理：女人最想要的是什么

### 第九章 不要因为担心对方误会，就把赞美之辞压抑在心底

#### 第一节 不要吝啬你的赞美之辞

小故事，大道理：“你真漂亮，我喜欢你”

案例：“只有您才可以回答的问题”

#### 第二节 赞美客户的角度

案例1：三个月按兵不动

案例2：“我偷走了您的智慧”

#### 第三节 赞美的技巧

小故事，大道理：“他却总是能想到别人”

#### 第四节 赞美激发潜在的客户需求

小故事，大道理：“不是说要买车吗？

我已经帮你约好了”

#### 第五节 送出赞美，友情开花

## <<电话营销诀窍>>

案例：“您的眼光真好”

### 第十章 遭到客户拒绝怎么办

第一节 “我很忙，你先寄资料给我看看”

案例：“迂回”

第二节 “谢谢，我暂时不需要”

案例：“为什么客户不肯听我讲下去呢”

第三节 “对不起，我现在没有资金”

案例：“这么好的机会，我想您一定舍不得错过”

第四节 怎么面对客户的拒绝

小故事，大道理：跳蚤为何会变成“爬蚤”

故事二：“这几个月遭受的拒绝比这辈子还要多”

第五节 客户拒绝的几种具体类型及应对技巧

案例：“成功是屡遭挫折而热情不减”

第六节 13句话让客户无法拒绝你

### 第十一章 好的心态，好的成绩

第一节 怎么会有这样的心态呢

案例：小孙与小崔的烦恼

第二节 克服心理障碍难吗

案例：“想和做之间的距离有多远”

第三节 好心态远胜过技巧

案例：“永不放弃，死马当成活马医”

第四节 心态建设——保持好心态，过好每一天

案例：好心态，好故事

### 第十二章 如何把握客户这个上帝

第一节 如何让客户喜欢你

案例：“小孩子玩玩具都不会玩很久，其实新产品也一样”

第二节 如何应对客户的自我保护

小故事，大道理：“我是有刺的，千万别碰我”

案例：“如果有需要我会打电话给你的”

第三节 如何看待客户的面子心理

案例：客户永远是对的

第四节 如何对待客户趋利避害的心理

案例：“找对关键联系人”

第五节 客户的其他心理

### 第十三章 小细节，大成功

第一节 电话销售前先制作脚本

小故事，大道理：磨刀不误砍柴工

案例：孙先生的取胜经

第二节 合理控制打电话的时间

小故事，大道理：七个桥墩的故事

案例：“到手的肉，飞了”

第三节 结束电话的技巧

案例1：“10秒钟，很快嘛”

案例2：“好的，明天见”

案例3：请别挂我的电话

### 第十四章 电话营销中的常见问题及随机应变技巧

第一节 客户抱怨

<<电话营销诀窍>>

案例1：“烫手山芋”

案例2：“你们公司的效率怎么那么差”

第二节 打错电话——将计就计，成功销售

案例：上演“阴错阳差”

第三节 营销人员情绪激动

第四节 电话销售——如何应付特殊事件

第五节 电话销售中如何巧用善意的谎言

案例：“怎么回事啊，我房间怎么又上不了网了啊”

## <<电话营销诀窍>>

### 章节摘录

第一节 好的印象是成功的开始 在与陌生人交往的过程中，所得到的有关对方的最初印象称为第一印象。

第一印象并非总是正确，但却总是最鲜明、最牢固的，并且贯穿于双方以后交往的整个过程中。

所谓的第一印象，这里主要是根据对方的表情、姿态、身体、仪表和服装等形成的印象。

这种初次获得的印象往往是今后交往的依据。

“成见效应”与第一印象有着密切的关系，第一印象往往是形成“成见效应”的基础，“成见效应”往往是第一印象的加深和拓宽。

在电话销售中，在接通电话的那一刻，电话销售人员给客户留下的第一印象尤为重要，有时甚至决定着这个单子能不能成功。

在仅有的几秒钟里，电话销售人员除了要声音甜美，态度柔和之外，还要看开场的几句话说的是不是漂亮而有智慧。

成功的电话销售人员在电话销售过程中具备有较强的沟通能力，通过语言的魅力，达到理想的沟通效果。

要想有一个高品质的电话营销部门，企业必须对业务员进行专业的电话销售技能训练。

专业电话营销人员须具备自我形象设计和自我推销的能力。

尽管客户看不到你，你也应注意自己的形象，这是对客户最起码的尊重，也是良好的职业水准的体现。

如果你处在一种懒散的状态中，你的声音就会传递给客户怠慢和非专业的感觉。

在日常的电话销售工作中，电话营销人员时刻都应以专业的姿态出现。

专业电话营销人员应具备娴熟的电话销售技巧： &hellip;&hellip;

## <<电话营销诀窍>>

### 编辑推荐

《电话营销诀窍》是一本专为电话营销人员指点迷津的智慧读本； 这是一本帮助电话营销人员成为销售专家的指南。

十四个章节从不同角度教会你如何一搞定一客户； 十四种技巧从不同方面教会你如何应对客户的要求。

<<电话营销诀窍>>

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>