



即学即用的73个话术模板，
破解销售难题，快速提升销售业绩

电话销售

实战口才训练

内附：销售话术模板和简明行动指南
可复制性强，简单有效

丁正 ▲ 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

开展电话销售工作的过程中，电话销售员需要选择恰当的拨打电话的时机，透过客户的声音判断对方的心理活动及情绪状态，灵活地调整沟通话术，以客户喜闻乐见的方式开展对话，进而提高电话销售的成功率。

我们将重点为读者解决以下问题和提供以下帮助：

1.弄清楚每一项销售环节和销售场景，洞悉客户的心理特征，准确把握自己的销售目标，不再盲目地实施销售行为。

2.以客户的声音及话语表现为依据，设计“即学即会，一用就有效”的销售话术和销售引导技巧，为电话销售人员与客户之间营造一种良好的沟通氛围。

3.指导电话销售人员在合适的时间用合适的话术和态度影响、推动客户签单。

电话销售

实战口才训练

丁正 ▲ 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

在电话销售过程中，您是否遇到过以下问题：找不到合适的话术来应对客户的刁难，最终导致销售失败？由于自己话术生硬，导致客户不认同，沟通效果差？

《电话销售实战口才训练》的内容涵盖了电话销售的各个阶段——开场白、前台或总机的阻拦、客户对产品的兴趣、客户的实际需求、客户提出的拒绝异议、价格异议、签单前的摇摆心理、签单、售后服务等，书中不仅罗列了73种常见的难题和销售障碍，还提供了针对性的专业销售指导，将帮助电话销售人员快速掌握业绩倍增的销售方法。

本书适合所有电话销售相关从业人员，以及电话销售团队管理者阅读，也可以直接作为电话销售培训教材使用。

图书在版编目（CIP）数据

电话销售实战口才训练 / 丁正著. —北京：机械工业出版社，2017.12
ISBN 978-7-111-59639-4

电 话 销 售 推 销 - 口 才 学 F713.3
H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2018）第 071842 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：胡嘉兴 责任编辑：戴思杨

责任校对：舒莹 责任印制：李飞

北京机工印刷厂印刷

2018 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 242mm · 12 印张 · 1 插页 · 177 千字

标准书号：ISBN 978-7-111-59639-4

定价：42.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网 络 服 务

服务咨询热线：010-88361066 机工官网：www.cmpbook.com

读者购书热线：010-68326294 机工官博：weibo.com/cmp1952

010-88379203 金 书 网：www.golden-book.com

封面防伪标均为盗版

教育服务网：www.cmpedu.com

前言

客户对电话销售有着各式各样的偏见，这严重影响了电话销售工作的正常开展。快速、有效地解决客户在电话销售过程中产生的异议，是电话销售人员工作的重中之重。

许多电话销售人员将电话销售理解为不间断地拨打电话。在他们的观念中，拨打电话的次数越多，成交的概率就越高。在具体实践的过程中，他们丝毫不讲究拨打电话的技巧，更不用说精心准备销售话术。渐渐地，电话销售工作凸显出愈来愈多的问题，电话销售行业面临着严峻的考验。在这里，我想说，电话销售是一项双赢的工作，电话销售人员必须尽快转变销售思路。

在开展电话销售工作的过程中，电话销售人员需要选择恰当的打电话的时机，通过客户的声音判断对方的心理活动及情绪，灵活地调整话术，以客户喜闻乐见的方式开展营销对话，进而提高电话销售的成功率。

本书系统归纳了销售过程中最常出现的各种销售场景，针对各个场景中需要重点应对的问题进行了深入分析，并提供了专业的销售技巧指导。根据电话销售原理，结合客户心理，书中给出了实战解决话术，以及相匹配的销售引导模式，使电话销售人员“不但知道怎么说，而且知道怎么引导客户说”，只要活学活用这些销售话术与引导技巧，就能与客户有效沟通，进而快速地达成交易。

鉴于这一定位，本书将重点为读者解决以下问题，提供以下帮助：

（1）弄清楚每一销售环节和销售场景，洞悉客户的心理特征，准确把握自己

的销售目标，不再盲目地实施销售行为。

（2）以客户的声音及话语表现为依据，设计“即学即会，一用就有效”的销售话术和销售引导技巧，在电话销售人员与客户之间营造良好的沟通氛围。

（3）指导电话销售人员在合适的时间用合适的话术和态度影响、推动客户达成签单协议。

《电话销售实战口才训练》梳理了 73 种常见的难题和销售障碍，内容涵盖了电话销售的各个阶段——开场白、前台或总机的阻拦、客户对产品的兴趣、客户的实际需求、客户提出的拒绝异议、价格异议、签单前的摇摆心理、签单、售后服务等，通过系统学习和应用本书，电话销售人员将得到全方位的销售技能指导。

衷心地希望这本书能给广大读者朋友带来帮助，如果您发现书中不足之处，还请提出宝贵的意见和建议。

目 录

前言

第一章 用精彩的开场白吸引客户 // 1

销售场景 01 / 接通电话后，客户沉默不语 // 2

销售场景 02 / 你好，请问你是 // 4

销售场景 03 / 怎么又是你 // 6

销售场景 04 / 你从哪里知道电话的 // 9

销售场景 05 / 下班时间怎么还打电话 // 11

销售场景 06 / 又是搞推销的吧 // 13

销售场景 07 / 你们这些打电话做销售的，都是骗子 // 16

销售场景 08 / 你打错电话了，这里不是采购部 // 18

销售场景 09 / 我很忙，请别打扰我 // 20

第二章 巧妙应对前台或总机的阻拦 // 23

销售场景 01 / 请问你找谁 // 24

销售场景 02 / 请问你有预约吗 // 26

销售场景 03 / 他不在 // 28

销售场景 04 / 经理在开会，你稍后打过来吧 // 31

销售场景 05 / 你直接同负责人联系吧 // 33

销售场景 06 / 我不知道经理的电话 // 36

销售场景 07 / 说一下你的个人资料，我要登记一下 // 38

销售场景 08 / 能不能不要一天到晚地骚扰我们 // 40

第三章 激起客户的兴趣，赢得客户的信任 // 43

销售场景 01 / 客户心不在焉地用“嗯”“哦”敷衍 // 44

销售场景 02 / 我对你们的产品没什么兴趣 // 46

销售场景 03 / 把资料发过来一份 // 48

销售场景 04 / 你们公司的产品合格率太低了 // 51

销售场景 05 / 产品质量如何 // 53

销售场景 06 / 我不想买，也不想留下个人信息 // 55

销售场景 07 / 别再花言巧语了，我不想听 // 58

销售场景 08 / 电话销售不可信，我有我的购货方式 // 60

第四章 创造并引导客户的需求 // 63

销售场景 01 / 我们不需要，谢谢 // 64

销售场景 02 / 我没怎么听说过你们的品牌 // 66

销售场景 03 / 暂时没有这方面的需求 // 68

销售场景 04 / 公司的发展现状很好，不需要补充 // 71

销售场景 05 / 我们公司从未进过类似的产品 // 73

销售场景 06 / 别的公司有没有购买你们的产品 // 75

销售场景 07 / 种类太少，没有可供选择的余地 // 78

销售场景 08 / 没有适合我的产品类型，还是算了吧 // 80

第五章 有效应对客户提出的拒绝 // 83

销售场景 01 / 客户还未接听就挂断电话 // 84

销售场景 02 / 以后不要打这里的电话了 // 86

销售场景 03 / 公司刚进了一批类似的货 // 88

销售场景 04 / 公司有固定的供货渠道 // 90

- 销售场景 05 / 你说的再好听也没用 // 93
- 销售场景 06 / 我还有事，先挂了 // 95
- 销售场景 07 / 公司没有关于培训方面的计划 // 97
- 销售场景 08 / 现在还不急着做决定，缓缓再说 // 99

第六章 解决产品的价格异议 // 102

- 销售场景 01 / 买不起，我现在没钱 // 103
- 销售场景 02 / 公司没有这方面的预算 // 105
- 销售场景 03 / 与其他产品相比，你们的价格过高 // 107
- 销售场景 04 / 成本很低，报价却这么高 // 110
- 销售场景 05 / 产品性价比不高，买的话不划算 // 112
- 销售场景 06 / 再便宜点，说个最低价 // 114
- 销售场景 07 / 买货多的情况下有没有什么优惠 // 117
- 销售场景 08 / 我不想要赠品，换算成折扣吧 // 119
- 销售场景 09 / 价格这么低，质量有保证吗 // 121

第七章 有效化解客户的摇摆心理 // 124

- 销售场景 01 / 我再考虑一下吧 // 125
- 销售场景 02 / 留下你的电话，需要的时候再打给你 // 127
- 销售场景 03 / 我不是负责人，无法做决定 // 129
- 销售场景 04 / 比较之后再给你回复 // 132
- 销售场景 05 / 我需要和老板商议一下 // 134
- 销售场景 06 / 如果使用效果不好，可以退换货吗 // 136
- 销售场景 07 / 要是能够延期付款的话，我们就预定一批 // 138

第八章 顺势引导客户成功签单 // 141

- 销售场景 01 / 未获得经理的批准，原定的单子需要取消 // 142
- 销售场景 02 / 新产品上市不好推广，我们还是不买了 // 144
- 销售场景 03 / 培训的周期太长，会影响工作的进度 // 146

销售场景 04 / 我不负责付款，你找其他人吧 // 149

销售场景 05 / 资金运转紧张，恐怕无法按时结账 // 151

销售场景 06 / 产品的实际效果太差，尾款就不给你了 // 153

销售场景 07 / 货还没到，速度太慢了 // 155

销售场景 08 / 怎么出尔反尔，说好的优惠呢 // 158

第九章 维护与客户之间的长远关系 // 161

销售场景 01 / 产品刚收到，目前没有别的需要 // 162

销售场景 02 / 产品卖不动，我要退货 // 164

销售场景 03 / 怎么又打电话，上次的产品还剩很多呢 // 166

销售场景 04 / 你们的产品效果不怎么样 // 169

销售场景 05 / 以后不要再发送千篇一律的邮件了 // 171

销售场景 06 / 恐怕无法与你们继续合作了 // 173

销售场景 07 / 获得客户转介绍的技巧 // 175

销售场景 08 / 同客户保持联系，他们也是你的朋友 // 178

参考文献 // 181

第一章

用精彩的开场白吸引客户

以精彩的开场白牢牢抓住客户的注意力，让客户愿意听电话销售员诉说，引导客户做出积极的回应。

销售场景 01 / 接通电话后，客户沉默不语

客户心理活动

- (1) 陌生的电话打了过来，是谁在找我呢？
- (2) 公司正在开会，我不方便说话。
- (3) 正在用手机打电话，固定电话又响了，我忙不过来了！
- (4) 有人打电话过来，先等他开口我再说话。
- (5) 还没睡醒，谁在扰人清梦？

电话销售员的销售目标

说好第一句话。让客户开口说话是沟通的开始，也是触发销售契机的机会所在，电话销售员要主动说好第一句话。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售员说好第一句话，为客户留下良好的第一印象，就能够调动起对方的交谈兴趣，从而有利于销售工作的开展。

(1) 了解客户的个人信息。电话销售员要尽可能掌握交谈对象的资料，直呼对方的姓名或尊称，拉近彼此之间的距离。营造一种亲切感，鼓励对方，让客户愿意开口说话。

(2) 保持积极向上的心态。电话销售员只能通过声音传递信息和情感，良好的心理状态能够确保声音富有感染力，在电话销售过程中营造一种愉悦的沟通氛围，让客户愿意保持通话。

(3) 选择适宜的话题。电话销售员要选择恰当的措辞和语言，话题切勿过于突兀，逐步突破客户的心理防线，赢得对方的信任。

接通电话之初，客户往往是感性的，他们会根据第一印象决定好恶，依靠个人感觉采取应对的方法。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

您好，李经理，你们公司需要的 × × 方案我做出来了，现在方便向您汇报吗？	话术要点：先设计卖点抓住对方的心理，再谦逊地询问对方是否方便听取汇报。
---------------------------------------	-------------------------------------

话术点评：汇报一词通常暗指上下级关系，把对方抬到领导的位置上，满足对方的虚荣心，借机获得对方的沟通意愿。同时询问对方是否方便，使客户比较轻松地接受电话询问，这样获得肯定回答的可能性就较大。

电话销售话术模板 2 >>

您好，李经理，中秋节就快到了，我代表 × × （公司的简称）祝您节日愉快、合家欢乐！	话术要点：以节日祝福作为开场白，选择积极、向上的交谈话题。
--	-------------------------------

话术点评：传递喜庆和快乐，面对陌生人的节日拜访，客户不会贸然地挂断电话，至少，电话销售员赢得了继续通话的机会。

电话销售话术模板 3 >>

李经理，今天我给您打电话是因为我们公司的客户都反映您在 × × 行业影响广泛，您的经营方法值得学习和借鉴，长久以来，我们公司致力于帮助客户改善经营状况，所以，我希望能够请教您一些问题。	话术要点：解释致电原因，视客户为榜样，礼貌地请教问题。
--	-----------------------------

话术点评：开启客户的助人为乐的精神，精心设计问题，在问题中挖掘客户的潜在需求，最后不着痕迹地将产品介绍给客户。

常见错误销售行为规避

01 / 您好，我是 × × 公司的电话销售员 × ×

客户得知电话销售员的真实用意后，会迅速地建立起自我防备意识，不愿继续接听电话，客户直接挂断电话的做法会打击到销售员的工作热情，不利于电话销售工作的开展。

02 / 小心翼翼，唯恐客户会挂断电话。

在电话中，客户能够根据电话销售员的声音推断当下的心理状态，如果表现得不自信只会让客户厌烦，对方不愿意时间浪费在不感兴趣的话题上，畏畏缩缩会让客户选择自动远离。

03 / 喂，有人吗？

电话销售员不专业的口吻加上陌生的来电，会让客户升起警戒心，在这种情况下，客户倾向于选择挂断电话，对方没有了继续交流的意愿，电话销售也就迅速结束。

销售场景 02 / 你好，请问你是

客户心理活动

- (1) 虽然是陌生的电话号码，我仍会选择礼貌对待。
- (2) 你认识我吗，找我有什么事情？
- (3) 是不是打错电话了，我从未接听过类似的号码！
- (4) 朋友说过会给我打电话，难道他换号码了？
- (5) 没什么事情的话，我就挂了！

电话销售员的销售目标

做好自我介绍。客户想要知道电话销售员拨打电话的目的，你要做好开头的自我介绍。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户直接说出自己的疑问，电话销售员可以根据客户的声音判断对方的情绪状况，快速地调整好应对策略，尽可能延长沟通时间，赢得潜在的销售机会。

(1) 事先设计好自我介绍的内容。自我介绍的重要性不言而喻，做好准备工作，设计一套完整的自我介绍方案，在回答客户问题的时候，快速地从中选择一项合适的方案。

(2) 坚持灵活性原则。真实的销售意图有可能会“吓跑”客户，电话销售员要真诚地对待客户，也要灵巧地搭配好措辞，让客户看到我们的诚意，进而放下戒备心理。

(3) 逐渐渗透销售思想。保持耐心，不要急于做销售，试探虚实，了解客户的需求状态，循序渐进地采取销售策略。

电话销售员要做有利于电话销售的事项，将客户视为贴心的朋友，以服务的姿态面对客户。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

我是 ×× 公司的陈 ×，麻烦你帮我找一下你们公司销售部的负责人！	话术要点：扮演管理者的角色，理直气壮地提出要求，语言要有威慑力。
-----------------------------------	----------------------------------

话术点评：以“你”代替“您”，塑造一种较高的姿态，以强大的气场震慑客户，引起对方的重视，客户迫于压力，倾向于转接电话。

电话销售话术模板 2 >>

我是 ××，请问如何称呼您？	话术要点：询问客户的姓名，以亲切、柔和的语气打动客户。
----------------	-----------------------------

话术点评：采取迂回策略，不急于展开销售对话，通过交流了解客户的个人特征，给予真诚的赞美，进而提出销售要求。

电话销售话术模板 3 > >

我是 ×× 公司的小蒙，前几天李总给我发了一封邮件，让我今天给他打电话，请你帮我转接到李总那里。	话术要点：客户公司准许拨打电话，给客户一个转接的理由。
--	-----------------------------

话术点评：为了避免意外情况的发生，电话销售员需要事先掌握充足的客户信息，要求转接的理由合情合理，客户便无法拒绝转接请求。

常见错误销售行为规避

01 / 您好，请问您需要 ×× 产品吗？

直线式的思维不可取，客户得知电话销售员的真实意图后，会选择挂断电话，毫无来由地推销产品，客户的第一反应便是拒绝。

02 / 先生，我们公司最近正在举行 ×× 的活动

将公司选为交谈的话题，客户会思考电话销售员的真实用意，既然与自身利益无关，客户为何还要继续接听电话呢？

03 / 您是 ××（客户的名字）吧？

突兀的回答会让对方心生疑惑，客户希望知道电话销售员的个人信息，若我们无法赢得客户的信任，接下来的销售将举步维艰。

销售场景 03 / 怎么又是你

客户心理活动

- （1）咱们曾经通过电话，我记得你的声音。
- （2）每天向我推销保险，你烦不烦！
- （3）我已经说过不会买你推销的产品，难不成你又忘了？
- （4）我的工作很繁忙，以后别给我打电话了！
- （5）公司不需要培训，你再打电话也没用。

电话销售员的销售目标

从容地回答客户的问题。客户已经心生厌烦，电话销售员一定要把握好当前的通话机会，切勿做无用功。

电话销售员的销售意识与行为准备

准确地定位潜在客户群、及时放弃无需求的客户，这是电话销售中重要的一环，电话销售员要仔细判别客户是否有购买的需要，筛选出特定的客户群体，提高电话销售的效率。

（1）消除客户的负面情绪。电话销售员要保持良好的服务态度，以专业化的声音传递信息，让客户感受到我们的真诚和热情。

（2）找寻合适的理由。遵循之前的约定、阐述产品能够为客户带来哪些好处，电话销售员要找到一个客户愿意接受的理由。

（3）尊重客户的选择。不要紧追不放，那样只会加重客户的负面情绪，电话销售员在适当的时候选择放弃，拟定下一次的销售计划。

向客户致歉、放低姿态，求得对方的谅解，“处理好心情，再处理事情”电话销售员要牢记这项原则，营造愉悦宽松的沟通氛围。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

谢谢您还记得我，您现在很忙吗？我明天打给您好不好？	话术要点：引导客户做出通话时间的选择——当下或者明天。
---------------------------	-----------------------------

话术点评：电话销售员使用有进（坚持通话的意念）有退（将选择权交由客户）的策略，客户为了避免电话烦扰不止，一般会选择继续接听电话。

电话销售话术模板 2 > >

真是不好意思，只是上次您说对我们公司的产品很感兴趣，想深入地了解一下，我制作了一份电子文档，里面有各种产品的情况，我给您发过去吧？	话术要点：帮助客户解答遗留的问题；做好电子文档。
---	--------------------------

话术点评：客户不太可能会记得“上次”的事情，电话销售员用细心的服务赢得支持，利用记忆的模糊点，轻而易举地消除对方的防备心理。

电话销售话术模板 3 > >

谢谢您还记得我，您之前觉得我们公司的产品不符合贵公司的要求，经过商议，我们决定免费送您一件试用品，希望您亲身感受产品的效果，您看这样好吗？	话术要点：弥补上次通话的缺憾，免费赠送试用品。
---	-------------------------

话术点评：电话销售员要提醒客户“不愉快”的记忆，先给潜在客户一点“甜头”，施以优惠，让他们在实践中体会产品的用途，争取交流的机会。

常见错误销售行为规避

01 / 您的记性真好！

漫无边际的夸奖并无必要，客户没有时间和我们闲聊，电话销售员要快速地将话题转移到销售重点上面来。

02 / 我以前给您打过电话吗？

这样只会让客户回忆起不愉快的通话记忆，“新仇旧恨”一起涌上来，加重客户的负面情绪。

03 / 这件产品真的非常适合您！

口说无凭！客户需要实实在在的解释，毫无说服力的言辞会让客户认为电话销售员不够真诚。

销售场景 04 / 你从哪里知道电话的

客户心理活动

- (1) 这是我的私人电话，只有亲戚朋友知道，你怎么会有呢？
- (2) 每天都有陌生人给我打电话，我想知道你们是怎么知道的？
- (3) 难不成我的个人信息被泄露了？
- (4) 我只想问你这个问题，其余的并不需要！
- (5) 骚扰电话太多了，我想换号码。

电话销售员的销售目标

合理地解释电话来源的问题。客户担心个人信息被泄露，电话销售员要坦然回答客户的问题，让对方放心。

电话销售员的销售意识与行为准备

接通陌生的电话之后，客户心中往往有诸多疑惑，一直萦绕在心头的便是：他们怎么知道我的电话？客户迫切地想要知道答案，电话销售员不妨在回答问题的过程中赢得对方的好感。

(1) 不要犹豫。电话销售员停顿的时间太长，容易让客户起疑心，自然地回答客户的问题，声音要有底气，思虑太多只会增加销售的难度。

(2) 消除客户的疑虑。电话销售员可以回复网上搜索、黄页、转介绍、公司网站查询等渠道，电话来源渠道要有合理性，让客户知道他们的个人资料并未被泄露。

(3) 及时转移话题。简单地回答完之后，电话销售员要快速将话题转移到销售的正常轨道上来，提高通话效率，不要在无关紧要的问题上打转。

电话销售员要仔细区分电话销售的对象，个人往往更看重隐私问题。电话号码出自何处并不重要，关键要做到让客户安心，不要增加他们的思想负担。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

先生，是这样的，我通过网上搜索得来了这个电话号码，您公司的搜索排名很靠前！您公司的主营业务是……，我们这里刚好有 ×× 产品，我为您详细介绍一下吧？	话术要点：通过网络搜索得来客户的联系电话，与客户进行业务洽谈。
--	---------------------------------

话术点评：在商谈中讲述客户公司的详细信息，为客户提供符合需求的产品，电话销售员以事实证明你所做的努力，让对方看到你的用心和认真，以真诚打动人。

电话销售话术模板 2 > >

您的朋友是我们公司的忠实客户，他说您一直想买一套健身器材，希望我们能够为您提供这方面的服务，请问您需要什么功能的健身器材，腿部、背部还是……	话术要点：朋友转介绍，解释的时候要底气十足，不可露怯。
--	-----------------------------

话术点评：客户不会轻易地被蒙骗过去，神秘友人不会成为免死金牌，电话销售员切勿滥用此方法，要有事实依据，详细地了解客户的各项资料之后，有针对性地使用。

电话销售话术模板 3 > >

谢谢您把这个问题告诉我，我是从公司的其他部门得来的，他们说您是业务负责人，让我跟您联系，您觉得这款产品怎么样？	话术要点：电话销售员并非客户电话的直接搜索人，告知的同时，及时转移到产品上。
---	--

话术点评：客户的问题说明他有着强烈的防备心理，电话销售员要灵活地转移客户的关注点，化危险（客户的追问）为机遇（再次通话的机会）。

常见错误销售行为规避

01 / 您前两天刚买了一套房子，他们说的。

这样说将透露电话的一方置于难堪的境地，还会激怒客户，电话销售员在为公司招惹麻烦。

02 / 哈哈，这是秘密，我不能告诉您！

客户没有心情开玩笑，他们希望得到正面的回答，而非搞笑的回应。客户在好奇心的驱使下，会紧抓住问题不放，在无谓的问题上浪费时间会影响销售业绩。

03 / 我们是随机筛选的电话号码。

客户可能不会继续追问，电话销售员这样的回答不能够获得客户的好感，电话销售的难度并未削减。

销售场景 05 / 下班时间怎么还打电话

客户心理活动

- (1) 我上夜班，白天睡觉，骚扰电话只会影响我休息。
- (2) 现在是私人时间，我不希望被打扰。
- (3) 正和家人一起吃饭，我现在不方便接电话！
- (4) 电话销售没什么不好，以后要挑选好时间再打过来。
- (5) 公司实行倒班制，今天上午好不容易轮到我休息！

电话销售员的销售目标

真诚地向客户致歉。客户接听电话的情绪不佳，电话销售员要理解客户的处境，想方设法舒缓对方的心情。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售是一项极富挑战性的工作，电话销售员需要做好应对各种局面的准

备。客户认为电话销售员没有选择好打电话的时间，但既然双方已经在通话中，电话销售员就要处理好当前的问题。

（1）保持镇定。电话销售员要从容地应对各种难题，就算客户拒绝的理由站不住脚，也不要慌乱，始终保持良好的心态，不要被困难打倒。

（2）放低姿态。电话销售员要尊重客户，让对方感受贴心的服务，以硬对硬只会影响电话销售的顺利进展，还为对方留下不好的印象。

（3）随机应变。若客户的情绪得到缓解，电话销售员就可以转向与销售相关的话题；若客户的心情无法转变，电话销售员就要及时停止通话，争取下一次的电话沟通机会。

巧妙地应对客户提出的异议，用声音吸引客户的注意力，自然地将其引入销售轨道中，这是优秀的销售员必备的能力。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

真是对不起，您现在不方便接听电话是吗？我明天打给您吧？	话术要点：提出终止通话提议的同时，争取再次拨打电话的机会。
-----------------------------	-------------------------------

话术点评：通晓客户的情绪状态，遵从客户的步调选择通话走向，无论客户选择何时通话，电话销售员都获得了销售机会。

电话销售话术模板 2 >>

现在还要打扰您，真是非常抱歉，只是我希望您能给我一分钟的时间，让我为您解释一下，您看这样好吗？	话术要点：隐藏拨打电话的原因，向客户提出延长通话时间的请求。
---	--------------------------------

话术点评：电话销售员要珍惜来之不易的“一分钟”，以生动的语言引发客户的好奇心理，积极引导客户诉说，以探听客户的实际需求。

电话销售话术模板 3 > >

我理解您的心情，咱们都想在下班时间好好地放松一下，只是我想给您介绍一种能够帮您节省公司成本的方法，可以吗？	话术要点：节省公司成本的重要性不言而喻；以专业化的口吻增强语言的信服力。
---	--------------------------------------

话术点评：阐述利益点，面对极其重要的议题，上下班的界限便消失不见，得到客户的首肯后，结合客户公司的实际情况，电话销售员要详细地介绍公司产品，让客户真切地感受到产品的价值和意义。

常见错误销售行为规避

01 / 现在还没到下班时间呐！

这样回复容易引起争辩，客户会据理力争，双方的话题偏离了销售的主题，接下来的交谈起到的作用不大。

02 / 下班时间就不能打电话了吗？

电话销售员激怒客户的做法并不可取，略带挑战性的回答会引起对方的反感，一气之下，客户会选择挂掉电话。

03 / 那我不打扰您了，再见！

放弃客户的做法并不明智，电话销售员掌握的客户数量毕竟有限，要珍惜每一位客户。

销售场景 06 / 又是搞推销的吧

客户心理活动

- (1) 每天都会接到销售电话，真是防不胜防！
- (2) 听你的声音，咱俩并不认识，除了推销还能是什么呢？
- (3) 闲着无聊，就接听一下陌生的电话吧！
- (4) 总是向公司推销培训课程，我们现在并不需要！
- (5) 我已经拒绝了许多销售电话，这次仍旧不例外。

电话销售员的销售目标

直接说明来意。既然客户已经“识破”电话的真实意图，电话销售员就要大大方方地承认，直接进入销售主题。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户的猜测是对的，说明他们曾经接听过类似的电话，也有应对电话销售的经验，此时，转弯抹角已没有任何实质性的意义，电话销售员要向客户传递一种不同以往的信息。

（1）判断客户的情绪状态。根据客户的语气分析他的心情如何，若语气轻快愉悦，说明他们并不排斥电话销售；若语气不善，电话销售员就要谨慎地对待，先缓和客户的心情，再进行销售。

（2）设计精简的对白。电话销售员要字字斟酌，选择恰当的措辞，简单地阐述观点，说明利益点，引起客户的兴趣。

（3）尊重客户的选择。若客户清楚地表明拒绝的态度，电话销售员就不要再勉强对方，尽快结束通话，为对方留下良好的销售印象。

有些客户对电话销售员有着诸多偏见，若电话销售员无限放大客户的偏见，只会增加销售的难度。相反，电话销售员要直面困难，不要产生畏惧心理。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

您说得对，我是 ××（公司简称）的业务员小玲，您能不能帮我一个忙？	话术要点：大方承认客户的猜想，勇于向客户提出帮助的请求。
-----------------------------------	------------------------------

话术点评：主动示弱，调动客户的情绪，引发对方的“同情心理”。在面对男性客户的情况下，女性销售员可以选择此种方法。

电话销售话术模板 2 > >

李总，您真是料事如神！我这里有一种方法能将您工厂的生产时间缩短四分之一，我给您介绍一下，好吗？	话术要点：阐明利益点，主动为客户介绍产品。
---	-----------------------

话术点评：引发客户的好奇心理。为了解答心中的疑惑，客户会鼓励销售员继续讲述，接下来，电话销售员只需以精彩的语言强调产品的功用即可。

电话销售话术模板 3 > >

（客户的语气不友善）您说的对，我是一名电话销售业务员，只是这次并不是向您推销产品。春节快到了，我在这里向您拜年，祝您节日愉快、天天开心！	话术要点：否定客户的猜想，以节日拜访作为拨打电话的理由。
--	------------------------------

话术点评：销售的时机和氛围并不恰当时，电话销售员可延后销售进程，采取曲线推销的方法，借节日问候给客户留下良好印象，为今后的销售奠定感情基础。

常见错误销售行为规避

01 / 怎么会呢？我不是！

没有底气的回答会切断电话销售的可能性，电话销售是一项富有挑战性的工作，电话销售员要真诚地为客户提供服务，这是有利于客户的。

02 / 那我就直说了，您需不需要 × × 产品？

电话销售员采用直线式的思维方法，只会增加客户的负面情绪，客户尚未认识到产品的作用和价值，他们是不会接受的。

03 / 对啊，我就是做销售的！

这样电话销售员不断强化客户对自己的认识的做法并不明智。

销售场景 07 / 你们这些打电话做销售的，都是骗子

客户心理活动

- (1) 我吃过电话销售方面的亏，以后再也不相信他们了。
- (2) 面对面的销售才可信，只使用电话卖东西并不可靠！
- (3) 我已经识破你的诡计了，赶紧结束电话吧！
- (4) 每次接到销售方面的电话，我都会这样说他们。
- (5) 我喜欢去商场买东西，不会选择电话销售。

电话销售员的销售目标

让客户知道，电话销售是一个合理的销售渠道。客户对电话销售的认识并不正确，电话销售员需要尽快纠正对方的观点。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户的反应如此强烈，说明他们曾被电话销售欺骗过。社会上不乏打着电话销售的名义招摇撞骗的，有些电话销售提供的服务不够健全，这容易导致客户对电话销售的认识片面，电话销售员要努力引导客户树立全面观念。

(1) 理解客户的心情。电话销售员要善于运用同理心，尊重并理解对方的感受，转换立场，站在客户的角度思考。

(2) 向客户致歉。电话销售员展现出良好的服务态度，真诚地表达歉意，舒缓客户的恼怒情绪，营造愉悦的沟通氛围。

(3) 传递正确的电话销售观念。待客户的心绪平静后，电话销售员再循序渐进地渗透正确的销售观念，选择恰当的措辞，促使对方消化并吸收。

客户处于非理性的情绪状态，电话销售员首先需要暂缓销售脚步，积极地开导客户，为他们展现专业的销售姿态，让对方感受我们的真诚和热情，帮助他们抛开以往的偏执。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

非常对不起，都是我们的错，是我们的工作没有做到位，只是我想知道，您是不是有过不好的经历？	话术要点：诚恳地致歉，鼓励客户讲述曾经的遭遇。
--	-------------------------

话术点评：电话销售员要耐心倾听，了解客户的故事，疏导客户的心理情绪，初步赢得客户的好感，为下一步的销售做准备。

电话销售话术模板 2 > >

我理解您的感受，有些人确实打着电话销售的幌子招摇撞骗，我们也是深受其害，公司特地总结了几个电话销售骗局的特点，这些可以帮助我们有效地避免此类事件。我为您讲述一下，好吗？	话术要点：暗示客户电话销售行业同样深受其害，主动为客户讲解防范被骗的方法。
--	---------------------------------------

话术点评：电话销售员通过向客户支招，增强客户对电话销售行业的了解，纠正对方的错误观念，在讲述的过程中增进彼此之间的感情，增强信任感。

电话销售话术模板 3 > >

感谢您把这个问题告诉我，电话销售提供的服务确实亟待提高，我们公司也在不断地改进终端服务，我希望您能够为我们提供这方面的建议，以便做到让客户满意，您能不能说一下您的感受呢？	话术要点：谦虚地向客户请教问题，请求对方提供改进服务的建议。
---	--------------------------------

话术点评：客户的偏见中包含社会上广大客户的心声，电话销售员不妨通过客户了解电话销售面临的形势，以此做足准备功课。

常见错误销售行为规避

01 / 我们绝对不是骗子！

口说无凭，客户会认为电话销售员在狡辩，而电话销售员直接反驳客户的说法不具说服力，还容易激起客户的逆反心理。

02 / 您是不是受过伤害才这样说？

客户听了会感觉非常没面子，电话销售员一定要照顾客户的感受，不要把内心的真实想法全部表露出来。

03 / 您怎么这么说，我们有很多的忠实客户。

站在客户的对立面进行争辩，只会鼓励客户参与争论，双方不服输的争论会导致两败俱伤，电话销售员在为电话销售做减法。

销售场景 08 / 你打错电话了，这里不是采购部

客户心理活动

- (1) 公司的行政部并不负责购置物品，打电话也没用。
- (2) 他们经常打错电话，真是烦不胜烦！
- (3) 这次说清楚，以后不要再犯类似的错误了。
- (4) 我现在正忙着，没有时间继续说下去。
- (5) 这里是售后维修部，销售的事情要找采购部。

电话销售员的销售目标

请求客户转接或取得采购部的联系方式。电话销售员对联系人的定位尚未准确，要在当前客户的帮助下找到关键人。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售员掌握的信息并不完整，可能会出现打错电话的情况，通话者与销售不挂钩，并非意味着他们对销售毫无作用。电话销售员可将其视为中间人，处

理好与他们之间的关系，在对方的帮助下与关键客户通话。

（1）保持谦逊的态度。切勿忽视中间人的作用，以良好的服务态度赢得对方的好感，客户一般乐于帮忙，只要电话销售员能够给出合情合理的理由。

（2）请求客户的帮助。直接进入主题，不要在交谈上花费太多时间，提高办事效率。

（3）掌握转接的技巧。态度真诚、语气恳切、灵活用词，简明扼要地请求对方转接，提出一些客户不会轻易拒绝回答的问题。

电话销售员要在短时间内为客户留下良好印象，借此打动客户，激发他们的助人热情，这个问题并不难，但不容忽视，毕竟客户有拒绝的可能性。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

不是采购部，怎么可能？您就别开玩笑，我是××公司的张×，找你们采购部的负责人有急事。	话术要点：轻快地否认客户的说法，说明电话的紧急性。
--	---------------------------

话术点评：客户在做出否定式的回答的同时，对方会较为详细地解释打错电话的原因，电话销售员可借此讨得采购部的电话。

电话销售话术模板 2 >>

谢谢您的提醒，只是李总给我的明明是采购部的电话，怎么会打错了呢？	话术要点：说出自己的疑惑，将李总作为靠山。
----------------------------------	-----------------------

话术点评：客户对陌生电话充满防备心理，电话销售员暗示对方自己获得了其上级的首肯，转接电话的必要性不言而喻。

电话销售话术模板 3 >>

瞧我这记性，多亏您的提醒。老李在采购部，我找他有急事，您帮我转接过去吧！	话术要点：有事情需要与采购部的‘老李’相谈；以熟络的口吻应对客户。
--------------------------------------	-----------------------------------

话术点评：电话销售员隐藏真实的销售身份，要想巧妙地蒙混过关，必须完全投入到设计的崭新角色之中，以免客户产生怀疑。

电话销售话术模板 3 > >

12345678（重复拨打的电话号码），没错，就是采购部的电话！	话术要点：精确地重复电话号码，表现自己坚定的态度。
----------------------------------	---------------------------

话术点评：如何能够快速引导客户说出采购部的电话号码呢？对于本部门的电话，客户可能早已烂熟于心，在电话销售员的刺激下，客户会不由自主地泄露采购部的电话。

常见错误销售行为规避

01 / 那您帮我转接到采购部吧！

客户并没有转接电话的义务，电话销售员略带命令式的口吻让客户感觉非常不舒服，客户会选择挂断电话而非帮忙转接。

02 / 您可不可以把采购部的电话告诉我？

电话销售员询问过于直白，这样容易让客户怀疑电话的目的和意图，若对方经过推断认为转接的原因并不合理，他们会直接拒绝客户的请求。

03 / 怎么可能，我打的明明是采购部的电话？

客户听了会心生厌烦，电话销售员明明打错电话，还不承认，谁又愿与这种人合作呢？

销售场景 09 / 我很忙，请别打扰我

客户心理活动

- （1）我正在开会，现在别打扰我！
- （2）要是任务无法完成，我就要倒霉了。
- （3）工作期间，我懒得理会无关紧要的电话。
- （4）这样说的话，他们就不会继续纠缠我了吧？
- （5）我正在开车，没有时间闲聊！

电话销售员的销售目标

选择合适的理由，让客户从忙碌中抽时间交谈。无论客户拒绝的理由是否成立，电话销售员都要为其找寻一个继续交流的理由。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户以“忙”为借口，背后有两种可能的情况：客户的理由成立，他们深陷在忙碌的状态中；客户委婉拒绝，不想继续交谈。电话销售员无从判断客户出自何种原因选择拒绝，但不要轻易言放弃。

（1）尽量避免类似情况发生。对于不同类型、不同行业的客户，电话销售员有针对性地选择拨打电话的时间，主动避开休息时间和工作繁忙时段。

（2）给客户一个继续倾听的理由。若客户以“忙”故意推脱，电话销售员就要阐明本次通话的价值所在，引起客户的注意力，吸引对方继续倾听。

（3）适可而止。客户确实处于繁忙状态，电话销售员要懂得暂时放弃，快速结束通话，并争取下一次通话的机会。

开展电话销售的过程中，电话销售员经常会遇到客户繁忙异议的情况，要想延长通话时间，关键在于要让客户感觉接听的时间要有价值，选择的理由要真实可行。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

李总，您如此忙碌，还不是为了让公司做大做强，我这里刚好有一种方法能够帮您提高工作效率，让项目完成时间缩短五分之一，我为您介绍一下好吗？	话术要点：点破客户忙碌的目的，为其介绍一种提高工作效率的方法。
---	---------------------------------

话术点评：客户看重的是时间背后的价值和利润，若电话销售员为其提供一种提高时间使用效率的方法，客户怎会拒绝呢？

电话销售话术模板 2 > >

我理解您的心情，大家的时间都很紧，只是我相信您要是听了我的介绍，一定不会觉得在浪费时间，只需要您抽出三分钟，不知道您是否愿意给我这次机会呢？	话术要点：时间面前，人人平等；以微小的三分钟弱化客户的忙碌状态。
--	----------------------------------

话术点评：电话销售员准确把握通话时间，不要没完没了地诉说，切勿强求一通电话便能促成交易，这次不妨为客户留下良好印象。

电话销售话术模板 3 > >

（客户确实非常忙碌）真是不好意思，那我什么时间打过来合适呢？明天上午还是下午？	话术要点：保持同理心；使用二选一选择法，限定客户时间选择的范围。
---	----------------------------------

话术点评：电话销售员约定好再次通话的时间，此次通话的目的是为客户留下印象，消减再次通话时的障碍。

常见错误销售行为规避

01 / 我只需要耽误您几分钟的时间

电话销售员单方面的请求不具说服力，客户无从得知通话为自己带来何种益处，会认为接受电话销售员的提议等同于浪费时间。

02 / 那您什么时候有空呢？

客户的第一反应便是“我一直很忙，没有空闲的时候”，电话销售员轻易地阻塞了自己的后路。

03 / 怎么会呢，您就别骗我了！

就算客户所说的话并不真实，电话销售员口无遮拦地说出，客户听了会感觉非常没面子，无台阶可下的情况下只好选择挂断电话。

第二章

巧妙应对前台或总机的阻拦

前台或总机是电话销售中的“拦路虎”，电话销售员必须想方设法越过前台或总机设置的障碍，继而与关键联系人继续接触。

销售场景 01 / 请问你找谁

客户心理活动

- (1) 我是公司的前台，专门负责接听电话。
- (2) 这是一个陌生的电话号码，他想找谁呢？
- (3) 直接说明打电话的目的，不要浪费太多的时间！
- (4) 这里是总机，我需要为你转接到特定的部门。
- (5) 经理交代我们，不要将骚扰电话转接到他那里去。

电话销售员的销售目标

指明转接对象。电话销售员需要直接说明来意，向前台或总机传递一种“转接必不可少”的讯号，成功越过前台或总机的阻拦。

电话销售员的销售意识与行为准备

接听、转接公司来电是前台 / 总机的工作职责，为了提高各部门的工作效率、节省上级的时间，他们需要对来电进行筛选，阻挡无关紧要的电话。电话销售员需要掌握应对前台 / 总机的技巧，去除电话销售中的障碍。

(1) 掌握充足的信息。电话销售员通过网络搜索等方法，了解销售对象的个人信息、前台的姓名、公司的主营业务方向，有备而来。

(2) 制造熟悉感。电话销售员平等地与前台 / 总机对话，使用熟络的语气，要让前台 / 总机感觉自己与转接对象非常熟悉，有必要进行转接，增加转接的筹码。

(3) 不要露出破绽。电话销售员勿要与前台 / 总机商讨销售事项，给对方一个模糊的概念，但转接的重要性不言而喻，隐藏销售目的，不要过早暴露销售身份。

前台 / 总机在拒绝转接电话方面，具有丰富的工作经验，电话销售员需要深入分析，多做总结，不断提高电话转接率。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我找李 × ×（转接对象的姓名），有急事！	话术要点：直呼转接对象的姓名；语气须急切。
-----------------------	-----------------------

话术点评：电话销售员要传递一种紧迫感，迫使客户不做他想，在无形中向对方施加压力，让前台 / 总机感觉非转接不可。

电话销售话术模板 2 > >

我找李总，我们有约定，他说打这个电话让前台转接就行！	话术要点：借用上级的名义让客户转接；底气要足。
----------------------------	-------------------------

话术点评：电话销售员掌握充足的客户信息，狐假虎威，借前台 / 总机上级名义威慑对方，前台 / 总机会严格遵守上级的指示办事。

电话销售话术模板 3 > >

我有急事找李总，快点转接，要是耽误了正事，你要负起全责！	话术要点：表明有急事必须转接；将责任转移到前台 / 总机身上。
------------------------------	---------------------------------

话术点评：不得已的情况下，电话销售员向前台 / 总机施压，暗示对方不转接电话的后果很严重，他们为了避免“惹祸上身”，会爽快地答应转接。

电话销售话术模板 4 > >

帮我转接李总，我要和他讨论一下项目经费的问题。	话术要点：项目经费及业务合作方面的事项，较有说服力。
-------------------------	----------------------------

话术点评：电话销售员可以稍稍透露详细信息，说明转接电话的重要性，一旦涉及项目合作事项，前台 / 总机不宜横加阻拦。

常见错误销售行为规避

01 / 您好，请问李总在吗？

小心翼翼的表现说明电话销售员并不认识转接对象，前台 / 总机轻易地识破

了打电话的意图，自然拒绝转接。

02 / 您好，我是 × × 公司的小玲，请问你们需要 × × 产品吗？

直接向前台 / 总机销售的方法并不可取，对方有责任过滤掉销售类型的电话，电话销售员的表现太过稚嫩。

03 / 请帮我转接到销售部！

前台 / 总机应对电话销售的经验很是丰富，听到“销售部”一词，前台 / 总机就会变得警惕起来，很快就可以断定电话的目的。

销售场景 02 / 请问你有预约吗

客户心理活动

- (1) 最近公司很忙，老板交代要谨慎地对待每一通电话。
- (2) 提前一天预约，我才会转接过去。
- (3) 没有预约的话，那就是无关紧要的电话。
- (4) 听不出对方到底是什么来历，我还是小心为妙。
- (5) 预约对象是谁呢？我需要做好登记。

电话销售员的销售目标

具体情况具体分析。若有预约，越过前台 / 总机便不成问题；在没有预约的情况下，电话销售员处理的问题相对棘手。

电话销售员的销售意识与行为准备

前台 / 总机询问预约事项，向电话销售员传达了两个信号：其一，前台 / 总机并未察觉我们的身份和意图；其二，前台 / 总机严格遵循预约流程行事，例外通融的可能性不大，除非电话销售员能够提供令人信服的理由。

(1) 迅速做出反应。支支吾吾、停顿的时间过长，前台 / 总机在等待的过程中会起疑心。电话销售员要灵活、巧妙地应对，能够掌控整个局面。

(2) 谎称“有预约”的条件。电话销售员清楚地了解转接对象的各种信息，在有把握的情况下，自然、镇定地表述预约详情。

(3) 争取预约机会。在没有预约且不了解对方信息的情况下，提出预约请求，牢记预约时间和对象，顺延销售进程。

前台/总机是电话销售中的“拦路虎”，他们一向机智、聪敏，许多电话销售员遇到前台/总机，被迫中止销售进程。电话销售员必须掌握更高超的应对技巧，化解前台/总机的转接异议。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

预约？现在都火烧眉毛了，还谈什么预约！赶快给我转接到李总那里，我要问问他合约的事到底怎么办！	话术要点：预期的合同出现差池；语气须急切，音量高于平时。
--	------------------------------

话术点评：电话销售员出其不意、攻其不备，用夸张的表现回应前台/总机，其在毫无准备的情况下，转接电话的可能性非常大。

电话销售话术模板 2 >>

当然有预约！我和李总早就约好了，快点转接过去，他还等着我呢！	话术要点：假装有预约，想方设法缩短与前台/总机的通话时间。
--------------------------------	-------------------------------

话术点评：前台/总机询问越多，电话销售员的处境越不利，要求转接的时候要要有充足的自信，避免引起前台/总机的怀疑。

电话销售话术模板 3 >>

从什么时候开始实行预约制度的？老李从来没有和我说过这件事，帮我转接过去，我要问问他这是怎么回事！	话术要点：故作惊讶，以熟人的角色登场。
--	---------------------

话术点评：电话销售员可以制造一种熟悉感，暗示前台/总机自己与公司领导的关系非同寻常，将主动权转移到自己手中，以个人气场震住前台/总机。

电话销售话术模板 4 > >

我打电话就是来预约的，在昨天的展会上，李总对我们公司的项目非常感兴趣，我想明天和他谈一谈。	话术要点：了解对方公司领导动向，与前台/总机预约好再次通话的时间。
---	-----------------------------------

话术点评：保持心态平和，不惧怕前台/总机提出的任何问题，与前台/总机达成预约协议，等待再次通话的时机，中间做好准备工作。

常见错误销售行为规避

01 / 还需要预约吗？

前台/总机一听便知电话销售员是外行，毋庸置疑，电话并没有转接的必要，电话销售员的不自信阻碍了前进的销售步伐。

02 / 请问您公司是否需要 × × 类型的产品？

这种说法不仅未能正面回答前台/总机的问题，还表明了拨打电话的目的，既然是无关紧要的电话，前台/总机可能会选择直接挂断。

03 / 我现在预约，可以吗？

电话销售员的底气不足，且这样的回答会引起前台/总机的怀疑，对方通过例行询问最终会追问出电话销售员的真实目的。

销售场景 03 / 他不在

客户心理活动

- (1) 这周经理外地出差，再打电话也没用。
- (2) 老板指示，只要是陌生电话，一律说他不在。
- (3) 上次帮一个做销售的人转接电话，老板批评了我，以后再也不能犯类似的错误了！
- (4) 经理对我说，今天他不想接到任何电话。

电话销售员的销售目标

分析并判断对方的理由是否为真。这种说辞多半代表前台 / 总机委婉拒绝转接要求，电话销售员不要为此而气馁。

电话销售员的销售意识与行为准备

为了提高电话销售的命中率，电话销售员需要保持积极向上的心态，不要轻信前台 / 总机的拒绝理由。“他不在”是借口的可能性非常大，巧妙地与前台 / 总机周旋，争取越过对方设置的阻碍。

（1）顺藤摸瓜。以前台 / 总机的托词为前提，电话销售员要顺着对方的说法查找漏洞，从中提炼出问题，鼓励前台 / 总机作答。

（2）照顾前台 / 总机的面子。在电话交谈的过程中，假设对方的说法为真，就算心中有怀疑，也要给前台 / 总机台阶下。惹恼了前台 / 总机，电话销售员就是在“自寻死路”。

（3）说明电话的重要意义。基于工作职责要求，前台 / 总机需要对来电进行过滤，只是若有紧急事项，例外原则就派上了用场，电话销售员要为对方提供不可抗拒的转接理由。

转接对象确实不在公司，电话销售员要问清楚转接对象回来的时间，提前约定好电话拜访，降低未来的电话销售难度。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

啊？他不在！我们昨天约好这个时间打电话的，难道他今天来晚了？你帮我过去看看吧！	话术要点：提示前台 / 总机自己如约而至，建议对方重新查看致电对象是否存在。
---	--

话术点评：切勿拂了前台 / 总机的面子，前台 / 总机做出否定的回答时，电话销售员可依照对方的思路走，找寻其中的突破口。

电话销售话术模板 2 >>

这是之前的事情吧？我们经理刚和他通了电话，还说让我和李总商量接下来的事情，你转接过去吧，他现在一定在！	话术要点：以肯定性的判断威慑前台/总机，敦促前台/总机将电话转接过去。
---	-------------------------------------

话术点评：这种说辞适用于前台/总机明显说谎的情况，不宜滥用，电话销售员须掌握充足的客户资料，提高转接电话的成功率。

电话销售话术模板 3 >>

我们早就约好下午去××，他竟然不在？麻烦你再过去看看他来了没有！	话术要点：以私事为由让前台/总机放松警惕。
----------------------------------	-----------------------

话术点评：电话销售员可以直接表明目的，前台/总机不会干扰转接对象的私人活动，以此为契机，顺利铲除转接障碍。

电话销售话术模板 4 >>

他什么时候回来？时间具体点，到时候我再和他聊项目的事情！	话术要点：追问后续事项，详细地记录下前台/总机的答复。
------------------------------	-----------------------------

话术点评：若前台/总机讲述的是实情，追根究底，不放过与潜在客户通话的机会，为了得到明确的答复，电话销售员可寻找正当的理由作为借口。

常见错误销售行为规避

01 / 我知道他一定在，你就帮我转接过去吧！

电话销售员采取硬碰硬式的回答方式只会引起前台/总机的反感，虽然前台/总机无法参与电话销售，他们也有权力将电话销售员拒之门外。

02 / 既然不在，那我明天再打过来。

不努力就选择轻信前台/总机，电话销售员在做无用功。就算明天再拨打过来，对方仍会以同样的借口拒绝。

03 / 那他什么时候在？

“经理很忙，没有空闲的时候”。若前台/总机这样回答，电话销售员就没有了反驳的余地，这通电话注定是无效的。

销售场景 04 / 经理在开会，你稍后打过来吧

客户心理活动

- (1) 会议刚开始，现在不能进去打扰到他们。
- (2) 无论是什么事情，都比不上这次的会议重要。
- (3) 肯定又是无聊的推销电话，这个理由他总不能反驳了吧？
- (4) 临近年关，大家都很忙，没有必要理会这些没用的电话！
- (5) 电话来的不是时候，稍后再说！

电话销售员的销售目标

询问更多的信息。前台 / 总机给出的理由很充分，电话销售员仍有机会实现预期目标，只是需要特定的技巧和方法。

电话销售员的销售意识与行为准备

如何判断“经理”是否在“开会”呢？若前台 / 总机详细地询问内容，并将电话销售员讲述的话记录下来，开会的理由便成立；反之，若前台 / 总机并没有咨询其他的事项，说明他们在敷衍电话销售员。

(1) 调整自己的情绪和状态。电话销售员要保持镇定，掌控好语气和态度，若有必要，快速地将情绪转化为“火冒三丈”的状态（在第二条的情形下适用）。

(2) 说明事情的紧急性和严重性。经过分析和判断，前台 / 总机所说不实，电话销售员以夸张的语调和难以置信的语气强调电话必须进行转接，向对方施压。

(3) 达成通话协议。电话销售员问清楚会议结束的时间及何时拨打电话方便，加深前台 / 总机对自己的印象，减缓再次要求转接时的难度。

电话销售员可以将前台 / 总机的承诺视为“尚方宝剑”，作为稍后拨打电话的理由，对方不会违背自己做出的诺言，转接电话也就顺理成章地实现了。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

又在开会？老李可真忙！这件事情非同小可，我必须马上和他通电话，请转接过去吧！	话术要点：以亲密的称呼展示两人之间的关系，强调电话的重要性。
--	--------------------------------

话术点评：无视前台 / 总机的拒绝，电话销售员要直接说明转接电话的必要性，无论前台 / 总机所说是否属实，例外原则都能够帮助电话销售员实现转接目的。

电话销售话术模板 2 > >

真是不凑巧，只是我们公司已经同意和贵公司合作，不知道李总是什么意见？请转接过去吧，这份合同还等着李总签字呢！	话术要点：前台 / 总机处于被动状态；公司之间的业务合作问题，前台 / 总机不便多问。
--	---

话术点评：电话销售员要将销售活动含蓄地表述出来，当下的问题已超出了前台 / 总机的职权范围，对方自然会转移到上级那里去。

电话销售话术模板 3 > >

会议还有多长时间，我几点打过来方便呢？	话术要点：询问后续事项，设定好拨打电话的时间。
---------------------	-------------------------

话术点评：前台 / 总机提出的拒绝并非全是敷衍之词，电话销售员要理解其难处，若一味地步步紧逼，只会惹恼前台 / 总机。得罪前台 / 总机的做法毫无益处。

电话销售话术模板 4 > >

这样啊，那我下午两点的时候打过来，好吧？您先忙！	话术要点：主动提供建议，限定拨打电话的时间。
--------------------------	------------------------

话术点评：不等前台 / 总机有所反应，电话销售员要为自己寻得拨打电话的时机，掌握主动权，按时拨打客户的电话，塑造诚实守信的专业形象。

常见错误销售行为规避

01 / 我过会再打过来！

前台 / 总机听了不会对电话销售员留有深刻的印象，再次拨打电话的时候，电话销售员面临的难度并未得到减小。

02 / 我知道经理并没有开会，你就别骗我了。

电话销售员质疑前台 / 总机话语的真实性，对方听了会感觉很不舒服，是否转接电话，全在于前台 / 总机的一念之间，得罪前台 / 总机的做法并不可取。

03 / 您能否帮我转接过去呢？

前台 / 总机已经婉转地拒绝了电话销售员，电话销售员要能够理解对方的潜台词，从侧面入手，逐步地提出自己的要求。

销售场景 05 / 你直接同负责人联系吧

客户心理活动

- (1) 这件事情超出了我的职责范围，我不需要管太多。
- (2) 我并不清楚负责人是谁，你看着办吧！
- (3) 我还有很多工作要忙，没空理会你。
- (4) 各部门有自己的座机，你直接打过去就行！
- (5) 既然你知道应该找哪一个部门，就不需要我多说了。

电话销售员的销售目标

向前台 / 总机询问负责人的信息。前台 / 总机不愿与电话销售员多做交谈，若电话就此中止，电话销售将难以进行。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售员搜罗到的客户信息，有时仅有一串电话号码，在这种情况下，我们必须从前台 / 总机那里获知关键联系人的信息。

(1) 以退为进。电话销售员要放缓销售步调，让前台 / 总机放轻松，旁敲侧击，从侧面入手，通过提出有针对性的问题，得到需要的信息。

(2) 主动寻求前台 / 总机的帮助。态度要诚恳，言辞要恰当，电话销售员可以先向前台 / 总机询问一些容易回答的问题，在交谈中缓和沟通氛围，增加前台 / 总机对自己的好感，循序渐进地询问负责人的联系方式。

(3) 表达感谢。无论是否能够得到负责人的信息，电话销售员都要向前台 / 总机表达谢意，为对方留下良好的印象。

询问的关键在于选择恰当的问题，交谈之初，前台 / 总机将电话销售员视为陌生人，此时对方有强烈的防备心理，电话销售员要逐渐地打破前台 / 总机心中的壁垒，加强情绪的感染力，以实现预期的目标。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

谢谢您的提醒，真是一语点醒梦中人！只是我有一个小的请求，您能不能帮我一下呢？	话术要点：向前台 / 总机表示感谢，热情地赞美对方，进而提出寻求帮助的请求。
--	--

话术点评：初步赢得前台 / 总机的好感，做好铺垫，前台 / 总机为了使自己符合销售员描述的形象，不会采取拒绝的态度。

电话销售话术模板 2 >>

是这样的，我要找市场部的刘经理，只是想确认一下，他们的分机号码是 × × 吗？	话术要点：假设知道市场部的分机号，向前台 / 总机验证是否准确。
---	----------------------------------

话术点评：在掌握的信息不全面的情况下，电话销售员可以通过技巧性的提问，从侧面入手得知负责人的分机号码。学会灵活地调适自身的角色。

电话销售话术模板 3 >>

我找财务部，请你帮我转接过去吧。	话术要点：掩盖销售目的，选择恰当的部门作为转接跳板。
------------------	----------------------------

话术点评：若直接要求转接到销售部或市场部，前台 / 总机会怀疑电话销售员的用意，进而拒绝提供帮助。而令前台 / 总机放松警惕，电话销售员就可以成功地越过其设置的障碍。

电话销售话术模板 4 > >

我也是这样想的，只是刚才拨打的号码一直没有人接听，您能不能帮我看一下是怎么回事吗？	话术要点：之前拨打过负责人的电话，苦于无人接听，只得寻求前台 / 总机的帮助。
---	---

话术点评：转移前台 / 总机的注意力，在对方提供反馈信息的过程中，电话销售员将话题聚拢在负责人上面，打探出联系人的资料。

常见错误销售行为规避

01 / 负责人是谁呢？

电话销售员不知道负责人是谁，但切勿将此信息告诉前台 / 总机，前台 / 总机得知后，稍加分析，便知道电话销售员的真实目的，从而不会为电话销售提供方便。

02 / 您直接帮我转接过去，不就得了！

前台 / 总机不会毫无理由地帮陌生人转接电话，电话销售员漫不经心的语气让人感觉他们与负责人之间并没有联系的必要。

03 / 销售部的分机号是多少？

前台 / 总机不会盲目地将销售部门的分机号告诉来电者，当对方察觉到电话销售员的真实目的，就会拒绝电话销售员的请求。

销售场景 06 / 我不知道经理的电话

客户心理活动

- (1) 公司只对外公开固定电话，手机号码不向外透露。
- (2) 如果他和经理很熟，怎么会不知道经理的电话呢？
- (3) 他们总是设法从我这里套取经理的电话，我不能再上当了！
- (4) 他向我要经理的电话，目的何在呢？
- (5) 既然你是做销售的，我又怎么会把经理的电话告诉你呢！

电话销售员的销售目标

设法与经理通话。前台 / 总机拒绝透露上级的电话，表明他们心存戒备，电话销售员要努力获得对方的信任。

电话销售员的销售意识与行为准备

前台 / 总机不会轻易将经理的电话号码告诉来电者，若因此给公司或上级带来负面影响，他们要承担一定的责任。前台 / 总机也不能够错失重要电话，尤其是那些对公司有着重要意义的电话。

(1) 镇定自若。电话销售员要保持良好的心态，语气自然，透过电话传递自信和活力，以亲和力拉近彼此之间的心理距离。

(2) 强调电话的紧急性、重要性。电话销售员要让对方意识到电话的意义和价值，说出经理的电话号码或转接电话迫在眉睫。

(3) 切勿死缠烂打。前台 / 总机有着明显的拒绝态度，电话销售员要懂得适可而止，着手准备第二次电话销售，吸取教训，搜集齐全各项资料，提高成功率。

前台 / 总机会选择以委婉的态度表示拒绝，电话销售员不要得寸进尺，当对方表现得不耐烦时，要懂得选择放弃，为对方留下好印象。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我是 ××× (自己的姓名), 把老李的电话号码告诉我, 我找他有事!	话术要点: 坦荡地报出自己的姓名, 直接索要经理的电话。
-------------------------------------	------------------------------

话术点评: 电话销售员要用气势压倒人, 在无形中纠正前台 / 总机的观念, 让对方产生一种错觉, 即电话销售员与经理相识。

电话销售话术模板 2 > >

这通电话事关两个公司之间的合作, 要是延误了时机, 你能担当得起吗? 赶快把你们经理的电话给我!	话术要点: 将延误电话的责任推到前台 / 总机身上; 以气势汹汹的语气震慑对方。
--	--

话术点评: 暗示后果的严重性。前台 / 总机按照工作职责行事, 同时不愿承担额外的责任, 电话销售员可以利用对方的这一心理实现预期目标。

电话销售话术模板 3 > >

既然你不知道, 那就帮我把电话转接到售后服务部吧! 我要找位师傅询问点售后问题。	话术要点: 以不太敏感的售后服务为依托, 转接到售后服务部。
--	--------------------------------

话术点评: 顺势而为, 电话销售员可以从售后服务部入手, 打听客户经理的电话, 处理好与售后服务部的工作人员之间的关系, 获取更多的客户信息。

电话销售话术模板 4 > >

我再找找李经理的名片, 看能不能找到, 麻烦你了, 再见!	话术要点: 不小心遗失了客户经理的名片, 礼貌地结束通话。
-------------------------------	-------------------------------

话术点评: 适可而止, 伺机而动, 电话销售员要选择合适的时间间隔, 争取下一次突破前台 / 总机设置的防线。

常见错误销售行为规避

01 / 您就别开玩笑啦！

前台 / 总机处于防备状态，电话销售员缓和气氛的方法并不恰当，这样只会给对方一种非专业的形象。

02 / 你一定知道，为什么不告诉我？

电话销售员采用非理智式的询问不会得到前台 / 总机的回应，还会让对方感觉非常不舒服，激怒前台 / 总机的做法无异于自毁销售前程。

03 / 把你们经理的电话告诉我，能怎么样？

前台 / 总机要依照公司规定开展工作，若电话销售员步步紧逼，只会让对方为难，得罪前台 / 总机并不明智。

销售场景 07 / 说一下你的个人资料，我要登记一下

客户心理活动

- (1) 他说有重要的事情要找老板，我还是记下来为好。
- (2) 公司有着严格的规定，电话拜访也要登记一下。
- (3) 既然你和我们公司有合作，那我应该能够查到你的个人信息。
- (4) 他们打电话进来说找老板，我不能什么都不问就转接过去。

电话销售员的销售目标

成功地转接电话。要知道，前台 / 总机做来电记录，并不代表他们会重视这次来电，电话销售员要时刻保持清醒。

电话销售员的销售意识与行为准备

前台 / 总机希望电话销售员说出个人资料，以便做好来电记录，这其实是对方实施的一种“障眼法”，电话销售员接到对方来电的可能性非常小，将重心拉回到电话转接上才是重中之重。

(1) 及时转移话题。电话销售员要学会自然地切换交流的话题，将主动权转移过来，逐渐地引导前台 / 总机遗忘登记事项，进而解决自身危机。

(2) 适时提出转接要求。在通话的过程中，电话销售员要处理好与前台 / 总机之间的关系，通过适度的赞美赢取对方的好感，在前台 / 总机心态放松的情况下，提出转接电话的请求。

(3) 巧妙地结束电话。前台 / 总机不为所动，一味坚持做来电登记，畏畏缩缩的表现只会让对方起疑，电话销售员要掌握灵活脱身的方法。

在前台 / 总机的印象中，不愿留下联系方式的来电者多属于电话销售员。电话销售员无法保证电话转接率是百分之百，却要始终保持专业的销售形象。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

什么，还要做记录？我有重要的事情找老李，赶紧把电话转接过去，耽误了事情你承担得起这个责任吗？	话术要点：故作惊讶，无视前台 / 总机的要求，假设性地将责任转移到对方身上。
--	--

话术点评：以迅雷不及掩耳之势“震慑”前台 / 总机，冲刷前台 / 总机的理性思维，争取以较短的时间促使前台 / 总机转接电话。

电话销售话术模板 2 >>

你是新来的吗？我要和李总通电话，竟然还需要登记？	话术要点：理直气壮地否定登记要求，以教训的口吻警示前台 / 总机。
--------------------------	-----------------------------------

话术点评：来电者与上级的关系非同小可，引导前台 / 总机想象电话销售员的身份，模糊对方的认识，进而实现转接目的。

电话销售话术模板 3 >>

我是 ×××（销售员的姓名），用不着登记了，直接把电话转接到李总那里！	话术要点：登记只是走走过场而已；用电话传递威信。
-------------------------------------	--------------------------

话术点评：底气要足，电话销售员在使用上述方法的时候，一定要慎重，把握好其中的微妙之处，小心弄巧成拙。

电话销售话术模板 4 > >

这个号码就是我办公室里面的座机号， 我还会再打过来，请告诉李总！	话术要点：坦然应对前台 / 总机提出的要求。
-------------------------------------	---------------------------

话术点评：镇定自若，电话销售员不要故意躲闪，观察前台 / 总机做何反应，根据其表现选择应对策略。

常见错误销售行为规避

01 / 还需要登记？那算了吧！

直接放弃的做法不可取，要知道，获取客户资料并不是一件容易的事情，电话销售员要珍惜来之不易的通话机会。

02 / 讲明身份的时候，毫无底气。

前台 / 总机会很快地察觉到电话销售员怯懦的表现，他们在接听电话方面，经验和判断力惊人，电话销售员要能够“镇压”住对方。

03 / 为了转接成功，蛮横无理地对待前台。

过犹不及，用声音的威慑力展示威信，电话销售员要细细地揣摩两者之间的差异，若不得要领就要另寻他法。

销售场景 08 / 能不能不要一天到晚地骚扰我们

客户心理活动

- (1) 你以为换个号码打过来，我就听不出你的声音了吗？
- (2) 公司不需要你们的产品，我说多少遍你才相信？
- (3) 以前我礼貌地对待这些做销售的，他们还得寸进尺了！
- (4) 我正在家里吃饭，没有时间应付你们。
- (5) 推销产品的这些人，每天都要打家里的电话，真是烦人！

电话销售员的销售目标

转变前台 / 总机的负面印象。前台 / 总机将电话销售视为电话骚扰，对方的观念有所偏差，电话销售员要尽快转变前台 / 总机的偏见。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售公司的数量有限，电话销售员与同事竞相向同一客户拨打电话，就算对方有购买需求，也会感觉烦不胜烦。难道要放弃这种类型的客户吗？答案是否定的，电话销售员可以参照以下方法。

（1）理解客户的心情。电话销售员要保持同理心，深切体会前台 / 总机的感受，以理解的口吻与对方交谈，心态要平稳，不要让对方的负面情绪影响到自己。

（2）向客户致歉。放低姿态，真诚地向前台 / 总机表达歉意，平息对方的怒火，尽可能营造出轻松愉悦的电话沟通氛围。

（3）站在对方的立场上思考问题。与前台 / 总机“闲聊”，电话销售员要杜绝销售方面的话题，在交谈中分析并总结对方的性格特征，适当地提问，从他们的回答中挖掘有用信息，及时记录下来，留做备用。

同时，电话销售员要做好拨打电话的记录工作，避免出现重复拨打客户电话的情况，自源头入手，从根本上解决问题。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

对不起，我打电话就是为此事，刚才在通话记录上发现，我们给您打了好几个电话，在这里我向您道歉，希望不要因为我们的过失影响您的心情。	话术要点：解释清楚拨打电话的缘由，诚恳地道歉，请求前台 / 总机原谅我们以往的过失。
--	--

话术点评：电话销售员要快速地做出反应，以谦卑的姿态示人，努力让前台 / 总机释怀，促使对方从不愉快的情绪中走出来。

电话销售话术模板 2 > >

都是我们的错，真是对不起，请您消气。我给您打这通电话就是为了了解一下您对电话销售有何看法，您能为我提供一些建议吗？	话术要点：虚心求教，征询前台 / 总机对电话销售的意见。
---	------------------------------

话术点评：电话销售员要以前台 / 总机喜闻乐见的方式开展销售业务，在调研的过程中注意询问对方的个人资料，引领前台 / 总机的需求导向，做好销售的准备功课。

电话销售话术模板 3 > >

真是不好意思，对您造成的困扰我感到非常抱歉，这次我不会向您做推销，只是有些问题一直困惑我，您能不能帮我解答一下呢？	话术要点：通话的目的并非销售，表达疑惑，恳求前台 / 总机帮助解答。
---	------------------------------------

话术点评：电话销售员不要让前台 / 总机挂断电话，努力延长通话时间，在提出问题的过程中，逐渐渗透销售思想，探索对方的产品需求。

常见错误销售行为规避

01 / 真是不好意思，再见！

知难而退的做法白白地浪费了潜在的客源，电话销售员若一味地重复这种举动，自己就会逐渐地丧失电话销售的热情和信心。

02 / 我是第一次给您打电话！

电话销售员与前台 / 总机狡辩并不是良好的销售开端，这样只会加重前台 / 总机的负面情绪，对销售百害而无一利。

03 / 这件产品真的非常适合您

不顾对方的感受执意推销产品，电话销售员的同理心不足，直线式的思维不利于销售业绩的提升。

第三章

激起客户的兴趣，赢得客户的信任

若客户兴趣泛泛，自然不愿听电话销售员诉说，电话销售员要以有冲击力的话语，引发客户的兴趣，与客户建立良好的信任关系。

销售场景 01 / 客户心不在焉地用“嗯”“哦”敷衍

客户心理活动

- (1) 我正在逛街，注意力并不在电话上。
- (2) 公司正在召开全体会议，我不方便大声说话。
- (3) 刚才我在睡午觉，现在还没缓过神来呢！
- (4) 陌生的电话号码打过来，能有什么事情呢？
- (5) 工作太忙了，这边在弄着报表，那边电话又响了！

电话销售员的销售目标

将客户的注意力吸引到电话中来。客户的注意力始终游离在电话之外，电话销售员无法与对方开展有效的沟通。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户的表现说明他们并未认真倾听，若电话销售员无法察觉到对方的心理状况，一味地自说自话，客户只会选择挂断电话。电话销售员必须想方设法引导客户开口说话，将客户拉到正常的销售轨道中来。

(1) 询问客户方便与否。若客户处在忙碌之中，可提议稍后拨打电话；若对方予以否认，电话销售员要做好电话销售的准备。

(2) 选择富有吸引力的字眼。平淡无奇的讲述毫无吸引力可言，电话销售员可以选择一语双关式的词语来唤醒对方，用幽默的方式鼓励客户开口说话。

(3) 增加交流的互动性。正式进入销售轨道之后，电话销售员要引导客户诉说，注意倾听，调动客户的积极性，让对方参与到交谈的互动中。

显然，客户在应付电话销售员，他们并没有真正接收到电话销售员传递的信息，快速、及时地转移客户的注意力，提高电话销售的效率，电话销售员需要灵活地行动起来。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

李总，您现在是不是很忙呢？	话术要点：了解客户的忙碌状态。
---------------	-----------------

话术点评：电话销售员可以通过客户的语气、语调、音量等讯息，察言观色，仔细琢磨对方的心理状态。

电话销售话术模板 2 > >

李总，您真是惜字如金啊！哈哈，您能不能赐教一二呢？	话术要点：以开玩笑式的口吻、幽默的形式询问客户。
---------------------------	--------------------------

话术点评：电话销售员要懂得活跃通话气氛，鼓励客户开口说话，注意选择恰当的言辞，引发客户的幽默感，不要适得其反。

电话销售话术模板 3 > >

李总，我这里有一个项目想与您一起合作，您的意向如何呢？	话术要点：洽谈项目合作的事情，征求客户的意见。
-----------------------------	-------------------------

话术点评：夸大描述的语言，阐述利益点，投其所好，客户不会拒绝潜在的获利机会。

电话销售话术模板 4 > >

李总，您非常忙吧？按常理说我不该打扰您，只是我不希望您错过一次发财的机会。	话术要点：假设性地描述客户的忙碌状态，说明拨打电话的目的。
---------------------------------------	-------------------------------

话术点评：引发客户的好奇心是个不错的方法，只要客户开口说话，电话销售员就有机会阐明产品的价值和功效，推动销售进程。

常见错误销售行为规避

01 / 这件产品的优势在于

自说自话，不顾客户的感受，对方又怎会真正用心聆听呢？电话销售员要根

据客户的表现作出反应，这样的陈述并没有任何用处。

02 / 您在听吗？

电话销售员察觉到了客户的异样，却无法判断当前的现状，这说明电话销售员自身的能力不足，还需要多加努力。

03 / 察觉到客户并未认真倾听，选择停顿下来。

电话销售员停顿下来，客户就没有必要接听电话了。稍稍迟疑，客户便会挂断电话，由此可见，电话销售员需要灵活应对。

销售场景 02 / 我对你们的产品没什么兴趣

客户心理活动

- (1) 公司有着丰富的物资储备，没必要再买别的东西。
- (2) 我对他说的那款产品并不十分了解。
- (3) 电话销售不可信，还是算了吧！
- (4) 公司刚买了一批类似的产品，暂时不需要补充。
- (5) 这个人太能说了，我还是赶紧打发他走吧！

电话销售员的销售目标

电话销售员要帮助客户加深对产品的认识和了解。当客户对产品的认识不断深入时，他们才会对产品产生兴趣。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户对产品没兴趣，很大程度上是因为他们不了解产品或对电话销售存有误解。电话销售员需要向客户介绍公司产品的详细情况，加强他们的认识，强化对方的购买意识。

(1) 介绍产品明细。电话销售员要以生动、形象的语言描述产品的外观、形状、功能及作用，结合客户自身的利益点，深入浅出地介绍产品的各项情况。

(2) 引导客户理性看待问题。个人喜好不足以成为是否购买产品的决定因素，用需求刺激消费，电话销售员要将客户的关注点引导至他们的需求上面。

(3) 做出承诺。话语的冲击力有限，客户未能够看到实体物品，持有半信半疑的态度，电话销售员可以在客观实际允许的范围内，向客户作出承诺，增加信息的感染力。

在说服客户的过程中，电话销售员可以充当对方的产品顾问，耐心地为客户答疑解惑，加深客户对产品知识的了解，引发他们对公司产品的兴趣。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我理解您的心情，只是咱们都知道，楼梯是大厦的必要组成部分，有多少人对于楼梯感兴趣呢，可我们却都需要它。对于这个问题，您是怎么看的呢？	话术要点：以生活中的事例启发客户，引导客户做深入思考。
--	-----------------------------

话术点评：说教和反驳于己不利，电话销售员需要纠正客户的偏见，注意选择恰当的方式，切勿引起客户的反感。

电话销售话术模板 2 > >

我理解您的感受，面对一件陌生的产品，谁能够一下子就有兴趣呢！请允许我为您详细地介绍一下这件产品，好吗？	话术要点：解答客户没有兴趣的缘由，自告奋勇地为客户介绍产品。
---	--------------------------------

话术点评：缺乏兴趣并不重要，重要的是产品是否符合客户的需求，电话销售员要把话说到客户的心坎里，委婉地将自己的想法传递到客户的脑海中。

电话销售话术模板 3 > >

您对我们的产品没有兴趣，这很正常，只是我相信，您一定对提高办公效率这件事有兴趣，对吗？	话术要点：转移客户的关注点，将话题转向办公效率方面。
---	----------------------------

话术点评：电话销售员要懂得寻找客户感兴趣的点，将产品背后的价值挖掘出来，引导客户从另一个角度看问题。

常见错误销售行为规避

01 / 您一定会有兴趣的。

电话销售员过度自信的表现让人感觉非常不舒服，若客户选择挂断电话，电话销售员将没有机会与客户交谈。

02 / 没兴趣可以慢慢培养！

电话销售员的说辞毫无吸引力可言，客户没有多余的时间留给电话销售员，我们应当把握住每一次的作答机会。

03 / 兴趣不重要，重要的是您是否需要！

说教式的语气容易让人反感，电话销售员要以柔和的服务姿态示人，强硬的表现只会驱使客户挂断电话。

销售场景 03 / 把资料发过来一份

客户心理活动

- (1) 将资料发送到公司的电子邮箱，我没空和你在电话里面聊。
- (2) 又是做销售的，随便找个理由打发他走吧！
- (3) 发一份传真过来，有空的话我就看看。
- (4) 还是给他个面子，委婉地拒绝吧！
- (5) 我对这通电话没什么兴趣，赶紧结束吧！

电话销售员的销售目标

延长通话时间。仅发送电子邮件、传真或邮寄资料是不够的，电话销售员需要做更多。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户提出发送资料的要求，电话销售员要了解客户语言背后真实的含义。要知道，大多数客户将此作为委婉拒绝的借口，若电话销售员信以为真，只会降低销售效率。

（1）捕捉客户的真实含义。根据客户的语气及语调判断对方的心理状态，客户在交谈之初提出发送资料的要求，他们只是在借故挂断电话而已。

（2）介绍详细情况。在答应客户要求的前提下，电话销售员要寻找合适的理由，向客户阐述详尽的产品信息，使用具有吸引力的字眼赢得客户的关注。

（3）后续跟进。为了防止出现客户遗忘传真或邮件的情况，电话销售员要与对方达成电话跟进的协议，以便引起客户的重视。

首先，电话销售员要同意客户的要求，通过提问的方式了解对方的需求点，在掌握足够信息的情况下，结合客户自身的利益，重新组织语言，吸引对方的兴趣，让客户愿意倾听。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

您放心，我过会儿就给您发过去！只是这份资料长达十几页，您要花很长时间才能看完呢！不如我先给您介绍一下资料的大体情况，这样看起来就可以节省时间，您觉得怎么样？	话术要点：爽快答应客户的要求，只是资料的内容非常丰富，在电话中加以讲解，可以节省客户的时间。
--	--

话术点评：电话销售员要懂得寻找继续诉说的理由，事事为客户考虑，产品介绍同样是为客户提供方便，注意在介绍的过程中探寻客户的真实需求。

电话销售话术模板 2 > >

您放心，没有问题！只是这份资料里有很多专业术语，猛地读起来很费劲呢！我可以先为您通俗地介绍一下，这样您读起来才更方便！	话术要点：资料具有很强的专业性，提议为客户做通俗的介绍。
---	------------------------------

话术点评：电话销售员应强调由自己解读能够为客户带来哪些利益，隐藏销售私心，诱导客户主动询问产品事项，调动对方的积极性。

电话销售话术模板 3 > >

好的，我这就给您发过去。为了给您选择一份匹配度较高的资料，请允许我问您几个问题好吗？	话术要点：主动向客户询问问题，延后发送资料的时间。
--	---------------------------

话术点评：电话销售员设置问题的时候，注意精挑细选，仔细倾听客户的回答，将零散的信息组织起来，深入了解客户的各项情况。

电话销售话术模板 4 > >

我这就给您发送过去，您可以考虑一下，是否需要我们公司的产品，周四的时候我打电话向您确认，好吗？	话术要点：及时发送资料，选择精确的确认日期，方便再次联系。
---	-------------------------------

话术点评：引起客户的重视，促使对方认真考虑电话销售员的建议，在此期间，电话销售员要设计应对话术及销售方案，提高通话的效率。

常见错误销售行为规避

01 / 请问您是否需要 × × 产品呢？

客户并未了解产品的详细信息，自然无法做出明确的答复，电话销售员在迫使客户挂断电话。

02 / 好的，我马上给您发送过去，您稍等！

电话销售员兴高采烈地遵照客户的要求行事，结果让人大失所望，客户是不会主动向电话销售员拨打电话的，他们只是在委婉地拒绝我们。

销售场景 04 / 你们公司的产品合格率太低了

客户心理活动

- (1) 我曾经买过这种产品，残次品太多了！
- (2) 公司确实有这方面的需要，可我不放心你们的产品质量。
- (3) 网上对你们公司的评价并不好，我还是别冒险了！
- (4) 我们需要采购大批量的产品，对产品有着严格的质量要求。
- (5) 各方面都合适，我只是担心产品合格率的问题。

电话销售员的销售目标

消除客户对产品合格率的疑虑。电话销售员需要获得客户的信任，增强他们对产品质量的信心。

电话销售员的销售意识与行为准备

对于大批量采购物品的客户而言，产品质量是他们需要考虑的重要因素。在做出决策之前，他们会根据搜索到的信息形成对产品的初步评价，电话销售员需要尽快解决客户关于产品质量的异议，把握潜在的成交机会。

(1) 向客户致歉。电话销售员不要与客户争辩，要真诚地表达歉意，稳定对方的情绪，营造一种和谐的交谈氛围。

(2) 深入探究原因。电话销售员应鼓励客户解释问题的缘由，了解对方为何对产品有负面的评价，仔细聆听，尽快思索出应对策略。

(3) 将重点转移到产品现状上面来。电话销售员应描述公司发展趋势、产品销售行情、客户评价等，将客户的着眼点从过去引导至现在，扭转对方的观念，用积极、正面的思想替代客户头脑中的负面信息。

我们要用发展的眼光看待问题，帮助客户走出过去的泥潭，引领他们与时俱进、展望未来。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

真是对不起，都是我们的工作没有做到位。请问，您为何会认为我们的产品合格率低呢？	话术要点：承认工作存在失误，询问产品合格率低的原因。
---	----------------------------

话术点评：电话销售员要放低姿态，以谦逊的态度请教客户，诱导客户说出心中的不满和抱怨，条理化地分析原因，一次性化解客户的问题。

电话销售话术模板 2 >>

对不起！去年有一批货确实出了点问题，公司发现后，立即召回所有产品，评估经济赔偿，最大程度上减轻对客户的影响。公司吸取了教训，现在的产品合格率已经达到 92%，这些您在我们的官网上都可以查到！	话术要点：承认不足之处，说明公司作出哪些努力弥补过错，介绍现在的发展状况。
---	---------------------------------------

话术点评：电话销售员要用真诚打动对方，客户并非无法容忍以往的过错，优质的服务态度更容易赢得客户的青睐。

电话销售话术模板 3 >>

我理解您的心情，大家都非常关心产品的质量，我知道现在说什么都没用，这样吧，我给您邮寄一份产品小样，您亲自感受一下产品效果，怎么样？	话术要点：邮寄产品小样，建议客户亲自体验产品效果。
---	---------------------------

话术点评：用产品说话，电话销售员可以借用实际情况转变客户的思维，注意掌握客户的动向，按时询问客户的使用效果。

常见错误销售行为规避

01 / 怎么会呢？我们的产品销量可是遥遥领先的！

狂妄自大的态度会让客户感觉非常不舒服，这样的说法没有任何说服力，电

话销售员错失了唯一的解释机会。

02 / 公司从未接到过任何投诉案件。

这样的说法只会验证客户内心的猜测，电话销售员顾左右而言他，客户能够轻易地拆穿电话销售员的“把戏”。

03 / 我保证为您提供高合格率的产品。

电话销售员的潜台词就是说公司产品的合格率确实很低，单方面的保证无法说服客户，对方还会怀疑电话销售员的专业素养。

销售场景 05 / 产品质量如何

客户心理活动

- (1) 我关心的是产品的质量，你简单地介绍一下吧！
- (2) 如果是质量上乘的货品，我会考虑购买。
- (3) 这些人总是喜欢夸大，他会怎么说呢？
- (4) 只要质量没问题，一切都好说。
- (5) 我并非专业人士，不太了解产品的质量。

电话销售员的销售目标

向客户介绍实际情况。客户需要的是真实、客观的产品质量介绍，电话销售员在诉说的过程中要坚持诚信的原则。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户主动询问产品的质量问题的，这对电话销售员而言是一件有利的事情。解决客户的产品质量异议，在讲述的过程中强化客户的品牌意识，达成交易也就水到渠成了。

(1) 掌握专业信息。电话销售员应熟悉公司产品的各项信息，包括产品的功能、使用方法、注意事项，精准地了解产品说明书的每一项内容。

(2) 实事求是。电话销售员不要为了一时的销售业绩欺瞒客户，坚守职业道德，告知客户产品的质量状况。

(3) 获取客户的信任。十全十美的产品并不存在，除却产品的优点，电话销售员还可以向客户指出产品的瑕疵点，以诚信的态度换取客户的好感。

电话销售员如果一味地强调产品的优势，故意将劣势隐藏起来，这种做法可能会得到事与愿违的结果。客户有着清晰的判断力，他们能够感受到电话销售员内心的真实想法，所以说，小聪明不可取。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

李总，这点您可以放心。我们长期为多家企业提供办公设备，例如……（知名的公司和企业），公司寻求的是长期发展，我们不会拿品牌信誉和客户评价来冒险，产品质量是我们生存的根本。	话术要点：列举服务的知名企业，讲述公司的发展理念。
--	---------------------------

话术点评：电话销售员只需客观阐明事实，利用权威效应让客户信服，客户需要可靠的保证来打消他们的疑虑。

电话销售话术模板 2 >>

是这样的，公司有着严格的产品质量标准，我们努力做到让每一件产品的性能、寿命、安全性、可靠性、外观质地符合国家标准，我们还有专门的售后服务部，帮助客户解决后续事项。关于产品质量，您还有什么问题吗？	话术要点：严格的质量标准、专业的售后维修……，讲述公司做出的努力。
---	-----------------------------------

话术点评：电话销售员要向客户传递一种积极向上的信息，以专业的讲解取胜，客户一次性吸收如此多的信息，就没有过多的时间思考其余的问题。

电话销售话术模板 3 > >

产品的质量是没有问题的，眼见为实，耳听为虚，我这里有些试用品，您试试就知道了。您的邮寄地址是哪里呢？	话术要点：建议客户在使用的过程中感受产品的质量和效果，用事实说话。
--	-----------------------------------

话术点评：空洞的解释始终是无力的，电话销售员要想出解决对策。注意后续服务，做好反馈工作。

常见错误销售行为规避

01 / 您就放心吧，绝对没有问题！

客户想知其所以然，电话销售员使用含糊其辞的表达欠缺力度，过于简洁的回答并不能够解决客户心中的疑惑。

02 / 这还用说吗？

客户接受了电话销售员，才愿意接受其推销的产品，电话销售员如果采取傲慢的态度只会引起客户的反感，不够专业的表现只会让局面变得一发不可收拾。

03 / 我们是知名企业，您还信不过吗？

客户想要知道产品质量的详细情况，而电话销售员以企业影响力作为挡箭牌，这样的回答没有说到客户的心坎里。

销售场景 06 / 我不想买，也不想留下个人信息

客户心理活动

- (1) 我不需要，所以用不着买。
- (2) 如果我将联系方式告诉你，只怕会不断地接听到骚扰电话。
- (3) 直接拒绝销售员，他就不会再给我打电话了。
- (4) 这个人真是不识趣，怎么还不放弃呢？

电话销售员的销售目标

让客户接纳自己。客户接纳电话销售员，才愿意倾听电话销售员的诉说，电话销售成功的概率才会相应增大。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户拒绝电话销售员的请求，说明他们有着强烈的抵触情绪，若任其蔓延，只会让销售局面变得越来越糟糕。电话销售员需要采取有力的措施，尽快扭转当前的形势。

（1）暂停销售。电话销售员要采用曲线营销方法，放缓销售进程，谈论一些无关紧要的话题，以专业、诚信的形象与客户交流，拉近彼此之间的心理距离。

（2）让客户平静下来。电话销售员要懂得缓和沟通气氛，耐心劝导客户，疏解对方的不良情绪，让理性归位。

（3）转换提问方式。电话销售员不要直接询问客户是否需要购买，而要帮助客户挖掘潜在需求，通过间接的提问方式打探客户的个人资料，不着痕迹地获取所需信息。

客户存在条件反射式的防御心理，他们将电话销售员视为对立方，电话销售员要让客户知道，电话销售的目的是为他们提供服务，开发并满足其隐形或潜在的需求，与客户站在同一条战线上。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我明白了，您放心，我不会强迫您购买，只是您能告诉我不愿买的理由吗？	话术要点：销售建议并非意味着胁迫购买，询问客户如此表现的原因。
-----------------------------------	---------------------------------

话术点评：我们无从猜测客户拒绝的原因，只能引导客户讲述实情，电话销售员要仔细分析客户表述过程中的语气和语调，判断对方真实的心理状态。

电话销售话术模板 2 > >

我理解您的心情，无论您是否购买这件产品，我都愿意提供优质的服务。咱们交流了这么长时间，您能给我提供一些建议吗？	话术要点：理解客户当下的感受，谦虚地请求客户提供建议。
---	-----------------------------

话术点评：通过客户反馈的信息反思服务有何不足之处，电话销售员要努力提升自身的能力，只有不断地改正不足才能取得长远的进步。

电话销售话术模板 3 > >

先生，您这样说可真是让我很迷惑呢！今天这通电话说明彼此有缘，您大可不必非得买这件产品，只是我心中一直有一个困惑，您能帮我解答一下吗？	话术要点：表达自身的困惑，以情动人，请教客户解答问题。
--	-----------------------------

话术点评：缓和对立的气氛，引导客户放松心情，客户主动放下警惕心，电话销售员才能够推动销售进程。

常见错误销售行为规避

01 / 不好意思，打扰了。

客户拒绝的理由五花八门，电话销售员不要产生畏惧心理，如果长此以往，只会让自己逐渐地丧失销售热情。

02 / 您为什么不想买呢？

客户的心绪不佳，突兀的提问有可能会加重对方的负面情绪，委婉、过渡式的提问效果更佳。

03 / 您就不能配合一下我的工作吗？

客户没有理由要配合电话销售员的工作，这样的说辞只会让客户感觉电话销售员的专业素养有待提高。

销售场景 07 / 别再花言巧语了，我不想听

客户心理活动

- (1) 电话销售员眼中只有钱，他们怎会真心实意地为客户着想呢？
- (2) 我尝试过电话购物的方式，竟然被骗了！
- (3) 说得比唱得好听，这个人真不实在！
- (4) 再这样下去，我就会挂断电话。
- (5) 这些话我都听腻了，能不能换点新鲜的？

电话销售员的销售目标

转变客户的观念。电话销售员在客户心目中的印象并不好，如果不能转变客户的观念，销售将难以为继。

电话销售员的销售意识与行为准备

有些电话销售员为了说服客户购买产品，故意夸大说辞，作出虚假承诺。客户早已厌烦了这种招数，自然不为所动。电话销售员要勇于面对当前的境况，打消客户的疑虑。

(1) 反省言语是否与实际有所出入。电话销售员要分析并判断之前的哪些话属于“花言巧语”的范畴，做到心中有数，重新组织语言。

(2) 快速转移交谈的话题。客户的态度表明已不愿深入销售方面的话题，电话销售员要将交流的重点转移到能让客户放松的话题上面，制造愉悦的沟通氛围。

(3) 放慢销售进程。销售痕迹太过明显，只会引起客户的反感，电话销售员要适当拉长销售战线，做一名有耐心的电话销售人员。

花言巧语式的说辞确实让人反感，在今后的销售过程中，电话销售员应尽量避免类似情况的发生，既然客户为你提供了交流的机会，就要牢牢把握住。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

是不是我刚刚说了一些不适宜的话，所以惹您不高兴，请您告诉我好吗？	话术要点：将过错揽在自己身上，虚心地向客户请教问题。
----------------------------------	----------------------------

话术点评：引导客户说出心中的不满，电话销售员要在此基础上做合理地解答或相应地弥补，对症下药，消除客户的偏见。

电话销售话术模板 2 > >

我理解您的感受，我这里有一些试用产品，我给您邮寄过去，您亲自感受一下效果，好吗？	话术要点：为客户提供产品试用装。
--	------------------

话术点评：电话销售员要刺激对方勇敢地尝试产品，体验功效。既然客户对语言描述已产生了免疫力，不妨改用实践证明事实。

电话销售话术模板 3 > >

对不起！都是我的错，刚才那些话确实不恰当。非常感谢您指出我的问题，请您再给我一次机会，好吗？	话术要点：知错就改，向客户坦诚自己的错误，恳求客户为我们提供额外的机会。
--	--------------------------------------

话术点评：客户并非冷酷无情，既然电话销售员愿意做出改变，对方也会再给你一次的交流机会。

常见错误销售行为规避

01 / 我发誓，我说的全是真话！

电话销售员的表现不够理性，直接否定客户的说辞，这样的话语并不具有说服力，客户的观念仍旧没有发生转变。

02 / 您就放心吧，我说的并不假！

解释过于苍白，直线式的思维毫无技巧可言，电话销售员无法拿出令人信服的理由，客户又怎会放心呢？

03 / 默不吭声。

沉默等同于默认客户的评价，对方能够感知到电话销售员的心理，既然如此，客户挂断电话就是顺理成章的事情。

销售场景 08 / 电话销售不可信，我有我的购货方式

客户心理活动

- (1) 我喜欢在商场购物，这样售后有保证。
- (2) 电话销售都是骗人的，我才不会上当！
- (3) 网上购物很方便，还可以根据用户评价分析商品的质量如何。
- (4) 打印设备在专卖店购买比较好，我相信他们的信誉。
- (5) 电话诈骗案件太多了，我得小心点。

电话销售员的销售目标

电话销售是一种值得信赖的购物渠道。客户并不认同电话销售的购物模式，电话销售员要消除对方的偏见。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售员销售的不仅是产品，还有自身的服务理念。客户怀疑电话销售的可信度，坚持以往的购物渠道，电话销售员要努力赢得客户的信赖，让他们认识到电话销售的优势所在。

(1) 分析客户认知的来源。客户的反感心理可能来自于自身的遭遇或周围人的影响，电话销售员要通过仔细观察了解客户观念固化的程度。

(2) 说明电话销售的发展趋势。比如，电话销售有方便快捷、费用低的特点，近年来发展势头迅猛，越来越多的人倾向于选择电话购物。

(3) 拉长战线。电话销售是一场持久战，不是一朝一夕就能够达成交易的，电话销售员不要被一时的困难打败，越挫越勇，不要急于求成。

客户对电话销售有笼统的概念，他们并没有形成对电话销售的正确认识，电话销售员需要帮助客户纠正错误观念，争取销售机会。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

您这样说可真有意思！请问您为什么会认为电话销售不可信呢？是您的亲身经历还是……	话术要点：使用幽默式的回答缓和通话气氛，鼓励客户说出背后的故事。
---	----------------------------------

话术点评：客户的论断如此确凿，他们有着自己的一套理论，电话销售员不妨采取认真倾听的态度，多了解大众对电话销售有着怎样的认识。

电话销售话术模板 2 >>

现在，人们逐渐倾向于使用电话进行咨询或购物，我们希望为客户提供方便、快捷的营销服务。如果电话销售不可信，我们早就被取缔了！	话术要点：直接反驳客户的观点，讲述电话销售的流行趋势。
---	-----------------------------

话术点评：电话销售员要尽快打消对方的疑虑，如果表现得不自信只会加深客户的误解，电话营销时代早已到来，你可以带领客户了解购物新渠道。

电话销售话术模板 3 >>

咱们都知道，很多犯罪分子利用电话开展行骗活动，每当接到陌生来电，我们会担心来电者的用意。电话销售并不是电话诈骗，它只是通过电话开展营销活动，无论选择哪种购货方式，我们都希望得到物美价廉的产品，您觉得呢？	话术要点：将电话销售同电话诈骗剥离开来，购货的最终目的是买到物美价廉的商品。
---	--

话术点评：电话销售员要将客户的关注点从电话销售的形式引导至产品上面，帮助他们树立正确的认识。

常见错误销售行为规避

01 / 您怎么能这么说呢！

客户的言辞即使有些片面，电话销售员也要保持良好的服务态度，强硬的应对方式只会让事情更糟糕。

02 / 我们有很多的忠实客户，您就放心吧！

这样的理由太过空洞，很难站住脚，电话销售员不要以“莫须有”的忠实客户来说服现有客户，这样的说服方法并不可取。

03 / 您可以通过官方网站查看我们的资料。

就算资料详尽可信，客户仍会秉持半信半疑的态度，电话销售员的做法未能够从根本上解决问题。

第四章

创造并引导客户的需求

大多数客户尚未意识到自身的需求，电话销售员要努力挖掘客户的潜在需求，帮助客户认清实际需要，继而以产品弥补客户的需求缺口。

销售场景 01 / 我们不需要，谢谢

客户心理活动

- (1) 我现在忙得不可开交，没有功夫理会无聊的电话。
- (2) 公司刚刚采购了一批办公用品，暂时不需要补充。
- (3) 我会礼貌地接听电话，就算拒绝也要为对方留下好印象。
- (4) 这里是市场部，我们怎么会需要人力资源方面的培训呢？
- (5) 业务升级？我们还未考虑过这个问题！

电话销售员的销售目标

搁置争议，延长交流的时间。在交流的过程中，电话销售员深入探究客户的潜在需求，强化对方的购买意识，减少销售道路上的阻碍。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售员还未展开介绍，客户就以“不需要”作为拒绝的借口，事实果真如此吗？大多数情况下，客户并没有认真考虑自身需求的问题，也就无法意识到需求缺口的存在，电话销售员要帮助客户发现问题。

(1) 获得继续交流的机会。电话销售员要找寻合适的理由，向客户传递一种有必要进行沟通的信息，引起对方交谈的兴趣。

(2) 巧妙地提问。电话销售要精心设置问题，通过提问收集所需信息，问题与问题之间要衔接起来，切勿过于突兀，以免引起客户的反感。

(3) 分析客户面临哪些问题。电话销售要帮助客户分析当下的状态，引导客户看到自身的不足，让他们看到期望和现实之间的差距。

如果确信产品能够为客户带来好处，电话销售下一步要让客户看到自身的问题，诱发客户希望改变现状的心理，让对方产生一种不圆满的感觉，从而选择合适的契机推销产品。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我理解您的心情，面对一件陌生的产品，我们都会认为自己不需要，只是这种方法能够帮助您提高 20% 的工作效率，您想了解一下吗？	话术要点：说明产品的利益点；以专业化的语气‘驯服’客户。
--	------------------------------

话术点评：电话销售员可以从另一个角度阐述产品的意义和价值，引起客户继续倾听的兴趣，促使客户做出肯定的回答。

电话销售话术模板 2 > >

我是一名电话销售员，今天打电话并不是向您销售产品，您在 ×× 行业取得了辉煌的成就，我仰慕您很久了，有几个小问题想向您请教一下，请问您是否愿意给我一次提问的机会呢？	话术要点：放低姿态，主动献殷勤，恳求客户给予一次回答问题的机会。
--	----------------------------------

话术点评：电话销售员将自身调整到客户粉丝的角色，适当抬高客户的地位，碍于情面，他们不会拒绝电话销售员的请求。

电话销售话术模板 3 > >

我理解您的心情，只是财务软件越来越普及，咱们都想选择一款操作简单、经济实惠的财务软件，我为您介绍一下市场上的报价和用户使用评价，好吗？	话术要点：将问题转移到产品的市场报价和用户评价上。
---	---------------------------

话术点评：提升问题的高度，电话销售员要从宏观的层面介绍市场最新信息，让客户掌握更多的资料，进而探索对方的需求。

常见错误销售行为规避

01 / 这款产品好处多着呢

电话销售员如果仅站在自己的角度阐述产品的好处，而无法让客户感知到能

够为自己带来何种价值，这种解释是徒劳的。

02 / 您确定真的不需要吗？

客户尚未意识到潜在的需求，自然确信自己不需要，电话销售员采用这样的提问方式毫无技巧可言，客户又怎会动心呢？

03 / 您还没等我说完呢！

电话销售员的抱怨会让客户感觉非常没有面子，为了避免尴尬，客户只能选择挂断电话。

销售场景 02 / 我没怎么听说过你们的品牌

客户心理活动

- (1) 应该是小牌子，我不放心他们的产品和信誉。
- (2) 买保险要认准大品牌，我需要谨慎对待！
- (3) 从未听说过这个牌子，不会是骗人的吧？
- (4) 估计是一家小型公司，他们的售后服务没有保障。
- (5) 我只买 ×× 品牌的产品，不考虑其他的牌子。

电话销售员的销售目标

将客户的关注点从品牌名气拉回到产品及其服务中来。客户有着强烈的品牌意识，电话销售员要从另外的角度为公司产品争取一席之地。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户看重的是品牌背后的服务和保障，电话销售员要充分认识到这一点，努力从自家公司产品的优势和后续服务入手，宣传品牌价值，向客户传递一种物超所值的信息。

(1) 描述产品的特色优势。电话销售员了解市场上同类产品的情况，可以总结出自家产品的特点，重点介绍产品的亮点，让客户看到我们的优势所在。

（2）以完备的售后服务作为支撑。售后服务占据重要的地位，电话销售员要以真诚的态度展现良好的服务姿态，赢得客户的信任。

（3）将产品与客户实际结合起来。根据客户的实际情况，找出他们的需求缺口，为其推荐一款合适的产品，引起客户的兴趣。

客户需要的是一份优质的保障，虽然产品在名气和品牌强度方面有所欠缺，电话销售员可以从不同的角度介绍产品的优势，要坚信自己能够为其提供满意的服务。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

李总，看来我们的宣传工作没有做到位，只是相对于品牌名气，我相信您更加看重产品的性价比和服务吧？	话术要点：宣传工作尚未做足，阐明产品性价比和售后服务的重要性。
---	---------------------------------

话术点评：传递正确的销售观念，电话销售员要将话题从品牌转移到性价比和服务上面来，转移客户的注意力，纠正对方的认知。

电话销售话术模板 2 > >

李总，是这样的，我们公司已经成立七八年了，去年开发了这个品牌，这款产品在市场上取得了不错的反响，既然您不太了解，我为您详细地介绍一下，好吗？	话术要点：讲述公司发展情况及产品的市场行情，主动为客户介绍产品。
--	----------------------------------

话术点评：电话销售员要将客户的“不了解”视为展开产品介绍的契机，精简地介绍品牌优势，阐述产品的利益点，在短时间内打动客户。

电话销售话术模板 3 > >

购买品牌知名度较高的产品，不仅能够显示自身的品位，还可以在最大程度上保证产品的质量和售后服务。对于名牌产品，您是如何理解的呢？	话术要点：阐述客户青睐知名品牌的真实原因，鼓励客户说出内心想法。
---	----------------------------------

话术点评：引导客户的思考方向，电话销售员要让客户看清自己的真实需求，客户对品牌的忠实度就会转变为对产品质量和服务的追求。

常见错误销售行为规避

01 / 我们在 × × 上面做了广告宣传呢！

电话销售员采用炫耀式的语气会让人很不舒服，有暗示客户见识浅的嫌疑，这样的说法只会让客户更加排斥接受新鲜品牌。

02 / 您平时关注 × × 方面的消息吗？

关注如何，不关注又如何？若客户对电话销售员提出的问题并不感兴趣，他们又怎会愿意回答呢？

03 / 那这次您可以好好地了解一下了！

电话销售员未得到客户的允许，自作主张地进行介绍，不礼貌的表现可能会引起客户的反感。

销售场景 03 / 暂时没有这方面的需求

客户心理活动

- (1) 刚买了旅游卡，我现在不需要。
- (2) 我现在还年轻，不考虑人寿保险的事情。
- (3) 公司有专门的培训机构，不需要担心这方面的问题。
- (4) 我的身体很健康，不需要保健用品。
- (5) 我不需要你推销的东西，赶紧挂断电话吧！

电话销售员的销售目标

具体情况具体分析。若客户有潜在的需求，电话销售员就要帮助对方挖掘出来，满足他们的隐性需求。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户表示“暂时没有这方面的需求”，有两层含义：其一，客户知道自身的需要什么，只是不急于一时购买；其二，当前客户并无需求，未来有需要的可能性。电话销售员应该怎样做呢？

（1）间接地试探对方。电话销售员可以通过设置巧妙的问题，不着痕迹地掌握客户的真实想法，做到心中有数，为销售添加砝码。

（2）了解详细情况。若客户没有需求，电话销售员可以通过询问了解客户使用何种类型的产品、产品的来源、型号及报价，同时掌握竞争对手的情况。

（3）制定两种应对策略。在客户不需要产品的情况下，电话销售员可以同他们保持联系；客户当前存有需求，电话销售员则要引导客户意识到当前的不足，让他们认识到期望和现实之间的差距。

电话销售员需要了解客户不需要的原因，通过分析和总结，降低将来开展电话销售工作时的难度。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

您的意思是，您现在没有这方面的需求，将来还是有需要的，既然如此，我现在在为您介绍一下产品，将来也好有个对比，您说是不是？	话术要点：解释客户话语的意思，建议客户为将来做准备。
--	----------------------------

话术点评：为接下来的介绍寻找合适的理由，在介绍的过程中，电话销售员要保持客观、公正，同时让客户看到产品的优点。

电话销售话术模板 2 > >

我明白，只是您能告诉我暂时不需要的原因吗？您已经买过这种产品还是我们的产品不符合您的要求呢？	话术要点：询问客户没有需求的原因，假设性地说出自己的认识。
--	-------------------------------

话术点评：凡事要向有利于客户的一面着想，鼓励客户说出自己的见解，电话销售员根据这些反馈进行反思，发现自身的不足，不断改进，以便提高自身的销售能力。

电话销售话术模板 3 >>

没关系，今天的电话说明咱俩有缘，既然您暂时不需要，我就不多说了，只是您经常会用到财务软件，我为您介绍一下市场上各款财务软件的报价和产品明细，好吗？	话术要点：中止销售，帮助客户了解产品的市场行情。
---	--------------------------

话术点评：电话销售员要视客户为朋友，真心实意地关心客户，赢得客户的信任，逐渐地将产品信息传递给客户。

常见错误销售行为规避

01 / 真的假的？

不要怀疑客户话语的真实性，我们质疑会让客户恼羞成怒，电话销售员要塑造专业的形象，为客户留足面子。

02 / 您就别开玩笑啦！

这样说的潜台词是客户没有说实话，客户会感觉非常没面子，也就不愿继续交谈下去了。

03 / 您要是有需要，给我打电话好吗？

客户不会主动挖掘自身的需求，就算有需要也不会主动联系电话销售员，电话销售员要帮助客户分析面临的问题有哪些，刺激他的潜在需求。

销售场景 04 / 公司的发展现状很好，不需要补充

客户心理活动

- (1) 我们公司是行业的领头羊，没人能够超越我们！
- (2) 公司里面的每一位员工都来自名牌大学，我们不需要培训。
- (3) 如果使用你推荐的产品，只会画蛇添足。
- (4) 从未听说过你推荐的产品，我瞧不上不入流的货品。
- (5) 我们是知名企业，需要慎重选择供应商。

电话销售员的销售目标

引导客户看清期望和现实之间的差距。客户尚未认识到公司发展的不足，也就无法意识到自身的需求。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户很满意公司的发展现状，他们不会关心任何有助于公司发展的事项。电话销售员需要站在客户的角度进行分析，引导他们看清现实中的不足，寻找新的突破口。

(1) 事先掌握客户资料。电话销售要做足功课，了解客户公司发展现状、行业排名、竞争对手、企业文化、未来发展的方向等信息。

(2) 分析对比。电话销售员要将客户与竞争对手作对比，讲述竞争对手的发展趋势，塑造一种紧迫感，让客户勇于超越对手、超越自我。

(3) 着眼于细微之处。描述细节，电话销售员要让客户感觉到我们真心实意地为他们考虑问题，激发客户不安于现状的斗志。

客户安于现状，电话销售员面临着棘手的问题，放缓心态，不要说出一些打击客户自信心的话语，这样只会让局面变得难以收拾。与客户交朋友，一步步来，耐心地扭转客户的观念。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

公司在您的带领下，难怪会取得如此巨大的成就，请问您公司下一步的发展目标是什么呢？	话术要点：真诚地赞美客户，引导客户说出未来的发展目标。
--	-----------------------------

话术点评：客户自满自得，究其原因，客户缺乏忧患意识，电话销售员不妨帮助客户认识到公司的发展状况与理想目标仍有一定的差距。

电话销售话术模板 2 > >

××公司（客户的竞争对手）最近制定了未来五年的发展计划，他们想要实现每年增长10%的利润点，我相信您公司绝对不会落后于他们，请问您准备怎么实现预期目标呢？	话术要点：提供竞争对手的信息，强化客户的竞争意识。
---	---------------------------

话术点评：电话销售员要引发客户的好胜心，适当地刺激客户，促使对方产生一种不甘居于人后的心理，进而不满足于现状，产品就有了销售的机会。

电话销售话术模板 3 > >

您的公司在行业内确实非常优秀，许多中小型企业向您看齐，准备奋起直追呢！现在竞争这么激烈，您准备采取哪些措施，保持公司的领先地位呢？	话术要点：肯定客户的做法，暗示客户居安思危，准备应对竞争的策略。
---	----------------------------------

话术点评：电话销售员通过向客户施加压力，激发客户上进心。

常见错误销售行为规避

01 / 您的公司是世界 500 强吗？

潜台词是公司的发展现状并不如客户描述的那样好，这样的说法只会加剧客户的负面情绪，沟通氛围变得越来越差。

02 / 我相信您不会这么不思进取的！

电话销售员捎带威胁性质的言辞并不利于双方沟通的继续。

03 / 参加完我们的培训，您的公司会有更好的发展！

自以为是的言辞不具说服力，电话销售员要使用更为确切、翔实的信息传递自己的观念。

销售场景 05 / 我们公司从未进过类似的产品

客户心理活动

- (1) 从未听说过这种类型的产品，它对公司的用处也不大。
- (2) 我们并不需要保险，你介绍也没用！
- (3) 产品的功能太多，超出了公司的实际需要。
- (4) 以前从未用过的产品，今后也不会用到。
- (5) 这种产品并不在采购预算之中，我们不会考虑购买。

电话销售员的销售目标

结合客户的实际情况，介绍产品的独特卖点。电话销售员要让客户认识到产品的特点和优势，引起对方的兴趣。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户以“从未买过类似的产品”为由，拒绝电话销售员进一步陈述。要知道，客户有着潜在的购买需求，只是他们还未意识到而已，毕竟，没有人会真正拒绝对自身有益的产品。

(1) 引起客户交谈的兴趣。电话销售员要选择恰当的方式吸引客户的注意力，如涉及公司的利润、损失、工作效率等方面。

(2) 了解客户的真实情况。电话销售员可以以提问的形式熟悉客户公司的发展现状，掌握客户的资料，缩小介绍的范围，使语言更具针对性。

(3) 介绍产品的闪光点。电话销售员要找出客户的关注点在哪里, 结合产品的特点, 集中介绍某一个优点, 增加说服力。

面对一项新鲜事物, 客户为了防止不必要的损失出现, 往往采取拒绝的回避方式, 电话销售员需要做的, 就是将产品的信息传递给客户, 加深他们对产品的了解, 让他们感受产品的价值和利益。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

如果有一种方法可以帮助您节省 20% 的办公室耗材费用, 且成本没有发生任何改变, 请问您有兴趣了解一下吗?	话术要点: 为客户提供一种节约耗材的方法, 征询客户的意见。
--	--------------------------------

话术点评: 除却增加利润, 客户对节约成本有着浓厚的兴趣, 电话销售员要激发起客户的倾听兴趣, 电话销售才有可乘之机。

电话销售话术模板 2 >>

我理解您的心情, 购置从未买过的产品确实让人不放心, 只是咱们都希望用最少的成本换取最大的利润, 要是有一种方法能够帮助您实现这一目标, 只需要两分钟的时间, 我可以给您介绍一下吗?	话术要点: 理解客户的心情; 说明目标的重要性, 弱化继续通话的时间概念。
---	---------------------------------------

话术点评: 电话销售员可以建议客户从大局着手, 走出自身的局限性思维, 使用感染力强的语言加强客户对产品的认识, 珍惜通话机会。

电话销售话术模板 3 >>

原来是这样, 只是许多知名企业, 比如 ×× (客户的竞争对手, 同时是客户的效仿对象), 他们都采用了我们的产品, 而且评价很高! 我给您发送一封电子邮件, 您了解一下他们的评价, 好吗?	话术要点: 告知客户竞争对手的产品使用情况, 向客户发送一封电子邮件。
---	-------------------------------------

话术点评：电话销售员可以向客户施加压力，让他们产生一种紧迫感，为了奋起直追，客户会尽力保持与竞争对手同样的水准，产品消费也不例外。

常见错误销售行为规避

01 / 您早该试一下了！

在客户职位级别较高的情况下，他们希望得到电话销售员的尊重，电话销售员的态度则只会引起对方的反感。

02 / 这下您可以进货了！

客户还未同意购买产品，电话销售员罔顾客户的意愿，自作主张地下结论，这样只会让沟通情境变得更糟糕。

03 / 不会吧？

电话销售员惊疑的表现确实能够引起客户的兴趣，与此同时，客户的情绪可能会“由晴转阴”，电话销售员在为自己设置障碍。

销售场景 06 / 别的公司有没有购买你们的产品

客户心理活动

- (1) 听他一说，我感觉还不错，不知道市场销量怎么样。
- (2) ××公司是我们的竞争对手，不知道他们买了没有。
- (3) 别的公司都买了，我们也不能少。
- (4) 别的公司都没买，我们也没有必要买！
- (5) 这件产品可有可无，我该怎么办才好呢？

电话销售员的销售目标

客观地介绍产品的销量情况。客户对产品仍有顾虑，电话销售员要将实际信息告知客户，加深他们对产品的了解程度。

电话销售员的销售意识与行为准备

从众心理的现象非常普遍，面对陌生的产品，客户会倾向于依从大众的心理趋势来回应。电话销售员要能够理解客户的这种心理，同他们一起分析自身需求方面的问题。

（1）实事求是。电话销售员自身掌握产品的市场销量情况，要将真实的信息告知客户，不要为了达成一时的交易，歪曲事实真相，这样不利于电话销售事业的发展。

（2）转换思考问题的方向。从更高的层面来讲，客户选择参考的公司对象仍是数量较少的一部分，他们的代表性是有限的，不足以代表社会整体。

（3）具体情况具体分析。每一家公司都有其独特的运作方式，电话销售员要站在专业的角度为客户分析，大众潮流不能够成为个人选择的风向标。

客户的犹豫说明电话销售员说服他购买产品的理由并不充分，电话销售员要有效地将客户同“别的公司”区分开来，为其提供量身定做的服务。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

这款产品刚刚上市，您是我们的第一批客户，因而在价格方面享有优惠，还有礼品赠送！您觉得怎么样？	话术要点：产品刚上市，优惠的价格和赠送的礼品，可以增强产品的吸引力。
--	------------------------------------

话术点评：电话销售员可以弱化不利于产品的一面，讲述有利的方面，转移客户的关注点，不要让对方产生太多的心理落差。

电话销售话术模板 2 > >

××公司和××公司（客户的竞争对手）已经有了购买的意向，公司的同事正和他们商洽合作事项呢！您还有什么疑问吗？	话术要点：产品的市场行情不错，详细地说明竞争对手的购买情况。
--	--------------------------------

话术点评：电话销售员要不断增加客户对产品的信心，激发客户的购买意识，在接下来的介绍中，不断提及客户的竞争对手的状况，强化客户的危机意识。

电话销售话术模板 3 > >

××公司和××公司（客户的竞争对手）是我们公司的老主顾了，他们定期从我们这里购置产品，反馈过来的评价也很不错！您还有什么问题吗？	话术要点：产品在市场上居于龙头地位，不加掩饰地向客户介绍实际情况。
---	--

话术点评：电话销售员要让客户知道公司欣欣向荣的发展景象，这样不仅可以打消客户的疑虑，同时还能说明产品的火热程度，从而让对方完全放心下来购买。

常见错误销售行为规避

01 / 当然有了，他们使用的都是我们的产品。

电话销售员使用含糊其辞的表述太过笼统，客户会怀疑电话销售员话语的真实性，电话销售员没有解答客户的问题，还让他们对自己的信任发生动摇。

02 / 别的什么公司？

电话销售员的疑问说明自身的专业素养有待提高，无法快速、及时地知晓客户的心意，只会增加电话销售的难度。

03 / 您买您的，管别人干什么！

电话销售员的潜台词是客户的问题没有必要回答，将自己置身于客户的对立面，只会让彼此之间的心理距离越来越远。

销售场景 07 / 种类太少，没有可供选择的余地

客户心理活动

- (1) 这种打印设备太落后了，我想要最新款的产品。
- (2) 他介绍的全是跌打损伤类的膏药，怎么没有带美容养颜功效的产品呢？
- (3) 我不想通过电话销售的形式购物，还是算了吧！
- (4) 产品种类多的情况下，选择的余地就更大些。

电话销售员的销售目标

为客户选择一款合适的产品。强调客户与产品之间的匹配度，电话销售员要将客户的视线转移到所推荐的产品上面来。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户认为电话销售员推荐的产品之中，没有心仪的产品，电话销售员不要将客户的异议视为永久性的拒绝，客户想要选择一款匹配度高的产品，电话销售员要做到让客户满意。

(1) 询问客户的意见。“种类少”说明产品不符合客户的要求，电话销售员可以通过询问了解客户的需求是什么，掌握更多的需求信息。

(2) 根据客户的需求选择产品。电话销售员要快速、精准地为客户挑选出合适的产品，这个环节至关重要，它影响着接下来的销售进程，电话销售员要凭借专业知识和以往的销售经验进行选择。

(3) 说服客户接受产品。寻找客户与产品之间的衔接点，介绍产品的特点和优势，电话销售员要把话说到客户的心坎里。

产品种类的多少并不成问题，关键在于是否有符合客户需要的产品，电话销售员要帮助客户看清自身的需求，加快销售进程。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

也就是说，您没有发现合适的产品，请问您想要哪种类型的产品呢？	话术要点：试探出客户的想法，鼓励对方说出自己的意愿。
--------------------------------	----------------------------

话术点评：电话销售员要认真倾听，了解客户的喜好，根据对方的倾向选择产品，为客户推荐一款合适的产品，增强客户与产品之间的匹配度。

电话销售话术模板 2 > >

我们的产品种类确实不多，公司成立这么多年，一直致力于人力资源方面的培训课程。咱们都知道，要想使企业得到长远发展，人力资源是关键，人岗匹配的重要性不言而喻。这次的课程产品就是关于如何选择合适的人才，您觉得怎么样？	话术要点：说明产品种类少的原因，强调培训课程的专业性，说明人力资源的重要性。
---	--

话术点评：电话销售员要促使客户理解设置产品的原则，将产品种类少的缺陷转化为专业度高的优势，化危机为机遇。

电话销售话术模板 3 > >

种类多，选择的余地大，咱们就更容易选择一款合适的产品，对吗？其实，无论产品的种类有多少，从中挑选一款适合自己的产品最为关键，我为您推荐一款产品，您看看怎么样，要是不满意的话咱们再换一个，好吗？	话术要点：产品种类的多少不是问题，关键在于购买适合自己的产品。
--	---------------------------------

话术点评：纠正客户的购买习惯，将正确的信息传递给客户，为客户挑选一款合适的产品，缩小对方选择的范围，着重描述某一种产品。

常见错误销售行为规避

01 / 我还有很多没介绍呢！您要听一下吗？

客户直觉性的回答便是拒绝，电话销售员不耐烦的表现只会加速通话过程的结束。

02 / 您选择一种就行，没有必要了解那么多！

自作主张的表现让人生厌，客户想要知道更多的产品信息，说明他们有购买的意愿，电话销售员拒绝客户的要求等同于为销售进程设置障碍。

03 / 您需要多少种类呢？

客户并非专业人士，无法给出具体的数目，电话销售员未能够站在客户的立场上考虑问题。

销售场景 08 / 没有适合我的产品类型，还是算了吧

客户心理活动

- (1) 我不喜欢你介绍的产品，通话到此为止吧！
- (2) 我买过这种类型的保健品，不需要再买了！
- (3) 你介绍的产品功能太少，我想买一款功能多的产品。
- (4) 这些产品挺不错的，但价格太高了，随便找个理由打发他走吧！

电话销售员的销售目标

延长通话时间是首要目的。客户需要的是一款适合自己的产品类型，电话销售员要帮助他们找到心仪的产品。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户没能挑选出一款合适的产品，自然倾向于挂断电话，电话销售员要做最后的努力，延长通话时间，尽快为客户选择一款合适的产品类型，消除对方的产品异议。

(1) 判断客户的喜好。电话销售员要根据之前的通话进行分析，客户对产品的要求有哪些侧重点，缩小推荐范围。

(2) 选择合适的推荐方式。电话销售员要保持内心平静，太过急切地推荐容易适得其反，礼貌地请求客户延长通话时间，争取接下来的销售机会。

(3) 尊重客户的选择。无论客户是否选择购买产品，电话销售员都要礼貌地感谢对方，代表公司及其品牌，塑造良好的专业形象。

电话销售员要为客户推荐一款真正适合的产品，不要为了销售而销售，用心提供服务，让客户满意，提升公司的品牌形象及自身的服务质量。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

选择一件适合自己的产品类型确实很重要。所以咱们需要仔细挑选，以免错过适合的产品。您说是吗？您平时喜欢佩戴哪种类型的饰品呢？	话术要点：解释客户话语的意思，询问客户的喜好。
---	-------------------------

话术点评：电话销售员不要否认客户的说法，也不要被客户“牵着鼻子”走。注意积极引导客户的思路，让对方逐渐接受你的推荐。

电话销售话术模板 2 > >

真是对不起，我没有能够为您介绍一款合适的产品，都是我的错！为了改进我们的服务质量，您能否为我们提供一些建议呢？	话术要点：向客户致歉，积极寻求客户的建议。
---	-----------------------

话术点评：电话销售员要用良好的态度换取客户的好感，赢得沟通时间。朝有利于自己的方面着想，客户是明事理的，他们不会故意为难我们。

电话销售话术模板 3 > >

我们的品牌理念是崇尚自然，饰品在设计的过程中多采取自然元素，您以前从未买过这种类型的产品，对吗？为何不尝试一下不一样的风格，说不定更加适合您呢！	话术要点：介绍产品的设计理念，鼓励客户勇敢尝试。
--	--------------------------

话术点评：电话销售员要善于激发客户的尝试心理，让对方在潜移默化中接受我们推荐的产品类型。

常见错误销售行为规避

01 / 我们有这么多的产品类型，怎么会没有您喜欢的呢？

电话销售员的态度太过傲慢与自大，仅站在销售的立场上而忽视了客户的个人意愿，客户又怎愿与电话销售员继续交易呢？

02 / 您喜欢哪种类型的产品？

电话销售员要仔细地琢磨客户的喜好，把话说到客户的心里去，让他们自愿说出个人喜好，这样更利于达成交易。

03 / 您先别挂电话好吗？

客户需要的是暂缓挂断电话的理由，电话销售员采用直接式的请求作用并不大，自降姿态的做法并不值得鼓励。

第五章

有效应对客户提出的拒绝

客户拒绝的方法可谓五花八门，无论客户以何种借口拒绝产品，电话销售人员都要使出浑身解数消灭客户设置的障碍。

销售场景 01 / 客户还未接听就挂断电话

客户心理活动

- (1) 陌生的电话号码，我不想接。
- (2) 我正在开会，所有电话一律不接。
- (3) 经理正在和客户商洽合作事项，还是先挂了他的电话吧！
- (4) 我正在休息，谁在打扰我？
- (5) 我和家人在外面游玩，我不会接听陌生来电！

电话销售员的销售目标

寻找合适的时间拨打客户的电话。电话销售员要在适宜的时间拨打电话，客户才愿意接听。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户还未接听就挂断电话，说明他们正处于忙碌状态，没有接听电话的时间。电话销售员要等待时机，重新设定拨打电话的时间，一刻不停地重复拨打只会引起客户的反感。

(1) 审视拨打电话的时机是否恰当。电话被挂断之后，电话销售员需要进行反思，记录拨打电话的日期、时间，弄清楚拨打时机是否适宜。

(2) 做好准备工作。电话销售员要不断搜集客户的个人资料、工作信息、公司背景信息，设计好话术模板，选择重新拨打电话的具体时间。

(3) 重新拨打电话。电话销售员拨打两次电话之间的时间间隔不需要固定，遵循的原则是等客户忙完之后再拨打电话，可以具体情况具体分析。

如何判断客户是否仍旧忙碌呢？电话销售员可以在电话被挂断一两个小时之后，重新拨打客户的电话，若电话再次被挂断，电话销售员就要重新选择第三次拨打电话的时间。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >

（拨打客户的总机，时间间隔在一两个小时左右）李总，您好，我是小蒙，您现在方便接听电话吗？	话术要点：了解客户当下的状态，语气要亲切柔和。
--	-------------------------

话术点评：向客户要一个承诺，在客户回应“方便”的情况下，电话销售员就获得了继续通话的权利，客户不会再以“忙碌”或“没有时间”作为拒绝的借口。

电话销售话术模板 2 >>

（客户对象为个人，时间间隔在一天左右）李先生，您好，我是小张，昨天我给您打过电话了呢！您现在还忙吗？	话术要点：提醒客户电话被挂断的经历，搭配良好的服务态度。
--	------------------------------

话术点评：引起客户的“负罪感”，电话销售通过展现出自身柔弱的姿态（仅适用于女性销售员），换取客户的同情心。

电话销售话术模板 3 >>

（向客户发送一条短信）先生，您好，我是小蒙，刚才的电话打扰到您，我感到非常抱歉，希望您能够原谅我的冒昧举动，在此温馨提示您，天冷了，注意添加衣服，祝您身体健康！	话术要点：精心挑选短信内容，措辞须得当。
--	----------------------

话术点评：短信要让客户一见难忘，电话销售员要选择恰当的发送时间点，再三确认，避免出现错别字，为客户留下良好印象。

常见错误销售行为规避

01 / 拒绝再次拨打客户的电话。

太过轻易放弃的做法，不但使之前的努力变得徒劳，还会阻断锻炼自己专

业能力的机会，电话销售员要具有百折不挠、永不言弃的精神，在困难面前愈挫愈勇。

02 / 时间间隔太短，一刻不停地重复拨打客户的电话。

客户处于忙碌状态，没有时间应付陌生电话，电话销售员要有同理心，留给客户一个礼貌、稳重的印象。

03 / 时间间隔过长，客户早已没有印象。

在这种情况下，第二次拨打电话面临着初次拨打电话的困难和风险，电话销售员在为电话销售增加难度。

销售场景 02 / 以后不要打这里的电话了

客户心理活动

- (1) 这家公司的电话销售员整天给我们打电话，真是不胜其烦！
- (2) 上班期间，能不能不要向我们推销无用的产品呢？
- (3) 每天有数不尽的销售电话打进来，我们并没有购买的需要。
- (4) 往我这里打电话，纯属浪费时间，我不会买你们的产品。
- (5) 希望你记住我的话，不要再向我们公司打电话了！

电话销售员的销售目标

直面挑战。有些电话销售员选择挂断电话，逃避的做法将无益于销售业绩的增长，电话销售员要勇敢地迎接当前的挑战。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户的抱怨和不满说明他们在电话销售方面有过不愉快的经历，当前的表现是出于条件反射式的拒绝。客户拒绝的意味很明显，但并非没有销售的可能，电话销售员要主动寻找相对应的推销方法。

- (1) 保持淡定、从容的心态。面对客户的时候，电话销售员应镇定自若，不

慌不忙，通过平稳的音调展现专业的销售形象。

（2）给客户一个接受自己的理由。电话销售员可以向客户证明自己不同于以往的电话销售员，通过新颖、独特的方式消除客户的负面情绪，获取对方的好感。

（3）自然而然地开展销售。电话销售员的销售痕迹不要太过明显，放缓销售步伐，逐步试探，探索客户的需求，加深客户对产品的了解程度。

客户对电话销售有着强烈的抵触情绪，因而电话销售员不宜直接展开销售对话，从侧面出击，争取在初次接触的时候，给对方留下好印象，拉近与客户之间的距离。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

李先生，您是不是接到过很多带有销售性质的电话？这就是我向您打电话的原因，我手下的几名员工给您打了很多的销售电话，我代他们向您道歉！	话术要点：了解客户接多少销售电话，说明致电目的。
---	--------------------------

话术点评：让客户看到电话销售员的真心和诚意，缓解客户的疑虑，赢得对方的好感，争取进一步通话的机会。

电话销售话术模板 2 >>

李先生，这是我的第一份工作，您是我的第一位客户，您说不让我再打电话，这是为什么呢？您能给我提供些建议吗？	话术要点：讲述自身的“凄苦”处境，恳请客户解释原因并提供中肯的建议。
--	------------------------------------

话术点评：电话销售员要善于调动客户的同情心，放低姿态，用真诚打动客户，在客户诉说的过程中，快速想出应对策略。

电话销售话术模板 3 >>

对不起，我这就挂断电话，只是在挂断之前，我心中有一个小小的困惑，您是否能帮助我解答一下呢？	话术要点：做出挂断电话的承诺，请求客户的帮助。
---	-------------------------

话术点评：消除客户的负面情绪，让客户放下戒备，电话销售员提出的困惑要切合实际，且有一定的针对性，借此延长通话时间。

常见错误销售行为规避

01 / 好的，再见！

这样的说辞意味着此次电话以失败告终，电话销售员主动放弃的做法打击了自己的工作积极性。

02 / 您放心吧，我记住了！

电话销售员的表现没有任何吸引力可言，既然电话销售员同意挂断电话，客户则不会在电话上面浪费过多的时间，乖巧的言辞加速了电话结束的进程。

03 / 您为何如此生气呢？

直线式的思维并不可取，客户被电话销售员说中心思，他们只会变得更加恼羞成怒，又怎会如电话销售员所愿回答问题呢？

销售场景 03 / 公司刚进了一批类似的货

客户心理活动

- (1) 我们已经买了许多这样的产品，目前不需要。
- (2) 要是你早几天打电话就好了，我还能够做一个对比。
- (3) 公司不会采购相同的货品，你还是早点挂断电话吧！
- (4) 为我介绍一下你们的产品，多一个供应商也好砍价！
- (5) 我不了解你销售的产品，应该和公司采购的 ×× 差不多吧！

电话销售员的销售目标

为以后的销售做准备。客户虽然在当下没有需求，但电话销售员可以着眼于未来，争取以后合作的机会。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售员在电话销售过程中会遇到以下几种类型的客户：毫无需求的客户、尚未意识到自身需求的客户、需求尚未得到满足的客户及需求已经得到满足的客户。要知道，客户的需求只是得到了一时的满足，他们还会有存在需求缺口的时候。

（1）了解货品详情。电话销售员要掌握竞争对手的信息，将客户购买的产品型号及数量记录下来，留做备用，切忌诋毁竞争对手。

（2）转变客户的观念。电话销售的目的并不局限于销售的层面，电话销售员要让客户知道将来仍有合作的可能性，着眼于未来。

（3）让客户了解公司的产品。从细微之处入手，电话销售员通过详尽地介绍公司的产品，说明产品的优势、为客户带来哪些利益点，加深客户对产品的印象。

要点包括：快速、准确地读懂客户内心的真实想法，调整应对策略，将客户放在第一位，为客户提供有用信息，向客户表达一种希望建立长期关系的意愿。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我明白，像您的公司这样的知名企业，怎么会缺少音响设备呢！您现在不买没关系，我向您介绍一下我们公司的产品，好吗？说不定咱们将来有机会合作呢！	话术要点：主动为客户介绍产品详情，顺便提及未来合作的可能性。
---	--------------------------------

话术点评：电话销售员要主动解除销售压力，让双方在愉悦的氛围中进行交谈，简单明了地介绍产品特点，着重强调产品的独特优势。

电话销售话术模板 2 > >

看来小蒙晚来一步了，不过没关系，一切都是为了贵公司的发展，您感觉产品的效果如何呢？	话术要点：表达惋惜之情，询问客户如何评价货品。
---	-------------------------

话术点评：了解客户对产品的忠诚度如何，若对方心存不满，电话销售员可以趁机介绍自己的产品。

电话销售话术模板 3 > >

贵公司真有先见之明，这批货能够帮助您实现……的价值，不知您从哪家公司进的货呢？	话术要点：肯定客户的选择，了解竞争对手的情况。
---	-------------------------

话术点评：电话销售员应客观地看待两种产品之间的差异，找出自家产品的优势之处，巧妙地渗透到客户的观念中，在无形中超越竞争对手。

常见错误销售行为规避

01 / 是吗？

小小的疑问却说明电话销售员怀疑客户话语的真实性，客户会详细地阐明拒绝的原因，并快速结束通话。

02 / 那您还需要吗？

客户在间接地拒绝电话销售员，不通情理的回答说明电话销售员的专业素养有待提高，这样也不会赢得客户的尊重。

03 / 情绪低落，语气低沉。

失望的表现太过明显，无论出现何种情况，电话销售员都要保持乐观向上的状态，向客户传递正面积积极的信息。

销售场景 04 / 公司有固定的供货渠道

客户心理活动

- (1) 我们有固定的供应商，已经合作很长时间了。
- (2) 公司不会无缘无故地增加供应商，说说你的理由吧！
- (3) 在选择供货渠道方面，我们会严格把关。
- (4) 我们已经有供应商了，不需要听你的介绍。
- (5) 采购部会定期外出采购物品，我们用不着担心供货方面的问题。

电话销售员的销售目标

加深客户对产品的了解程度。电话销售员要为客户介绍产品情况，让客户看到产品的特点和优势，为以后的销售工作做好铺垫。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户表示“公司有固定的供货渠道”，说明他们与当前供货商合作已久，并且十分满意供货商提供的产品和服务。要知道，客户追求的是成本最小化及利益最大化，电话销售员仍有成单的可能性。

（1）延长通话时间。电话销售员要给客户一个继续倾听的理由，引起对方交谈的兴趣，为采取下一步行动做好铺垫。

（2）不要贬低客户的供应商。客户对当前的供应商表示满意，电话销售员贬低竞争对手等同于贬低客户，要适当地赞美供应商换取客户的好感。

（3）介绍产品的优势所在。电话销售员要挖掘出能吸引客户的产品卖点，让客户更多地了解该产品能够为其带来哪些利益。

面对客户提出的拒绝，优秀的电话销售员并不急于销售，而是将产品卖点以某种理念的形式传达给客户，让客户对产品产生认同感。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

我了解，像您的公司这样的知名企业，一定不会缺少供应商，我今天打这通电话，主要考虑到咱们将来合作的可能性，多一个供应商，选择的范围更广，您说是不是？	话术要点：表达愿为客户提供服务的意愿，提及未来合作的可能性。
---	--------------------------------

话术点评：电话销售员需要说明此通电话会为客户带来哪些益处，只有让客户看到潜在的价值，他们才愿意将对话继续下去。

电话销售话术模板 2 > >

原来是这样，像您这样的大公司，与您合作的供应商一定非常优秀！我们公司刚崭露头角，在很多方面还有所欠缺，但是我们坚持用心为客户提供服务。李总，我可以问您几个小问题吗？	话术要点：赞美客户及其供应商，以问题为契机进行深入的沟通交流。
--	---------------------------------

话术点评：电话销售员要善于营造愉悦的沟通情境，让彼此在心情舒畅的情况下进行交流，通过问题挖掘客户的潜在需求，努力为产品争取销售机会。

电话销售话术模板 3 > >

我明白，与您合作的供应商一定非常优秀，前些天我做了一个市场调查，我们的产品性价比还是非常高的，您不买没关系，我给您介绍一下，以后选择的时候，也好有个对比，您说是不是？	话术要点：以市场调查作为有力后盾，借此介绍产品详情。
---	----------------------------

话术点评：为客户提供有用的信息，激发起他们倾听的兴趣，深入剖析产品的独特卖点，加深客户的印象。

常见错误销售行为规避

01 / 那家供应商的产品不如我们的好！

故意贬低竞争对手的做法并不可取，电话销售员在贬损竞争对手的同时，不仅会惹怒客户，也将自己置于不利的境地。

02 / 您可以考虑一下我们！

客户对目前的供应商非常满意，若电话销售员无法提供充足的理由，客户不会考虑电话销售员的意见。

03 / 哪一家企业呢？

面对陌生电话销售员的询问，客户有着强烈的防备心，他们不会轻易地将供应商的资料泄露出去。

销售场景 05 / 你说的再好听也没用

客户心理活动

- (1) 我无法信任你，说得再多也是徒劳。
- (2) 他们都是骗人的，我不能相信他们。
- (3) 已经上过电话销售的当了，不想再吃第二次亏。
- (4) 电话销售员太不实在了，故意夸大产品的功效！
- (5) 他说的都是片面之词，只有亲眼看到才能相信。

电话销售员的销售目标

赢得客户的信任。客户怀疑电话销售员话语的真实性，电话销售员要想方设法扭转客户的观念，获取对方的信赖。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户怀疑电话销售员话语的真实性，抵触与拒绝的意思非常明显。面对“油盐不进”的客户，电话销售员可以参考以下的销售策略。

(1) 保持耐心，平复客户的情绪。向客户致歉，以真诚的服务态度应对客户，引导对方理性的思考，让客户的心绪平静下来。

(2) 洞悉客户的真实心理。客户在销售方面受过伤害、销售话语言过其实等，检查哪一个环节出现了问题，力图从根本上解决问题，转变客户对电话销售员的负面印象。

(3) 证明话语的真实性。电话销售员要提供有力的证据证明所言不虚，向客户发送产品的资料、为对方答疑解惑、建议客户查看公司官方网站、邮寄试用产品……

电话销售员要学会换位思考，站在客户的立场上思考问题，按照客户的思维模式，制定销售策略。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

对不起，对不起！只是我内心十分困惑，您的意思是？	话术要点：表示困惑不解，请求客户解释原因。
--------------------------	-----------------------

话术点评：电话销售员要延长通话时间，鼓励客户说出内心的真实想法，认真倾听，体会客户的心情，在倾听的过程中想出应对策略。

电话销售话术模板 2 > >

感谢您的提醒，小蒙初来乍到，在服务方面还有很多欠缺和不足的地方，您能不能给我提供一些工作上的建议呢？	话术要点：表达诚挚的感谢，谦虚地向客户请教意见。
--	--------------------------

话术点评：将客户的批评视为自我提高的基点，电话销售员要鼓励客户说出心中的不满和抱怨，减轻将来销售工作的难度。

常见错误销售行为规避

01 / 我说的都是实话！

与客户争辩非但无法转变客户的观念，还会增加对方的负面情绪，电话销售员要始终保持理智，切勿与客户发生争吵。

02 / 您的抵触情绪为何如此强烈呢？

当面被人说中心思，客户做何感想？他们还未接纳电话销售员，更不会配合解答电话销售员的疑惑。

03 / 您觉得怎样才有用？

把问题抛给客户的做法并不合适，电话销售员将自身置于完全被动的境地，无法掌握主动权，销售成功的可能性随之降低。

销售场景 06 / 我还有事，先挂了

客户心理活动

- (1) 我不需要保险，不想浪费时间听你说下去！
- (2) 我从不使用手机上网，没有必要定制流量套餐业务！
- (3) 马上就要开会了，我得赶紧整理一下会议思路。
- (4) 每天都有骚扰电话，我懒得应付！
- (5) 他们都是骗人的，不想和他们废话！

电话销售员的销售目标

激发客户的交谈兴趣。若销售话语毫无吸引力，则客户没有兴趣继续交谈，电话销售员要改进销售语言。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户是否真的“有事”呢？大多数情况下，客户只是寻找挂断电话的借口，他们认为销售电话并不重要，没有必要继续通话。销售话术太过乏味，客户提出中断要求也在情理之中。

(1) 调动客户的参与意识。电话销售是电话销售员与客户双方互动的过程，客户参与到通话中来，才能提高对方的积极性。

(2) 增加语言的冲击力和趣味性。电话销售员要灵活地展开话题，加入一些“小幽默”，将产品的特点与客户的利益连接起来，引发客户的好奇心。

(3) 适时退出。客户一再坚持，电话销售员不宜强求，遵照客户的决定，约定好再次通话的时间，切勿轻言放弃。

客户的理由是一种暗示性的说法，电话销售员应学会察觉对方真实的想法和感受，鼓励客户开口说话，交换彼此的意见，让客户流畅地表达内心需求。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

真是不好意思，我竟然在您忙碌的时候打电话过来！是这样的，我希望您能抽出两分钟的时间，要是听了不感兴趣，您可以随时挂断电话，以后我也不会再打扰您了，您愿意给我一次机会吗？	话术要点：向客户致歉，表达期望，将选择权转交到客户手中，恳求客户提供机会。
--	---------------------------------------

话术点评：电话销售员要适时强调电话的重要性，引起客户的重视，当客户意识到电话的重要程度，他们会选择认真倾听。

电话销售话术模板 2 > >

我理解您的心情，作为一家上市公司的管理者，许多事情需要您处理。既然您忙，明天同一时间我再打过来，好吗？	话术要点：不为难客户，遵从客户的意愿挂断电话，同时争取再次通话的时间。
---	-------------------------------------

话术点评：电话销售员要学会变通，主动预约，顺延销售进程，保持同理心，以真诚的服务态度换取客户的好感。

常见错误销售行为规避

01 / 那您什么时候有时间？

客户会轻易地给出“没有时间，一直很忙”的回答，电话销售员若无法给出有吸引力的理由，只能是自讨无趣。

02 / 您等我说完好吗？

苦苦哀求不会起到任何作用，客户没有义务等电话销售员说完再挂电话，电话销售员必须想其他方法尽力争取。

03 / 您先别挂！

这样只会加快客户挂断电话的速度，客户是“上帝”，他们不会听从电话销售员的指示做事。

销售场景 07 / 公司没有关于培训方面的计划

客户心理活动

- (1) 公司规模非常小，我们不需要培训。
- (2) 我手下的员工都很优秀，没有必要进行培训。
- (3) 培训的花费太高，公司要节约成本。
- (4) 我们从未想过培训方面的事情，它能为我们带来哪些好处呢？
- (5) 工作日程排得非常满，公司没有时间开展培训！

电话销售员的销售目标

激起客户对培训的兴趣。如果客户未认识到培训的重要性，他们对培训计划的兴趣不大，自然没有培训方面的需求。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售并非一蹴而就。培训需要花费一定的时间、金钱，客户无法相信培训的效果，他们不会选择购买。电话销售员采取行动的第一步，便是激发起客户对培训的兴趣。

(1) 了解客户公司发展现状。电话销售员要做好准备工作，通过各种渠道搜集客户公司的资料，了解对方的组织规模、业务范围、发展阶段，找出关键联系人。

(2) 与客户共同分析问题。电话销售员要掌握交流的主动权，引导客户了解组织发展面临的窘境、问题造成的后果及不利影响，促使客户认识到问题的严重性。

(3) 拉长销售战线。激发客户对培训产生兴趣，电话销售员与客户建立友好的关系，切勿急功近利，沟通适可而止，约定好再次通话的时间。

客户公司不重视培训，根源在于他们将培训定位在无用的范围之列，因而，电话销售员要向客户证明培训的价值所在，向对方传递培训方面的知识，加深客

户对培训的了解，其他产品也是如此。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

刘经理，是这样的，××公司（客户的竞争对手）最近购买了我们的培训课程，贵公司与××公司都是行业内的翘楚，我想您是否同××公司一样，会考虑培训方面的事项呢？	话术要点：说明竞争对手的培训状况，建议客户考虑培训事项。
---	------------------------------

话术点评：培训课程的受欢迎度较高，客户为了与竞争对手并驾齐驱，往往会考虑培训计划，电话销售员说服客户的难度因此得以降低。

电话销售话术模板 2 >>

刘经理，请恕我冒昧，贵公司在没有培训的情况下，一路发展成为行业内的领头羊，这里一定有独家秘方吧，您是否愿意帮我解答几个问题呢？	话术要点：顺着客户的思路走，主动询问客户公司发展壮大的经验。
---	--------------------------------

话术点评：电话销售员要适时抬高客户公司的地位，以仰慕者的姿态提问，在问题中帮助客户发现公司发展的不足之处，挖掘对方的培训需求。

电话销售话术模板 3 >>

刘经理，我知道许多的培训只是为了骗客户的钱，没有实际效果。所以我们的培训是先培训后收钱，不满意不要钱！培训的宗旨肯定是以解决客户问题为目的的。	话术要点：客观讲述市场上的培训状况，以“先培训后收钱”吸引客户的注意力。
---	--------------------------------------

话术点评：客户担心培训的效果不佳，电话销售员利用“先培训后收费”的培训原则可以在很大程度上消除客户的顾虑。

常见错误销售行为规避

01 / 您现在考虑一下，可以吗？

这样的请求过于唐突，客户认为培训并无必要，他们怎么会考虑呢？

02 / 不会吧？

大惊小怪的表现是在质疑客户，客户寻求的是一份尊重，电话销售员要懂得照顾客户的情绪。

03 / 我们这里有培训方面的计划书。

客户的潜台词是拒绝电话销售员的提议，如果电话销售员不明事理地向客户介绍培训计划书，只会引起客户的反感。

销售场景 08 / 现在还不急着做决定，缓缓再说

客户心理活动

- (1) 部门并不急着招聘员工，我们可以胜任现在的工作！
- (2) 她说得挺好，可我还是有一些顾虑。
- (3) 这款设备太贵了，我们需要仔细地考虑一下。
- (4) 两家供应商都不错，我该选择哪一个呢？
- (5) 我不是决策者，自己没法做决定！

电话销售员的销售目标

了解客户的真实心理。客户实行拖延战术，他们为何要这样做呢？电话销售员需要了解拒绝背后的真相。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户并不完全信任电话销售员，他们心中仍有诸多疑惑，因而通过委婉的方式为自己寻找一个拒绝的借口。无论最终是否能够达成交易，电话销售员都需要请客户多做停留，分析问题的症结所在。

(1) 询问客户“缓”的原因。客户推迟决定不是毫无理由的，电话销售员只有在了解清楚的基础上，才能够采取有效的应对措施。

(2) 体谅客户的心情。客户对产品的效果没有十足的信心，他们慎重对待此次决定，电话销售员要有同理心，充分理解客户的顾虑。

(3) 答疑解惑。从“卖东西”的角度转换到同客户一起关注客户的利益，电话销售员要根据自己掌握的专业知识和产品信息，解答客户提出的问题。

电话销售是等不得的，电话销售员必须趁着客户犹豫的时候，解除对方的顾虑，强化产品的吸引力，加快成交过程。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我理解您的心情，您要买这么多的产品，应该慎重地考虑一番，只是我想知道，究竟是哪些问题让您推迟做决定呢？	话术要点：表示理解与尊重，了解客户迟疑的原因。
---	-------------------------

话术点评：在提升客户好感度的情况下，引导客户说出心中的顾虑，电话销售员再根据“症状”选择“良药”。

电话销售话术模板 2 > >

我理解您的心情，当我决定购买一件产品时，也会仔细地考虑下面这些问题：产品的实际效果是否与描述相符、买了之后值不值、它能否帮我解决当下的问题……不知道您的顾虑有哪些呢？	话术要点：换位思考，将猜测到的原因以第一人称的方式叙述出来，鼓励客户说出内心的困惑。
---	--

话术点评：客户担忧的问题不外乎上述几类，电话销售员要限定客户问题选择的范围，将未知转化为已知，以便更好地应对接下来的问题。

电话销售话术模板 3 > >

确实如此，咱们两家公司是第一次合作，您仔细考虑是应该的！只是我想知道，您对产品还有哪些疑问呢？我想为您提供优质的服务，请您告诉我好吗？	话术要点：肯定客户的选择，表达服务的意愿。
---	-----------------------

话术点评：电话销售员要用真诚打动客户，向客户施加一定的压力，“强迫”对方说出心里话。

常见错误销售行为规避

01 / 您需要考虑多长时间呢？

电话销售员追问客户考虑的时间长短，会在无形中增加客户的压力，客户只能以再次拖延为借口，销售进程就此中断。

02 / 明天我再给您打电话好吗？

客户心中的疑惑尚未解除，再次拨打电话也毫无作用，电话销售员要透过现象看本质，找出拒绝的根本原因。

03 / 早晚都得买，现在买不行吗？

客户还未下定决心购买，电话销售员着急的表现只会让客户变得更加迟疑，电话销售员在为销售做减法。

第六章

解决产品的价格异议

只要让客户认识到产品能够为其带来超值的利益，价格便不成问题。电话销售员可以适当地满足客户提出的价格要求，坚持灵活性的销售原则。

销售场景 01 / 买不起，我现在没钱

客户心理活动

- (1) 价格太高了，我支付不起！
- (2) 别绕弯子了，能不能便宜点？
- (3) 我不会花那么多钱买一件毫无用处的产品。
- (4) 设备确实不错，只是价格过高，还是算了吧！
- (5) 我现在资金紧张，以后有可能会买。

电话销售员的销售目标

探听虚实。电话销售员需要知晓客户的真实想法，在此基础上，采取有针对性的应对策略。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售的过程中，客户提出的常见拒绝理由便是产品的价格问题。客户的真实心理不外乎下列两种情况：其一，客户支付不起产品的价格；其二，产品的价格与客户的心理价位不符，客户认为产品设置的价格过高。

(1) 全心全意地为客户着想。电话销售员要站在客户的角度，理解客户的心情，保持态度的连贯性，勿与客户争辩，放下争执，营造愉悦的通话情境。

(2) 了解客户的心理价位。电话销售员要以恰当的方式询问客户的购买预算，了解客户的支付能力，辨别托词的真伪，衡量销售的难易程度。

(3) 强调产品的价值。将产品的价值与客户的需求缺口相结合，电话销售员要向客户传递一种物有所值的信息，强化对方的购买意识。

客户表示无力承受产品的价格，在一定程度上说明他还没有购买产品的打算，电话销售员需要再添点料，让客户认为产品必不可少。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

除了产品的价格，在其他方面，比如说产品的功能和质量、售后服务等方面，您还有什么问题吗？	话术要点：了解客户是否有其他方面的异议；语气亲切柔和。
---	-----------------------------

话术点评：试探客户的借口是否为真，根据客户的回答，电话销售员可以采取两种不同策略，提高销售效率，节省通话时间。

电话销售话术模板 2 >>

也就是说，这个价格与您的心理价位并不相符，我可以这样理解吗？请问您的心理价位是多少呢？	话术要点：解释客户话语的真实含义，询问客户的心理价位是多少。
---	--------------------------------

话术点评：了解客户预期与实际价格的差额，做到心中有数，在承受的范围内，电话销售员可以适当降低价格，尽量促成交易。

电话销售话术模板 3 >>

我理解您的心情，员工培训的价格确实不菲。您也知道，这是一个综合性的培训方案，我们保证培训完之后，员工工作效率会提高 20%，您公司的利润会相应地增加。从长远来看，这项投资是非常划算的，您觉得怎么样？	话术要点：讲述培训能够带来哪些价值和收益，说明价格的合理性。
---	--------------------------------

话术点评：电话销售员将花费比喻为投资，转换客户的认识，让对方产生一种“占便宜”的感觉，满足对方的虚荣心。

常见错误销售行为规避

01 / 您就别开玩笑啦！

电话销售员的潜台词是客户并未说真话，为了捍卫自己的尊严，客户会坚持

己见，双方对立的结果是电话销售失败。

02 / 您怎么不早说？

不耐烦的口气让人感觉十分不舒服，尚未评定客户的理由的真假，电话销售员的这句话便直接断绝了客户购买的可能性。

03 / 哦，那算了吧！

直接放弃意味着之前的努力付诸东流，电话销售员要提高自己的辨别能力，不要被表面想象迷惑。

销售场景 02 / 公司没有这方面的预算

客户心理活动

- (1) 上级决定的事情，我也没办法！
- (2) 公司的预算固定的，个人无法更改！
- (3) 这套设备确实非常合适，但我无法代表公司购买。
- (4) 培训的事情要交给老板定夺，我的权力有限。
- (5) 要是能够拿到更多的预算就好了！

电话销售员的销售目标

为客户提供建议。客户道出了实情，虽然超出了对方的权限，但我们可以为其提供中肯的建议。

电话销售员的销售意识与行为准备

当销售对象为公司团体时，客户代表着公司整体，电话销售员不仅需要说服客户个人，还要征得客户公司的同意，毕竟客户公司提供预算经费。

(1) 重申产品的价值所在。电话销售员要强调产品能够为客户带来哪些利益点，增强客户对产品的信心，帮助客户下定购买的决心。

(2) 提醒客户问题的严重性。电话销售员若无法解决当前的问题，客户公司

可能会遭遇更大的损失，这也会威胁到客户自身职业的发展。

(3) 建议客户申请预算。一般情况下，公司制定的预算有一定的弹性空间，电话销售员可以向上级阐明产品的重要性，促使公司增加相关方面的预算。

事物是发展变化的，并非一成不变，电话销售员必须强化客户对产品的信心，以客户为媒介，将信心传递给客户公司，引起公司整体对产品的重视程度，扩大品牌效应，发展长远的合作关系。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

刘经理，公司一直没有培训方面的预算，员工的销售能力没有办法得到提升，他们很难完成销售目标，您也不好向上级交差，最终受损失的还是公司啊！您觉得呢？	话术要点：依次说明员工、客户个人、客户公司会遭受怎样的损失，引导客户的思维走向。
--	--

话术点评：产品的最终受益方是公司，电话销售员要帮助客户看清这一事实，客户明白了其中的道理，就会有充足的理由说服公司增加培训方面的预算。

电话销售话术模板 2 > >

李总，咱们刚才分析过，设备落后会严重影响工厂的生产效率，生产的产品数量减少，工厂的利润相应减少，我相信您比我更清楚这一点！您难道仅因为流程预算里没有购买升级设备这一项就放弃赚钱的机会吗？	话术要点：重述讨论的内容，强调设备落后的严重性，弱化申请预算的难度。
---	------------------------------------

话术点评：电话销售员要将困难与利润作对比，让客户分清孰轻孰重，促使客户尽快做出决定，拖延的时间愈长，销售愈困难。

电话销售话术模板 3 > >

是这样的，您可以向公司申请额外的预算，在您的管理之下，部门的利益增加，领导会更加倚重您，不是吗？	话术要点：向客户提供建议，着重强调客户在公司发展的前途。
--	------------------------------

话术点评：提升思考问题的层次，电话销售员要将话题集中在客户的职业发展方面，鼓励客户为自身做出尝试与努力。

常见错误销售行为规避

01 / 您可以申请啊！

电话销售员的销售意图太过明显，丝毫没有站在客户的立场上考虑问题，这样的建议又怎能打动客户呢？

02 / 只要您想买，这并不是问题！

客户并非最高决策者，面对心仪的产品，他们也是有心无力，电话销售员将问题重新抛给客户，只会增加对方的压力。

03 / 那您准备怎么办呢？

销售的过程，是一种引导的过程，电话销售员掌握通话的主动权，适时帮助客户引导方向，这样更有助于达成销售协议。

销售场景 03 / 与其他产品相比，你们的价格过高

客户心理活动

- (1) 别的品牌的产品价格比你们公司的便宜。
- (2) 我想用低价购买这套设备！
- (3) 产品的质量确实不错，只是价格设定太高了！
- (4) 价格太高了，能不能便宜点？
- (5) 如果价格谈不拢，我会选择购买其他的产品。

电话销售员的销售目标

介绍产品的独特之处。只有让客户知道自家产品价格比其他产品高的原因，他们才会考虑购买。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户认为产品价格设置过高，并将产品与其他品牌的比较。实际上，客户永远嫌产品的价格“过高”，客户的表现说明他们怀疑产品是否物有所值，电话销售员需要向客户讲述产品的价值所在。

（1）切勿贬低竞争对手。这是电话销售中的大忌，电话销售员不要随意地攻击竞争对手，这并非专业电话销售人员所为。

（2）说明产品的优势所在。电话销售员要介绍产品的优点，向客户描述购买之后会产生怎样的效益和价值，用产品的优势说服客户。

（3）分解产品的价格构成因素。电话销售员要向客户说明，除产品本身外，邮寄、安装、售后服务及免费保修年限都包含在产品的价格之中。

客户考虑的不仅是产品的价格，他们若倾向于价格低廉的产品，就不会产生价格方面的异议了，客户提出一系列问题，只是等待电话销售员拿出有力的证据说服他们。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

您说的对，我们的价格确实比市场上其他产品高一些，但很多客户最终还是选择了我们，这是因为我们将安装、维修、配套设备的费用全部包含在产品的价格之中，其他产品都是分开收费的，我给您算一笔账好吗？	话术要点：解释价格出现差异的原因，暗示客户产品的价格定位是合理的。
---	--

话术点评：以市场上的安装、维修费用为基准，电话销售员要帮助客户计算

产品的价格构成，让客户接受当前设置的价格。

电话销售话术模板 2 > >

先生，看来您非常了解市场行情啊！ 不瞒您说，这款产品是同类产品的升级版， 它多了……功能，您就放心吧，我们不会 随便提价！	话术要点：升级版比旧版的 价格定位稍高，将销售的产品与 其他产品区分开来，说明功能差 异之处。
--	--

话术点评：产品与价格之间须有良好的匹配度，电话销售员要让客户看到多余部分的价格增添了哪些产品功能，价格的合理性也就不言而喻。

电话销售话术模板 3 > >

我理解您的心情，要是我买到一件高 于市场平均价格的产品，心里也会不舒服。 我们价格高并非没有原因，您能否听我解 释清楚其中的原因，再做决定呢？	话术要点：保持同理心，将 解释的选择权交由客户，征询客 户的意见。
--	---

话术点评：电话销售员要沉着应对，暂且“卖关子”，激发对方的好奇心，争取思考的时间，叙述的理由要合情合理，争取一次性解决客户的问题。

常见错误销售行为规避

01 / 他们怎么能和我们相比！

故意贬低竞争对手的做法并不可取，客户心中会产生质疑，他们也能感受到电话销售员的攻击态度，这样不通情达理的电话销售员是不受欢迎的。

02 / 那些产品和我们的不一样，毕竟价格摆在那里！

将价格解释为产品差异的原因，这样的理由站不住脚，电话销售员使用含糊其辞的表述会让客户摸不着头脑，这样的解释不具说服力。

03 / 一分钱一分货！

电话销售员要将产品价格考虑的因素告知客户，让对方形成较为清晰的认识，有助于消除客户的价格异议。

销售场景 04 / 成本很低，报价却这么高

客户心理活动

- (1) 琉璃制品的成本非常低，你们的价格太高了！
- (2) 纯天然有机食品，要是没有这个标签，根本就不值钱！
- (3) 经销商赚取的利润太多了，还不都是由消费者承担？
- (4) 我知道产品的行情，还是给我便宜点吧！

电话销售员的销售目标

向客户说明产品成本的构成因素。电话销售员只有向客户传递一种物有所值的信息，客户才愿意购买。

电话销售员的销售意识与行为准备

有些客户并不了解产品的制作工艺和成本构成，只是根据以往的消费经验进行主观的揣度和判断。电话销售员必须将实际情况告知客户，让他们接受产品的价格。

(1) 解释设定价格需要考虑的因素有哪些。原材料、加工与设计、包装、运费、维修费用、售后服务……，电话销售员要解释产品的整个运作流程。

(2) 强调产品的价值。不要让客户一味地探究产品在制作方面的花费，电话销售员要引领客户望向未来，想象产品能够为其实现哪些潜在价值，将重心转移到产品的优点上面。

(3) 提供令人信服的证据。电话销售员要将产品与其他品牌做横向对比，让客户看到我们的独特优势，搁置争议，掌握主动权。

客户怀疑产品的价值与价格匹配度不高，电话销售员需要向客户解释清楚产品的真实成本，着重强调产品的价值，免除客户的后顾之忧。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

刘经理，非常感谢您提出这个问题。是这样的，除了原材料和加工制作的费用，产品的成本还包括设计、包装、运费、维修费用及售后服务，经过一系列的考量，最终形成现在的价格！	话术要点：解释清楚价格的参考依据；话语连贯、吐字清晰。
---	-----------------------------

话术点评：电话销售员要帮助客户了解价格背后的构成因素，让客户形成宏观的概念，以便走出狭隘的自我思维空间。

电话销售话术模板 2 > >

刘经理，您也知道，今天小蒙能与您通话，需要从产品价格中抽出一点点服务费，更不用说生产、设计、运输人员了，您难道忍心看到我们失去饭碗吗？	话术要点：除用料成本外，产品的价格还包含业务员服务费、生产成本、设计花费、运输费用等。
---	---

话术点评：电话销售员要尝试唤醒客户感性的一面，令客户产生同情心理，弱化客户的理性思维。

电话销售话术模板 3 > >

刘经理，我理解您的心情，只是价格方面不是一句两句就能说清楚的，这样吧，我向您发送一份市场上同类产品的价格比对表，您比较一下，咱们再商量好吗？	话术要点：发送一份产品价格比对表，敦促客户了解市场行情，延后商量事项。
--	-------------------------------------

话术点评：电话销售员要用实实在在的证据证明自己所言不虚，单方面诉说的效力有限，不如使用具体的数字改变客户的观念。

常见错误销售行为规避

01 / 价格不是我们制定的，我也没有办法！

将责任推卸出去，这是一种不负责任的行为，客户也会认为电话销售员的回答太过牵强，还给人一种电话销售员同样认为价格制定过高的感觉。

02 / 产品成本并不像您想象的那么简单！

潜台词是说客户的思维过于简单，说教式的言辞反而会引起客户的反感，用温和的话语表达更容易让人接受。

03 / 这已经是最低的报价了！

客户怀疑产品价格的合理性，他们需要的是详细而耐心的解答，电话销售员的抱怨只会拉开与客户之间的距离。

销售场景 05 / 产品性价比不高，买的话不划算

客户心理活动

- (1) 我要用最少的钱买最合适的产品。
- (2) 这样说的话，他能不能给我便宜点呢？
- (3) 公司有备选的供应商，我会综合考虑再进行选择。
- (4) 产品规格很小，漫天要价，太不合理了！
- (5) 产品确实不错，只是我无法接受这个价钱。

电话销售员的销售目标

转换客户对产品性价比的观念。客户对产品性价比的认识不利于电话销售的开展，电话销售员需要纠正客户的认识。

电话销售员的销售意识与行为准备

性价比，即性能价格比，指的是产品的性能与价格之间的比例关系。客户认为产品的性价比不高，是在拿现有产品与相同性能的产品作比较，因而得出主观

性的论断。

(1) 探寻究竟。电话销售员要了解客户的真实心理，请求对方进行详细的解释，挖掘问题中的关键点，认真倾听，体会客户话语的真实含义。

(2) 补缺遗漏。客户尚未掌握全面的产品信息，电话销售员需要解答客户的疑惑，促使对方看到产品信息的全局，无形中纠正客户的观念。

(3) 巩固客户的认识。电话销售员要放大产品的价值和利益点，向客户传递物超所值的讯息，改变对方的认识，彻底消除客户的价格异议。

性价比的高低是相对而言的，关键在于客户以何种产品为标尺，电话销售员要转移标尺倾斜的方向，让其朝着有利于销售的一面发展。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

刘经理，小蒙有点糊涂了，您说的性价比不高究竟是什么意思呢？	话术要点：表明自己迷惑不解，鼓励客户详细地解释话语内涵。
-------------------------------	------------------------------

话术点评：电话销售员要打开客户的话匣子，引导对方说出自己的意见，从中推测客户的真实意图，进而采取有针对性的应对策略。

电话销售话术模板 2 > >

如果一件产品的性价比确实不高，我也不会买，只是我有理由证明这件产品的性价比，您愿意给我一次解释的机会吗？	话术要点：自信满满地表态，直接否定客户的看法。
--	-------------------------

话术点评：客户对产品的认识并不恰当，电话销售员无须畏惧，客观地陈述事实即可，此话术有一定的风险，在适宜的形势下使用较为恰当。

电话销售话术模板 3 > >

刘经理，是我工作做得不够好，我必须向您解释清楚。是这样的，除了我刚才介绍的，这款产品还有一项特殊的功能，即……，您可以用它来……，这就是设定成现有价格的原因。	话术要点：坦诚过失，重点介绍产品的特殊功能，说明功能的价值。
---	--------------------------------

话术点评：听清楚客户的言外之意，客户认为产品与价格不相匹配，电话销售员须解释清楚产品价格的构成因素。

常见错误销售行为规避

01 / 您这样说是什么意思？

电话销售员瞬间将自己与客户对立起来，客户会生起强烈的防备心理，这样会在无形中拉大双方之间的距离，增加销售的难度。

02 / 无言以对。

这样等同于默认了客户的判断，客户未得到任何回应，愈加坚信自己的观点，成交的希望就会变得渺茫。

03 / 我可以给您便宜点！

这样的表现说明客户所言不虚，客户心中充满疑虑，进而怀疑电话销售员是否值得信赖。

销售场景 06 / 再便宜点，说个最低价

客户心理活动

- (1) 现在的价格太贵了，直接说最低价吧！
- (2) 每次都从你们公司拿货，说个内部价！
- (3) 略高于成本价，我愿意接受。
- (4) 咱俩谈了那么长时间，再便宜点吧！
- (5) 要是价钱合适的话，我现在就买。

电话销售员的销售目标

让客户知道价格定位是合理的。电话销售员须坚持童叟无欺的销售理念，让客户知道产品的价格是实实在在的。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户希望以尽可能低的价格成交，电话销售员要理解客户的心情，只是这种类型的客户是惯不得的，如果满足了他们的条件，他们就会得寸进尺要求更多，不要让局面变得一发不可收拾。

（1）婉拒客户的要求。电话销售员以专业的姿态、得体的言语告诉客户，公司制定的价位是合理的，并没有漫天要价。

（2）强调价格的合理性。电话销售员不要轻易松口，与客户共同分析价格的构成、未来的收益，切勿在价格问题上纠缠不休。

（3）具体情况具体分析。产品并无议价空间，电话销售员要以恰当的方式安抚客户；在产品有议价空间的情况下，寻找合适的降价理由，做出适当让步，降价幅度要遵循越来越小的原则。

电话销售员要懂得照顾客户的情绪，不要让他们产生太大的心理落差，可通过赠送礼品的形式给予客户相应的补偿。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

刘经理，也就是说，要是价格方面没有问题的话，咱们就可以成交了是吗？只是我心中有一个疑惑，您说的最低价，到底是什么意思呢？	话术要点：阻断客户的后路，询问详情，了解客户在产品的价格方面究竟有怎样的问题。
--	---

话术点评：电话销售员不要被客户设置的烟幕弹迷惑，按兵不动，探听虚实，了解客户的心理价位，决定下一步的走向。

电话销售话术模板 2 > >

刘经理，我理解您的心情，咱们都希望能以最低的价格买到合适的产品，只是我们这是全国统一价位，所有客户都以这个价格成交。要是客户接受的价格不一致，价格高的那一方，心里多不是滋味啊，您说是不是？	话术要点：以理解性的话语为缓冲，说明全国统一价位的原则性，引导客户联想价格不一致会出现何种状况。
--	--

话术点评：树立价格的权威性，在统一价格面前，所有的客户都是平等的，电话销售员要杜绝客户的侥幸心理。

电话销售话术模板 3 > >

刘经理，您这么有诚意，我也想以低点的价格给您，只是我无法做主，这样吧，我问一下经理的意见，您先稍等一会儿好吗？	话术要点：销售员的能力有限；请示上级的意见。
---	------------------------

话术点评：让客户感受到诚意，电话销售员暗示客户商量价格的余地确实很小，让客户在等待的过程中反思最低价提议。

常见错误销售行为规避

01 / 这已经是最低价了！

不留情面的回答会让客户感觉非常没面子，电话销售员回答太过直接，若能够兼顾客户的脸面，采取委婉的方式来表达更为恰当。

02 / 哪有什么最低价，我们都是明码标价！

生硬的措辞会让客户心里十分不爽，客户还未决定购买，仍有反悔的可能性，电话销售员在抹杀自己以前所做的努力。

销售场景 07 / 买货多的情况下有没有什么优惠

客户心理活动

- (1) 虽然是明码标价，能不能打折呢？
- (2) 在有优惠的情况下，我会多买点。
- (3) 正值五一，你们公司有什么优惠活动吗？
- (4) 我只买一件产品，能否拿到优惠价呢？
- (5) 买一件不打折，要是买这么多还不打折，我就不买了。

电话销售员的销售目标

成功地将产品卖给客户。电话销售员可根据实际情况进行分析，判断客户的要求是否合理，尽量满足客户的需求。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户提出了一个极其诱人的假设条件，即购买大量产品，他们希望借此在价格上得到些许优惠。若电话销售员可销售员无法满足客户的要求，他们很有可能会就此作罢。

(1) 理解客户的心情。客户不仅希望以较低的价格成交，他们还希望购买行为可以得到电话销售员的鼓励和赞扬。

(2) 尽力而为。请示上级，无论申请是否能够成功，电话销售员需要让客户知道，自己是在真心地为客户提供服务，竭尽所能地为其申请优惠。

(3) 以赠品作为补偿。若产品并无打折的可能性，客户难免会升起一种失落感，电话销售员可以通过赠送礼品缓冲客户的心理落差。

客户的最终目的是借由产品获得某种收益，他们所要优惠表明需要电话销售员给予一定的心理补偿，这种补偿不一定是有形的，无形的服务也可以创造价值。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我理解您的心情，要是我买了许多产品，也想要一些优惠。只是，我们的价位是全国统一零售价，价格方面确实没有优惠，您这么有诚意，我个人送您一件小礼品怎么样？	话术要点：表达相同的个人感受，委婉地表明原则性立场，以个人的名义赠送客户礼品。
---	---

话术点评：先抑后扬，电话销售员让客户知道并无优惠的举措，做出适当让步，安抚客户“受伤”的心灵，不要因为细枝末节影响销售大局。

电话销售话术模板 2 > >

是这样的，再过几天就到公司成立十五周年纪念日了，为了回馈广大客户，公司特别推出有买有送的活动，根据您的购买的产品数量赠送相应的礼品，刘经理，您要拿多少货呢？	话术要点：表明公司周年庆活动，详细地介绍礼品赠送活动，询问客户拿货的数量。
--	---------------------------------------

话术点评：电话销售员不要放过每一次宣传公司品牌及形象的机会，以赠送活动为诱饵，鼓励客户购买较多数量的货品。

电话销售话术模板 3 > >

刘经理，您也知道，我是一名电话销售人员，在价格方面，我无法做主！这样吧，我问一下经理，看能不能给您一些优惠，您稍等一会儿好吗？	话术要点：客户的要求超出职权范围，将客户的提议呈报给上级。
---	-------------------------------

话术点评：将难题转移出去，电话销售员要向客户传递一种“价格方面有优惠”可能性较小的信息，较为和缓地解决客户的问题。

常见错误销售行为规避

01 / 非常抱歉，没有！

直接拒绝客户会让对方感觉很没面子，为了“配合”电话销售员的直接回复，客户很有可能放弃购买的打算。

02 / 无论买多少，都是一个价！

没有任何优惠，这样的回答太过死板，客户的心理落差会扩大，他们可能会放弃此次交易。

03 / 您要买多少？

这样的问题未必能够得到真实的答案，客户会顺着电话销售员的思路说，双方都无法做到坦诚相对，销售的难度可想而知。

销售场景 08 / 我不想要赠品，换算成折扣吧

客户心理活动

- (1) 赠品并没有实际价值，我不想要！
- (2) 既然赠品的现金价值如此可观，那就换成现金折扣吧！
- (3) 这款产品挺贵的，有了折扣的话会便宜一些。
- (4) 能便宜的话最好不过，反正我不会吃什么亏。
- (5) 虽然这个要求非常苛刻，但是我想试一试。

电话销售员的销售目标

委婉拒绝客户的要求。客户的要求并不合理，电话销售员必须拒绝，但一定要采取合理的方式，实现最终的成交目的。

电话销售员的销售意识与行为准备

在选购商品的过程中，许多客户希望通过打折的形式获得“占到便宜”的心理体验。电话销售员要坚持原则，打消客户“换算折扣”的念头，这也是正规化

管理的基础。

(1) 解释赠品的含义。赠品即免费赠予的物品，它无法成为产品价格的抵消物，电话销售员要帮助客户摆正心态，纠正以往的错误认识。

(2) 说明赠品的价值和作用。客户不想要赠品是因为他们还未认识到赠品的价值，电话销售员要将赠品的实际用途告诉客户，让他们愉快地接受公司赠送的礼品。

(3) 重述产品的价值。转移客户的关注点，电话销售员要强调产品的优势和价值，暗示客户分清主次，不要因小失大。

虽然客户提出的要求不符合实际，电话销售员仍要以良好的服务态度应对客户。客户提出不合理的要求，说明电话销售员的工作没有做好，我们须引导客户至正确的销售道路。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

先生，真是对不起！赠品是额外的优惠，它是无法换算成现金折扣的，这款赠品非常实用，您可以用来……（生动地描述赠品的作用）。	话术要点：不要将赠品与折扣相混淆，将两者区分开来，说明赠品的价值。
--	-----------------------------------

话术点评：提升赠品对客户的吸引力，电话销售员要让客户认识到赠品的作用，促使客户接受赠品，赠品与折扣的异议便可消除。

电话销售话术模板 2 >>

是这样的，公司举办周年庆活动，准备了限量版的赠品回馈客户，您获得的这款就是其中之一。赠品的数量有限，稍微晚点的客户就无法得到。当然啦，赠品不能换算成折扣！	话术要点：说明赠品数量的紧缺性，最后直接拒绝客户的要求。
---	------------------------------

话术点评：电话销售员利用赠品来缓冲拒绝的冲击力，促使客户产生紧迫感，引起他们对赠品的重视。

电话销售话术模板 3 > >

其实，赠品与正品配合使用的效果更佳！两者的组合能够实现……的效果，咱们想要的不是最佳的使用效果吗？	话术要点：赠品的功效不容小觑，说明赠品的必要性，引导客户的思维走向。
---	------------------------------------

话术点评：化争议与无形，一旦客户认识到赠品的价值，他们就不会要求换算成折扣了，电话销售员可以根据实际情况采取上述方法。

常见错误销售行为规避

01 / 公司不允许这样做！

电话销售员不能将公司作为挡箭牌，简单生硬的拒绝方式会引起客户的反感，同时说明销售员的销售能力有待提高。

02 / 您真是精打细算啊！

客户想用尽可能低的价格购买产品，这种心理并没有错，可电话销售员却暗示客户太过抠门，大惊小怪的表现会让客户感觉十分没面子。

03 / 不可以！

电话销售员只是在简单地拒绝客户的要求，没能够给予详细的解释，会放大客户不愉快的感觉，惹恼客户的做法并不明智。

销售场景 09 / 价格这么低，质量有保证吗

客户心理活动

- （1）报价太低了，简直难以置信！
- （2）价格低固然好，质量也要达标。
- （3）得到电话销售员的保证之后，我才会放心购买。
- （4）设备的质量能否靠得住呢？
- （5）价格太低了，不会是骗子吧？

电话销售员的销售目标

赢得客户的信任。客户信任电话销售员，进而才会相信电话销售员推荐的产品质量并无问题，销售人员需要认识到这一点。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户表面上是在担忧产品的质量，深层次原因是还未完全信任销售员。低廉的价格无法成为销售成功的利器，电话销售员需要逐渐赢得客户的信任，这才是销售的关键所在。

（1）向客户讲述产品价格低廉的原因。厂家直销、促销优惠、清仓处理等，电话销售员要明确地说明价格较低的原因，尽快解开客户的疑惑。

（2）描述细节。电话销售员要着力介绍产品的细节之处，集中在某一点上，使用专业术语进行说明，增加语言的可信度。

（3）真诚地对待客户。做一名实实在在的电话销售员，客户感受到你的真诚，他们的警惕心就会放松下来。

客户寻求的是一份信任，借助以往的消费经验只会让他们产生疑虑。在保证产品质量的前提下，我们还需要向客户传递一份对产品的自信态度，安抚客户担忧的情绪。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

小姐，我理解您的心情。我们是厂家直销，产品的价格中并未包含中间费用，因而定价较低，生产产品的时候，我们都是严格把关，产品质量没有问题。	话术要点：剔除中间的环节，厂家直销的产品价格相对较低，接着向客户做质量方面的保证。
---	---

话术点评：电话销售员要以事实打消客户的疑虑，加深客户对产品定价方面的了解，加快成交过程。

电话销售话术模板 2 > >

先生，我理解您的心情，不瞒您说，我们现在是赔本甩卖，公司研发了一种新产品，我们准备以新产品作为公司的主打产品，所以低价销售本款产品，现在剩下的已经不多，您准备拿几套呢？	话术要点：公司调整销售方向，因而旧款产品需清仓甩卖，询问客户的购买数量。
--	--------------------------------------

话术点评：产品的价格低于成本，电话销售员可以暗示客户产品的数量有限，强化客户的购买意识，促成销售成功。

电话销售话术模板 3 > >

刘经理，我们的价格设置较低，您有这种担心实属正常，在公司的官方网站上，许多用户写下了产品使用评价，现在咱们一同看一下，好吗？	话术要点：理解客户的担忧，建议客户查看其他用户的评价。
--	-----------------------------

话术点评：电话销售员可以利用其他用户的评价向客户施加影响，诱发客户的从众心理，“左右”客户的决定。

常见错误销售行为规避

01 / 您就放心吧，这可是千载难逢的好机会！

电话销售员说得天花乱坠，这样更容易引起客户的怀疑，对方的担忧加重，销售更加寸步难行。

02 / 绝对有保证，出现问题找我就行！

说大话就是在为自己找麻烦，电话销售员不能为了一时的销售成功而承诺做不到的事，这是一种不负责任的表现。

03 / 这还用说吗？

客户希望得到肯定的回答及详尽的解释，电话销售员傲慢的表现只会在客户心目中留下负面形象。

第七章

有效化解客户的摇摆心理

客户的犹豫可能会中断原定的销售进程，电话销售员要做好预防工作，了解客户为何会产生摇摆的心理，巧妙化解客户的异议。

销售场景 01 / 我再考虑一下吧

客户心理活动

- (1) 先了解一下行情，我并不急着买。
- (2) 要价这么高，我支付不起。
- (3) 我并非主要决策人，采购的事情需要和其他人商量一下。
- (4) 听说这家公司的售后服务不怎么样，还是缓缓再说吧！
- (5) 从未想过购置健身设备，匆忙做决定的话太过冲动。

电话销售员的销售目标

促使客户下定购买决心。客户犹豫的表现说明他们心中仍有诸多疑虑，电话销售员若无法解开对方的心结，成交自然无望。

电话销售员的销售意识与行为准备

许多客户以“我再考虑一下”作为阻碍销售前进的绊脚石，他们还未下定决心购买产品，那么，客户为何顾虑重重呢？电话销售员不妨帮助客户厘清头绪，找出解决问题的方法。

(1) 了解是哪些原因致使客户一再迟疑。电话销售员要引导客户说出内心的真实想法，透过对方的语气、音调、语言的逻辑性，分析并判断理由是否成立。

(2) 快速思考问题。电话销售员要一面认真倾听，一面做好记录，站在对方的立场上，及时想出问题的解决方法，事先组织好语言。

(3) 解开客户心中的疑惑。电话销售员要将设计好的答案讲给客户，运用心理战术，把话说到对方的心坎里，扫除成交道路上的障碍。

为客户提供切实有效的解决方案，能够加深客户对销售人员的好感和信任，拉近彼此之间的心理距离。若客户拒绝接受销售人员提供的方法，事情反而会弄巧成拙，加快销售失败的速度。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

刘经理，我理解您的心情，采购这么多的设备，确实应该仔细考虑一番，咱们互相有了一定程度的了解，我有个问题想要请教您，您能否帮我解答一下呢？	话术要点：放缓销售步调，尝试新的交谈话题。
--	-----------------------

话术点评：电话销售员为沟通注入活力，调动客户交流的积极性，唤醒客户的好奇心，延长通话时间，强化客户的购买意愿。

电话销售话术模板 2 > >

您说得对，选购商品的时候，确实需要认真考虑，只是小蒙心中有一个小小的疑惑，是不是我做得不够好，您才选择推迟购买产品呢？	话术要点：将错误揽在自己身上，恳求客户说出真实的考虑原因。
---	-------------------------------

话术点评：电话销售员可以放低姿态，主动示好，引发客户的同情心，客户在感性思维的控制下，较容易讲出内心的真实想法。

电话销售话术模板 3 > >

也就是说，您对我们的产品感兴趣，只是心中仍有一些疑惑，因而无法尽快决定购买，是这样吗？您能否告诉我，您心中的疑惑是什么，咱们共同讨论一下，好吗？	话术要点：摸清客户的心意，让客户将心理话讲出来，提议与对方共同探讨问题。
--	--------------------------------------

话术点评：电话销售员要想方设法与客户展开新一轮的对话，充当客户的产品顾问，以贴心的服务挽留客户。

常见错误销售行为规避

01 / 您什么时间能够做决定呢？

客户内心已经拒绝购买，又何来做决定一说呢？电话销售员要将对方的婉拒

视为销售契机，在无形中化解销售的障碍。

02 / 您快点考虑吧，产品马上就要卖完了！

恐吓式的应对方法并不可取，结果可能会适得其反，电话销售员急迫的表现只会让客户起疑，坚定他们拒绝购买的决心。

03 / 这么好的产品，过了这个村可就没这个店了！

电话销售员采用不专业的语言回答，显得说服力不足，这样只会加快客户挂断电话的速度，对方并不缺少选择，要把握好每一次谈话机会。

销售场景 02 / 留下你的电话，需要的时候再打给你

客户心理活动

- (1) 电话销售员不好对付，找个稳妥的理由拒绝比较好。
- (2) 不忍心直接拒绝，随便找个借口打发他走吧！
- (3) 又是无聊的电话销售员，只能想办法拒绝了！
- (4) 将来可能会用到，先把他的电话记下来吧！
- (5) 公司发展良好，不需要电话补充。

电话销售员的销售目标

切勿留下电话。客户在委婉地拒绝电话销售员，留下电话只会令客户再次拒绝。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户尚未意识到自己对产品的有何需求，他们在找寻借口挂断电话；当客户有需要的时候，他们不会给电话销售员打电话，因为留下的联系方式早已丢弃。

(1) 避免类似情况发生。一名优秀的电话销售员会规避此类情况，选择富有吸引力的开场白、与客户建立良好的关系、努力开掘对方的需求，做好预防工作是重中之重。

(2) 委婉拒绝客户。遵照客户的要求，电话销售员可以将电话号码告知对方意味着通话即将结束，以恰当的理由拒绝留下电话，增加彼此合作的可能性。

(3) 给客户留下良好印象。电话销售员要以礼貌的态度、进退有度的语言博得客户的好感，找寻再次通话的机会。

电话销售员要有良好的判断力，辨别客户的真实意图，不要被一时的借口蒙蔽了眼睛，要听出对方的话外音。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

我用的号码是公司的分机号，您直接打过来不是很方便。您正忙着，是吗？明天同一时间我再打过来，好吗？	话术要点：拒绝客户的提议，约定再次通话的时间。
--	-------------------------

话术点评：曲解客户的真实意图，电话销售员再次打电话之前，要设计好语言脚本，尽量避免出现客户提出拒绝的情况。

电话销售话术模板 2 >>

我知道您是在安慰我，就算我留下电话，您也不会打过来。我希望自己的工作能够得到提高，咱们已经有了初步的接触，您能否帮我指出工作中的不足之处呢？	话术要点：委婉地说出客户的心里话，请求客户指出我们的不足。
--	-------------------------------

话术点评：电话销售员要善于聆听客户建议，鼓励对方开口说话，延长通话时间，与客户联络感情，增强对客户了解程度。

电话销售话术模板 3 >>

我明白您的意思，您不忍心直接拒绝我，谢谢您为我着想！您现在正忙着吧，我是小蒙，过几天我再给您打电话好吗？	话术要点：以退为进，顺延销售进程。
--	-------------------

话术点评：电话销售员可以打开天窗说亮话，以真诚打动客户，给对方留下深刻印象，为今后通话提供可能性。

常见错误销售行为规避

01 / 010-××××××

如果将客户的话信以为真，电话销售员是不会等来期盼的电话的，要提高自己的判断力。

02 / 您真的会打给我吗？

这样的询问只会加重客户的负面情绪，客户会找寻理由以减轻对电话销售员的“伤害”，电话销售员如果直接提出质疑只会让对方选择匆匆挂断电话。

03 / 我知道您是不会给我打电话的！

将客户心之所想说出口，“既然电话销售员已经识破我的想法，还不如直接挂断电话来的直接”，客户如是想，电话销售员又该如何应对呢？

销售场景 03 / 我不是负责人，无法做决定

客户心理活动

- (1) 刘经理负责采购事项，他是最终的决策人。
- (2) 我不想通过电话销售的形式购置办公设备。
- (3) 这件事需要我和老刘两个人做主，一个人说了不算！
- (4) 我代替李总接听电话，购置设备的事情不是我说了算的。
- (5) 我可以做决定，只是不想管太琐碎的事情。

电话销售员的销售目标

辨别客户话语的真实性。客户的理由成立，可遵循第二章销售场景 05 的方法询问关键联系人的信息。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户是负责人，他们为何要欺瞒电话销售员呢？实际上，客户只是在变相地拒绝电话销售员，因为某种原因，他们并不满意推销的产品，只能借故推脱，在

这种情况下，电话销售员不要轻易丧失销售信心。

（1）切勿揭露客户的真实想法。在电话中，电话销售员不要以怀疑的话语与客户交谈，降低姿态，尊重对方的意愿，给客户台阶下。

（2）想方设法打探消息。电话销售员可以通过侧面提问的方式掌握对方客户的信息，了解客户心中的顾虑有哪些，找出问题在哪里。

（3）与客户建立关系。通过聊一些产品以外的话题，电话销售员可以尝试着与客户建立和谐的关系，以诚相待，使用亲切的话语和富有感染力的语言赢得客户的好感，逐步获得对方的信任。

无论客户是否为负责人，他们手中掌握着我们需要的信息，获知愈多的客户信息，电话销售变得更为容易。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

刘经理，您就别开玩笑，要是这件事不是您负责，谁还能够负责呢？除了您，我实在想不出谁是负责人！	话术要点：否认客户的说辞，坚持对方是负责人。
--	------------------------

话术点评：电话销售员对客户可以采取恭维的方式，客户在心情愉悦的情况下，自然不会为难电话销售员。

电话销售话术模板 2 > >

刘经理，您在公司有着举足轻重的地位，就算不亲自负责采购的事情，您的意见对于负责人来说同样非常重要，我能否向您请教一个问题呢？	话术要点：表明客户在公司的重要性，将采购的责任分摊到客户身上；请求客户指导。
--	--

话术点评：电话销售员可以从客户身上获取有用资料，间接了解客户公司内部的信息及关键负责人的个人特点，减轻下一步销售的难度。

电话销售话术模板 3 > >

虽然您不是负责人，但是您工作了那么多年，为公司的发展做出了许多贡献，您一定非常了解公司现在最需要什么，对吗？	话术要点：诱导客户说出公司现阶段的需要。
--	----------------------

话术点评：电话销售员要认识到即使不是负责人同样可以发挥作用，他们清楚公司发展现状及需求点，透过客户获知想要的信息。

电话销售话术模板 4 > >

谢谢您的提醒，只是您能否帮我一个小小的忙呢？	话术要点：勇敢地请求帮助，通过客户寻找负责人。
------------------------	-------------------------

话术点评：虽然客户并非负责人，但他们掌握的内部信息不容小觑，电话销售员要以恰当的提问方式引导客户指出关键负责人。

常见错误销售行为规避

01 / 怎么会呢，您就是负责人！

作为局外人，电话销售员要始终保持谦虚、冷静的态度，切勿自以为是，不专业的表现只会加速销售走向失败。

02 / 那谁是负责人呢？

客户不会轻易告诉电话销售员负责人的信息，电话销售员需要掌握一定的询问技巧，找出关键负责人所在。

03 / ×× 说您就是负责人，您为何不承认？

客户拒绝承认，自然有自己的理由，电话销售员不仅泄露了帮助自己的对象的信息，还会促使客户坚持之前的说辞。

销售场景 04 / 比较之后再给你回复

客户心理活动

- (1) 已经有了几个备选方案，我需要仔细挑选一下。
- (2) 两个品牌的产品都不错，真不知道该选哪个好！
- (3) 反正不急，缓缓再说吧！
- (4) 我倾向于选择大品牌，而他介绍的是小公司生产的产品。
- (5) 实在拿不准该选哪个好，我还是再考虑一下吧！

电话销售员的销售目标

帮助客户作比较。若放任客户自己比较产品，产品可能会处于劣势，电话销售员需要避免这种情况发生。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售员不仅要熟悉所推销的产品，还要掌握市场上同类产品的信息，在客户提出想要比较的时候，帮助客户分析市场行情，掌握主动权，将形势转向对自身有利。

(1) 认可客户的行为。电话销售员要给予客户充分的肯定，购买商品之前，多比较是应该的，与客户站在同一战线，加深彼此之间的好感。

(2) 与客户共同分析。电话销售员要做好准备功课，掌握详备的产品信息，以专业、自信的姿态向客户讲述各品牌之间的差异点，帮助对方厘清脉络。

(3) 强调产品优势。比较的目的在于强化客户对所推销产品的认同感，电话销售员要将话题重点转移到产品的独特优势上面，客观描述其他产品的劣势所在，最后将选择权抛给客户，鼓励对方做出决策。

比较的过程中，切忌故意贬损其他品牌及产品，打压竞争对手，不仅无助于提升自家品牌的形象，还易导致局面无法控制。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

购买产品，确实需要多比较，只是您准备同哪家品牌作比较呢？	话术要点：了解竞争对手的信息。
------------------------------	-----------------

话术点评：客户掌握的信息有限，在知晓竞争对手的情况下，电话销售员可以讲述公司产品的独特卖点，改变客户的比较意见。

电话销售话术模板 2 > >

您想得真周到，市场上同类的器材，主要有以下几个品牌……前段时间我做过这方面的市场调查，咱们共同分析一下，好吗？	话术要点：以专业的分析为诱饵，向客户展示充分的市场调查报告，进入共同分析的环节。
---	--

话术点评：以客户的拒绝作为话题的转折点，电话销售员要进一步阐述产品的独特卖点，坚定客户的购买决定。

电话销售话术模板 3 > >

多比较确实有必要，只是您这么忙，比较起来要花费不少时间，市场上的产品信息，我略知一二，我给您介绍一下吧？	话术要点：比较起来费时费力，将麻烦转移到自己手中，轻松过渡到双方相互探讨的阶段。
--	--

话术点评：与客户共同探讨、比较，电话销售员要牢牢掌握主动权，控制客户的思维走向，最终的目的是走向成交。

电话销售话术模板 4 > >

我刚想给您分析产品的市场行情呢！咱们真是心有灵犀呐！您想比较产品的哪些方面呢？	话术要点：强调行动的一致性，暗示交流的话题尚未结束，自觉延长通话时间。
---	-------------------------------------

话术点评：电话销售员要做足准备功课，事先了解市场行情，以专业的姿态赢得客户的认同，进而促成交易。

常见错误销售行为规避

01 / 我们是行业内最好品牌，您还需要比较吗？

狂妄自大的语言让人非常不舒服，客户有着自己的品牌认知，电话销售员的三两句话不足以转变对方的观念。

02 / 那我什么时候给您打电话合适呢？

放任客户对较产品的结果很有可能是不了了之，电话销售员无法控制成交过程的走向，这样容易导致销售失败。

销售场景 05 / 我需要和老板商议一下

客户心理活动

（1）我可以拍板做决定，只是老板经验多，我向他请教一下才能够买到合适的产品。

（2）购置设备的事情需要老板签字，我无法做主。

（3）李总还未定下来选择哪个品牌的产品。

（4）这款设备虽然不错，只是我心中尚有许多疑问。

电话销售员的销售目标

分清关键决策人。客户的回答暗含玄机，到底谁是关键的决策人呢？电话销售员需要辨别清楚。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户是主要决策人，他们尚未下定决心购买，需要参考上级的意见；客户公司的老板是最终决策人，客户的意见仍然非常重要。面临的情况不同，电话销售员采取的策略就存在差异。

（1）精确定位关键决策人。在客户与其领导之间，电话销售员要找出主要的决策者，适当调整沟通策略，提升销售的速度和效率。

(2) 探寻客户有哪些顾虑。无论对方是否为关键决策者，他们会将自己的顾虑一股脑地倾诉给上级，电话销售员要了解对方为何迟迟未下定决心的原因。

(3) 与客户建立良好的关系。客户的意见对销售结果有着举足轻重的影响，与对方建立和谐的关系，获取对方的好感，电话销售员要力争让客户为产品“美言”。

客户公司有着明确的决策流程，电话销售员需要掌握更多的资料和信息，明确流程走向，积极推动销售进程。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

刘经理，我明白您的意思，贵公司在购置设备的时候，决策流程是怎样的呢？	话术要点：了解客户公司的决策流程。
------------------------------------	-------------------

话术点评：电话销售员要认真倾听，快速分析关键决策对象，将决策流程记录下来，依照流程调整销售策略。

电话销售话术模板 2 >>

（客户希望参考上级的意见）员工培训确实关系重大，只是您心中有些顾虑，才会迟迟决定不了，您就告诉我吧，咱们共同探讨一下也好啊！	话术要点：询问客户担忧什么，了解问题的症结所在。
--	--------------------------

话术点评：电话销售员要善于审视客户的问题是否在能力范围之内，尽最大可能化解对方的疑虑，铲除销售道路中的障碍。

电话销售话术模板 3 >>

（客户的老板是最终决策者）我明白您的意思，只是不知道李总对于选购设备有何看法呢？	话术要点：视客户为媒介，了解客户上级的意见和倾向。
--	---------------------------

话术点评：根据问题的难易程度，电话销售员要快速制定销售战略，为接触关键决策人做准备。

常见错误销售行为规避

01 / 那什么时候能够确定呢？

这样只会让对方为难，客户无法做出明确答复，且电话销售员的回答并未为产品添彩，仍然面临淘汰的风险。

02 / 您这么有地位的人，还需要和老板商量吗？

电话销售员看似恭维的话语不一定能够赢得客户的好感，恭维过度会导致适得其反，之前所做的努力化为乌有。

销售场景 06 / 如果使用效果不好，可以退换货吗

客户心理活动

- (1) 要是能够退换货的话，我就采购一些。
- (2) 销售员说得挺好，我仍然担心产品的效果。
- (3) 如果他能够保证，说明产品的质量确实不错！
- (4) 先找好退路，省得到时候互相推卸责任。
- (5) 产品的效果不佳，他们该怎么办呢？

电话销售员的销售目标

强化客户对产品的信心。客户对产品效果的信心不足，电话销售员要帮助客户树立对产品的正确认识。

电话销售员的销售意识与行为准备

电话销售员在电话中向客户推销产品的时候，客户无法看到产品实物，不能够亲自感受产品效果，难以信服电话销售员描述的产品效果。我们要能够理解客户的心情，化解他们对产品的疑虑。

(1) 保持态度的一致性。客户的言语有时“过激”，电话销售员要始终保持宽厚大度的态度，以灵活性为原则，灵活自如地应对客户抛出的难题。

(2) 向客户传递自信。电话销售员要以专业、负责的形象为客户讲解产品知识,加强对产品的认识与了解,以富有感染力的语言改变对方的观念,使其朝着有利于销售的方面发展。

(3) 以良好的售后服务作为后盾。讲述公司的售后服务制度,电话销售员要向客户传达若产品出现质量问题,客户会有良好的保障作为依托,让对方放宽心。

客户希望得到肯定的回答,他们的真实想法是得到电话销售员对产品质量的保证,看清这一事实,问题就迎刃而解了。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

如果产品出现质量问题,我们不会放任不管,这一点在公司规定及产品售后服务卡上都有说明,咱们来了解一下吧?	话术要点:产品出现质量问题,公司会负责,引导客户了解售后服务事项。
---	-----------------------------------

话术点评:电话销售员要主动推动销售流程走向,带领客户走向下一个销售环节,掌握主动权,把握形势脉络。

电话销售话术模板 2 >>

您担心产品的品质和效果,这一点我非常理解,许多老客户刚接触我们的产品的时候,有着同样的担忧,亲自体验过之后,他们的担心也就没了,我这里有一份用户反馈调查表,您了解一下再做决定,好不好?	话术要点:讲述老客户的使用经历;主动提供用户反馈调查表。
--	------------------------------

话术点评:客户的担忧并非特例,及时疏导对方的情绪,让客户以一颗平常心看待当前的问题。

电话销售话术模板 3 >>

您考虑的确实非常周到,只是您所说的使用效果不好,究竟指的是什么方面呢?	话术要点:了解客户要求的侧重点在哪里,缩小问题范围。
-------------------------------------	----------------------------

话术点评：为使说服更具针对性，电话销售员需要知晓客户的真实想法，避免曲解对方的用意。

常见错误销售行为规避

01 / 这点绝对没有问题，您就放心吧！

含糊其辞的表述容易让客户误解电话销售员的意思，客户的理解可能与电话销售员的真实意图出现落差，这就为今后可能出现的产品纠纷埋下隐患。

02 / 使用效果怎么可能会不好！

盲目自信的表现只会加重客户的怀疑，电话销售员要始终保持淡然的心态，处变不惊，灵活应对客户提出的各类问题。

03 / 只要出现质量问题，就可以退换货。

电话销售员的保证漏洞百出，退换货需要符合相应的条件，按照一定的流程开展，非专业的表现只会让事情变得更加糟糕。

销售场景 07 / 要是能够延期付款的话，我们就预定一批

客户心理活动

- (1) 公司最近资金紧张，支付这么大一笔钱，实在是无能为力！
- (2) 如果这个人是骗子，直接付款被他骗了怎么办？
- (3) 延期付款的话，我们才能够掌握主动权！
- (4) 从未接触过电话销售，我不想被他们欺骗。
- (5) 产品效果不好的话，我可以拒绝付款。

电话销售员的销售目标

委婉拒绝客户的提议。电话销售员不要盲目地答应客户提出的不合理要求，坚守原则，掌握主动，以双方满意的形式处理问题。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户提到了结算问题，说明销售进程行将结束，如果处理得当，双方可以达成交易，若电话销售员无法做到让客户满意，销售可能会陷入困境。

（1）照顾客户的情绪。电话销售员直接提出拒绝的方式并不恰当，容易让客户产生负面情绪，要给对方留面子，温和地过渡到平稳状态。

（2）说明难处。微微示弱，以谦恭的姿态求得客户的体谅，增强客户的认同感，化争议于无形之中。

（3）转移客户的重心。电话销售员要着重强调产品的优势和独特卖点，增强产品的吸引力，将客户的思想重心从结算方式转移到产品上面来，寻找一种客户能够接受的结算方式，及时化解结算争议。

客户提出延期付款的要求，背后可能有不为人知的“隐情”，若电话销售员能够打探到，销售的难度将会大大降低。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

贵公司发展势头猛进，采购一批办公用品绝对不成问题，现代社会讲究速战速决，您也不喜欢做事情还剩下一点“尾巴”吧？	话术要点：抬高客户公司的位置，将其置于较高姿态，含蓄地拒绝客户的赊账要求。
---	---------------------------------------

话术点评：弱化结算事项，电话销售员阐述的理由要让客户难以拒绝，切勿给客户留有希望，这样只会加大结算的难度。

电话销售话术模板 2 >>

刘经理，咱们都知道，逛公园的时候，需要先买票再游玩，这次的交易也是这样，公司系统设置的是先交款后发货，对于产品，您是不是有什么顾虑？	话术要点：列举生活中的事例，说明公司的结账原则，了解客户担忧的问题有哪些。
--	---------------------------------------

话术点评：电话销售员拒绝之前，选择铺垫缓冲客户的心理落差，话锋急转，将话题转移到客户内心的真实想法上面。

电话销售话术模板 3 > >

做电话销售，咱们注重的是方便、快捷、高效，您能否告诉我，为什么想要选择延期付款的结算方式呢？	话术要点：讲述电话销售的原则与初衷，了解客户的内心想法如何。
--	--------------------------------

话术点评：搁置争议，电话销售员要引导客户说出心里话，洞悉问题的实质，快速想出有针对性的策略。

常见错误销售行为规避

01 / 我也想同意您的要求，只是公司的规定在那里！

将公司作为挡箭牌，这种招数不值得提倡，电话销售员对工作及公司的责任感有待提高。

02 / 延期付款真的不可以！

直线式的思维不可取，客户听了会感觉非常“受伤”，电话销售员采取委婉的方式更容易让人接受。

03 / 您在开玩笑吗？

暗示客户延期付款毫无可能性，电话销售员的表现有些“出格”，客户提出不合理的要求有助于电话销售员的成长，太过较真只会影响销售业绩。

第八章

顺势引导客户成功签单

成功签单意味着电话销售初步成功，待时机成熟之际，电话销售员需要主动提出成交建议，引导客户积极决策。

销售场景 01 / 未获得经理的批准，原定的单子需要取消

客户心理活动

- (1) 经理在外地出差，他没办法签字。
- (2) 我们有了更合适的供货厂家，不需要别的了。
- (3) 经理对订单有异议，他建议我们重新考虑一下。
- (4) 没有经理的签字，财务不会付款。
- (5) 经理说这家公司的产品不怎么样，他让我们选择别的供货商。

电话销售员的销售目标

了解客户经理的异议有哪些。如果电话销售员的订单没能够获得客户经理的批准，对方为何会产生异议呢？

电话销售员的销售意识与行为准备

成交款项未落实之前，客户随时可能会改变既定协议，电话销售员需要提高应变能力，尽量避免意外情况发生。

(1) 稳定自己的情绪。客户的说辞犹如晴天霹雳，许多电话销售员可能会不知所措，如果把不稳定的心态通过电话传递给客户，通话氛围会发生改变。

(2) 经理为何拒绝批准订单。以客户为媒介，电话销售员要了解客户经理的真实想法，分析问题的难易程度，做好思想准备，了解问题范围。

(3) 设法与客户经理通话。电话销售员要与客户建立良好的关系，强调产品的独特卖点，增强产品对客户的吸引力，请求客户将电话转接到经理的分机上。

客户并非关键决策人，对方上级的反对意见让电话销售员之前所做的努力付诸东流，从挫折中吸取教训，不断总结经验，逐步提升销售能力，提高销售业绩，这是电话销售员的必修课。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

在取消之前，我想知道，经理出于何种原因，没有批准订单呢？	话术要点：直截了当地询问，知晓事情的原委。
------------------------------	-----------------------

话术点评：通过询问，电话销售员可以同时获悉客户及其经理的态度，争取扩充战线阵营，将客户拉到同一战线中。

电话销售话术模板 2 > >

咱们合作了很长时间，您对这次的订单付出了许多心血，我明白您的心情。上次您也提到了，如果交易成功，贵公司的生产效率会得到 30% 的提升，经理是否了解这个情况呢？	话术要点：提及往日的努力及客户公司将会发生哪些改变，了解经理对订单的了解程度。
--	---

话术点评：电话销售员可以从细微处入手，查看客户经理的态度，若对方并不了解订单能够带来哪些效益，我们就要及时调整销售战略，向客户经理介绍产品收益。

电话销售话术模板 3 > >

我明白了，感谢您的转告！只是贵公司现在尚缺一台打印设备，这份订单能够确保您在三天之内收到货。咱们彼此熟悉，您能否帮我一个忙呢？	话术要点：切勿怪罪客户，重述产品的利益点，寻求客户的帮助。
---	-------------------------------

话术点评：通过请求客户转接电话，电话销售员详细说明利害关系，引导客户从大局着想，以公司的整体利益为依托。

常见错误销售行为规避

01 / 已经确定好的事情，怎么可以言而无信呢？

电话销售员的说辞向客户传递的信号是——取消订单已成既定事实。既然电

话销售员没有其他的异议，客户就没有必要理会这些抱怨。

02 / 他为什么不批准？

电话销售员的心态有待调整，经理是客户的上级，他们自然倾向于捍卫上级的尊严，略带攻击性的语言无法赢得客户的好感。

03 / 我之前的努力岂不是白费了！

功利性太强，客户能够感受到电话销售员急切推销的心情，他们需要的是真心实意为其着想，而非为了销售而销售。

销售场景 02 / 新产品上市不好推广，我们还是不买了

客户心理活动

- (1) 市场行情不好，我们需要慎重对待采购的事情。
- (2) 从未经销过类似产品，风险太大了！
- (3) 公司有着良好的信誉，我不想毁在新产品上面。
- (4) 新产品的宣传费用不菲，我必须权衡利弊。
- (5) 公司不缺少货源，我们不为此事担心。

电话销售员的销售目标

转换客户的思维方式。若客户紧盯在新产品的推广问题上，问题将难以解决，电话销售员要引导客户转向思考产品的优点。

电话销售员的销售意识与行为准备

经销商倾向于选择优质、大品牌产品以获取更多的利润，对于新产品，他们往往慎之又慎。既然客户表明产品在市场推广方面存在难度，我们就要积极地解决这一问题。

(1) 做好客户定位。通过分析客户的业务能力、营销理念、市场覆盖范围、促销能力、经营状况等，电话销售员要判断客户的发展是否稳健。

(2) 提交市场推广方案。电话销售员要以完备的市场推广方案为依托，向客户讲述产品行销计划，分析产品的市场行情，为客户加油打气，提升客户对产品的自信心。

(3) 寻求厂商合作。电话销售员要说明新产品推广并非一蹴而就，厂家与经销商需要通力合作，共同应对宣传与推广路途上的困难。

向客户展示新产品的市场前景，为其勾勒一幅清晰明了的发展宏图，只有让对方看到新产品的希望，他们才愿意接受并努力推广。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我理解您的心情，新产品推广确实要花费不少力气，只是我相信贵公司的实力，您已经成功地推广了许多产品，对于这款产品，我相信您一定没有问题！	话术要点：切身体会客户的感受，给予客户信心。
---	------------------------

话术点评：客户能够胜任产品推广工作，电话销售员需要刺激一下客户，对方为了显示自身的实力和价值，很有可能会接手产品的推广工作。

电话销售话术模板 2 > >

刘经理，是这样的，我们的产品在 S 市场反响不错，许多消费者对产品青睐有加，公司为了扩大发展规模，现决定进军 A 市，我们已经做了充分的市场调研工作，消费者的需求还是很强烈的，我这里有一份市场调查报告，现在给您发过去？	话术要点：描述产品已取得的区域性成绩，强调消费者的需求非常强烈。
---	----------------------------------

话术点评：电话销售员要将客户的关注点转移到现有的成绩上面，让对方看到产品的实力，通过分析市场调查报告，增加客户对产品的信心。

电话销售话术模板 3 > >

关于产品推广问题，公司早已考虑到了，我们制定了一份详细的市场推广方案，咱们一起分析一下可行性，再做决定，好吗？	话术要点：准备周全的市场推广方案，与客户共同面对推广难题。
---	-------------------------------

话术点评：电话销售员要耐心地解答客户的推广疑惑，弱化问题的难度，显示合作的诚意，提高成交的可能性。

常见错误销售行为规避

01 / 只要咱们齐心协力，产品销路一定不错！

轻易保证毫无影响力可言，客户不会因为电话销售员说几句空话而改变初衷。

02 / 您难道不相信自己的实力吗？

电话销售员需要做详细的可行性分析，客户了解自身的实力，客观事实不会因为电话销售员的话发生更改。

03 / 我向您保证，产品的销售额会非常高。

电话销售员的保证空洞无力，客户不会轻易相信，类似的保证容易为电话销售员及公司招惹麻烦。

销售场景 03 / 培训的周期太长，会影响工作的进度

客户心理活动

- (1) 培训涉及的员工人数太多，正常的工作会受到影响。
- (2) 临近年关，项目上吃紧，我们实在没有功夫接受培训。
- (3) 员工培训的事情又不着急，以后再说吧！
- (4) 若是在日常工作以外开展培训，这样最好不过了。
- (5) 如果培训影响到正常工作的开展，我们就用不着培训了！

电话销售员的销售目标

帮助客户认清培训的最终目的。电话销售员要向客户说明，培训是为了增强员工的工作能力，提高工作效率，使工作更容易开展。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户尚未认识到培训的真正作用，他们的思维仅停留在“培训需要耗费员工的工作时间”的层面上，电话销售员需要纠正对方的偏见，引发客户的全局意识。具体操作可参照以下步骤：

（1）说明组织员工培训的意义和价值。电话销售员要向客户说明，培训能够转变员工的工作理念，增强工作技能，提高工作效率，节省上下交接的时间。

（2）培训周期长的优势所在。在培训周期长的情况下，员工能够得到源源不断的知识补给，保证客户公司内部的稳定性。

（3）强化客户的培训意愿。公司要想获得稳健的发展，员工培训必不可少，电话销售员要让客户认识到问题的重要性，他们就不会抗拒成交的建议。

将培训与公司的发展衔接起来，找出内在关联性，以更为专业的姿态展示培训的必要性，增强客户对培训的重视程度。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

我明白您的意思，这次的培训涉及整个组织架构，贵公司发展规模如此庞大，您也希望培训能够照顾到方方面面，对吧？	话术要点：培训涉及的内容广、客户公司规模较大，由此解释清楚培训周期长的原因。
---	--

话术点评：培训周期长有一定的外因及内因，电话销售员要简单地阐述清楚，让客户明白，使周期长从劣势转化为优势。

电话销售话术模板 2 > >

曾经有一家企业偏好周期短的培训，后来他们发现，员工只在培训期间及培训后一周工作效率见好，慢慢地还是会回到老样子。以此为鉴，我们公司多开展周期较长的培训项目。	话术要点：以其他公司开展的培训为例，说明培训周期短可能引发哪些不良后果。
--	--------------------------------------

话术点评：以间接的方式引导客户的认知，电话销售员要说明培训时间长度设置的合理性，消除客户对培训周期的顾虑。

电话销售话术模板 3 > >

培训是为了提升员工的技能，提高工作效率。虽然花费几个月的时间，但他们一旦掌握新设备的使用方法，生产速度会在现有的基础上提高3倍，这样岂不是加快了工作的进度？	话术要点：培训会为员工带来翻天覆地的变化，这些变化能够帮助客户公司取得可观的收益。
--	---

话术点评：电话销售员要引导客户以长远的眼光看待培训问题，不要执拗于一时的时间长短。企业得以较快地发展，这才是最重要的。

常见错误销售行为规避

01 / 不会影响的，您就放心吧！

电话销售员使用安慰性质的话语过于简洁，一两句话不足以说服客户，客户需要的是切实可行的解释，如若不然，对方只能选择放弃。

02 / 几个月的时间，不算太长！

客户与电话销售员对时间长短的定义存在偏差，抵触客户的看法会引发对方的反感，客户不会接受我们的观点。

03 / 培训能够提高工作进度！

电话销售员单方面地否决客户的结论，会使客户心生防备心理，拉大彼此之间的心理距离，不利于签单成功。

销售场景 04 / 我不负责付款，你找其他人吧

客户心理活动

- (1) 超出了我的工作职责，我没办法负责。
- (2) 资金紧张，我只能借故逃脱。
- (3) 这么大一笔款项，过几天再还也不迟。
- (4) 老板说了，他要是催款的话，我们推给别人就成了。
- (5) 他已经要了好几次账了，缓缓再说吧！

电话销售员的销售目标

成功收回款项。电话销售员要确保收取款项的时候，不要影响到与客户之间的关系，与客户成为长久的合作伙伴。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户表明支付款项超出自己的责任范围，事实果真如此吗？电话销售员要练就一双火眼金睛，透过现象看实质，不要被表面蒙蔽了双眼，寻根究源，尽快解决款项问题。

(1) 分析客户是否在推诿。根据客户的身份和职位，电话销售员要分析对方是否具有支付款项的权力，进而确定款项的真正负责人。

(2) 软硬兼施。电话销售员要向客户传递一种“必须及时支付款项”的信息，明确我们的强硬态度，微微示弱，请求客户的理解与体谅。

(3) 强化合作关系。电话销售员要谋求合作关系的长远性，增强客户对产品 & 品牌的认同感，建立良好的个人关系，通过客户得到更多的讯息。

催款的时候，要把握适度的原则，切勿将双方关系置于僵硬状态。运用同理心理解客户，同时寻求对方的理解。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

刘经理，您太谦虚了。您在贵公司的地位谁人不知！付款的事要是不找您，我还能找谁啊？	话术要点：恭维客户，将付款事项的负责人锁定在客户身上。
--	-----------------------------

话术点评：电话销售员不要轻易“放过”客户，坚持让客户付款，暗示付款对于客户而言，不足以成为问题。

电话销售话术模板 2 >>

刘经理，您就别开玩笑啦，我这里有一订单合同，上面明确写着支付款项的事情需要找您。小蒙刚参加工作不久，您忍心为难我吗？	话术要点：以订单合同为证，说明客户所说与实际不符，以情动人。
--	--------------------------------

话术点评：电话销售员要兼顾原则与情理，表明原则和立场，适当示弱，截断客户推诿的后路。

电话销售话术模板 3 >>

咱们合作这么长时间了，贵公司的实力摆在那里，我用不着担心款项收不回来的问题，但要是被别人听说贵公司总是拖欠余款，他们能相信吗？	话术要点：客户有能力付款，只是人言可畏，客户公司的形象和信誉无比重要。
---	-------------------------------------

话术点评：电话销售员要提升问题的高度，建议客户考虑的长远些，切勿局限在当下，公司的长远发展最为重要。

常见错误销售行为规避

01 / 明明是您，为什么不承认！

这样会让客户恼羞成怒，电话销售员揭示了客户在对自己撒谎，对方毫无台阶可下，又怎会轻易付款呢？

02 / 到底能不能付款，说句实在话！

步步紧逼的追款方式并不合适，客户倾向于给出否定的答案，全无退路的电话销售员只能等待下一次机会。

03 / 应该找谁呢？

直接放弃的做法只会增加追款的难度，在客户推诿的情况下，他们无法帮助电话销售员找到真正的负责人。

销售场景 05 / 资金运转紧张，恐怕无法按时结账

客户心理活动

- (1) 最近财务吃紧，许多账款都拖欠着。
- (2) 反正早晚会结账，不急于一时。
- (3) 咱们合作了那么长时间，延期结账应该不成问题。
- (4) 公司濒临破产，我们没有资金支付账款。
- (5) 资金周转不灵，过几天就可以还上账款了！

电话销售员的销售目标

约定好固定的还款日期。客户表明无法按时结账，电话销售员要与其协商，将还款日期确定下来。

电话销售员的销售意识与行为准备

“资金运转紧张，恐怕无法按时结账”，客户的理由是否成立？有时，电话销售员很难分辨客户话语的真伪性，既然客户明确表示延期支付，电话销售人员也要想出针对性的策略。

(1) 向客户施加压力。无论客户是否能够及时还款，电话销售员都需要适当催促，推动客户走向结账阶段，若缺少施压，只会纵容客户延期付款。

(2) 了解客户的经济状况。电话销售员要通过网络、关系网等各种途径，查

询客户公司的财务状况、信誉评价、近期活动，分析并判断对方的支付能力。

（3）提供还款建议。电话销售员要兼顾原则性与通融性，稍稍延期还款日期，征得客户的同意，以书面合同的形式固定下来，争取再次顺利实现成交。

客户的资金一时周转不灵，电话销售员要理解对方当下的难处，给予客户适当的缓冲时间；客户的信誉欠佳或财务出现危机，则须尽快落实款项，防止烂账、死账的情况出现。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

李总，您就别开玩笑啦，贵公司是××行业的龙头企业，要是您的公司资金紧张，我们这些下游企业怎么办呢？	话术要点：说明客户公司的实力，表示无法相信客户的说辞。
---	-----------------------------

话术点评：难以置信，电话销售员可以用夸张的方式引导客户介绍公司发展的真实状况，努力达成还款协议。

电话销售话术模板 2 > >

咱们合作了那么长时间，贵公司一向按时还款，这次究竟是怎么回事呢？我了解一下原因，也好向上级交代！	话术要点：了解资金紧张背后的原因，语气亲切自然。
--	--------------------------

话术点评：电话销售员可以通过缓和通话气氛，预留思考时间，分析理由是否合理，想出应对策略，不要为难客户。

电话销售话术模板 3 > >

刘经理，我理解您的心情，之前有一位老客户反映了同样的问题。他们是因为原来的订单被迫取消，我们想方设法帮他找到了新的客户源，最后终于按时结账。您的情况是怎样的呢？	话术要点：理解客户当下的境况，讲述以往的客户还款事例，暗示客户我们能够为其提供帮助。
--	--

话术点评：电话销售员帮助客户解决一时的困难，能够提高客户的忠诚度，发展长久的合作关系，还可以收回款项，按时完成订单。

常见错误销售行为规避

01 / 欠债还钱，天经地义，你别想耍赖！

激烈的说辞容易激怒客户，如果电话销售员希望与客户保持长远合作的关系，话说得过于绝对，只会损失老客户。

02 / 那就缓缓再说吧！

客户没感觉到任何压力，他们很有可能不会将还款的事情放在心上，电话销售员不停地推脱只会让还款变得越来越困难。

销售场景 06 / 产品的实际效果太差，尾款就不给你了

客户心理活动

- (1) 我不想把尾款给他，必须找一个说得过去的理由。
- (2) 公司损失严重，无法还清尾款。
- (3) 就是因为这些劣质的产品，我们才会停工多日，没有与你计较损失一经不错了，尾款的事情想都不要想。
- (4) 产品不符合我们的要求，用尾款冲抵损失吧！

电话销售员的销售目标

成功地追回尾款。无论客户以何种原因拒绝支付尾款，电话销售员都要想方设法将尾款要回来。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户向电话销售员提供了两层信息：其一，产品的使用效果不佳；其二，客户不想支付剩余款项。依据客户的观念，两者具有因果关系，电话销售员需要分

开对待两件事情，力求取得圆满结果。

（1）向客户致歉。客户越是无理取闹，电话销售员越需以礼相待，以恰当的电话礼仪控制事情走向，缓和客户的情绪。

（2）帮助客户解决问题。电话销售员要多鼓励客户介绍详情，分析产品出现了哪些问题，发现问题节点，评估事情的严重程度，尽量为客户解决产品的效果问题。

（3）收回尾款。待问题得到解决，客户的情绪稳定之后，电话销售员可以再提出还款事项，表明原则和立场，切忌放任客户推脱责任。

要知道，大多数客户是明事理的，他们之所以说出蛮横无理的话，是因为产品的实际效果未能够符合要求，弄清楚问题的关键所在，解开客户的心结，对方就不会再为难我们。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

对不起，对不起！我应该在您收到产品之后，亲自询问您产品的使用效果，都是我的失误！只是产品使用效果不好，您指的是哪方面呢？	话术要点：诚恳地道歉，请求客户讲述产品效果差的原因。
--	----------------------------

话术点评：电话销售员要依据掌握的产品知识，精确判断对方的说辞是否成立，在此基础上调整方针策略，做到让客户满意。

电话销售话术模板 2 >>

我们的产品自上市以来，从未出现过效果差的问题，既然咱们遇到了问题，一定要解决。产品从安装、调适到使用，您能详细地介绍一下细节问题吗？	话术要点：勇敢地面对当前的问题，请求客户描述细节问题。
--	-----------------------------

话术点评：电话销售员要先检查哪一个环节出现问题，分析设备出现问题的主客观原因，评定责任，尽快给予客户确切的答复。

电话销售话术模板 3 > >

刘经理，我理解您的心情，若事情发生在我身上，我会比您更着急，我们一定会负起责任，我也相信您不是说话不算数的人，您说是不是？	话术要点：感受客户当前的情绪状态，向客户要一个还款的承诺。
--	--------------------------------------

话术点评：电话销售员要阐明原则性，间接地向客户施加压力，尾款必须结算清楚，表明会解决客户遇到的问题。

常见错误销售行为规避

01 / 您别这样说，有问题就解决，尾款还是要给的。

电话销售员的意思非常明确，只是客户的心绪尚未平复，为了颜面，他们会坚持之前的决定，电话销售员非但未解决问题，反而加剧了事情的复杂性。

02 / 我有订单合同，您必须遵守！

客户表明拒绝支付尾款的原因，可是，电话销售员使用强硬的口吻让人难以接受，过于强烈的反应会刺激客户做出更为激烈的回应。

03 / 实在不行，咱们只能通过法律途径解决问题了。

与客户对簿公堂，这样只会损害公司的形象，事情还未到无法解决的地步，电话销售员的行为太过偏激。

销售场景 07 / 货还没到，速度太慢了

客户心理活动

- (1) 过了那么长时间，货品怎么还未到？
- (2) 我已经等了那么长时间，再不到直接退货得了。
- (3) 货尚未到位，钱的事就别提了！
- (4) 不是说三天之内就能到货吗？时间已经过了一周了。
- (5) 中间是不是出现了什么意外？

电话销售员的销售目标

消除客户的负面情绪。运输速度太慢，客户心生抱怨实属自然，电话销售员要帮助客户平复心情，巩固合作关系。

电话销售员的销售意识与行为准备

下订单之后，客户希望能够尽快收到产品。然而，由于种种原因，运输速度不尽如人意。客户抱怨连连，电话销售员要加以劝慰，不要因为细枝末节影响整个销售大局。

（1）诚恳地向客户致歉。电话销售员要将过错揽在自己身上，态度真诚，语气柔和，保持耐心，化解客户的不良情绪，营造愉悦的沟通情境。

（2）重述产品卖点。电话销售员要讲述产品的优势和价值，运用生动的语言描绘美好蓝图，使客户相信一时的等待是值得的。

（3）强化合作意愿。增强彼此的好感度，电话销售员要以专业的姿态赢得客户的尊重，提升品牌形象，增强客户对企业的认可。

电话销售员需要不断通过提高专业能力和内在修为，尽可能为客户提供全方位的服务，解决客户遇到的难题，以优良的服务赢得客户的信赖。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

关于运输速度慢的问题，我感到非常抱歉，您先别急，我在系统上查一下货物的到达地点，您稍等一会儿好吗？	话术要点：诚恳致歉，快速查询货物运输路程；语气需耐心、平和。
---	--------------------------------

话术点评：电话销售员要尽量确定客户何时能够接收产品，缓解客户的紧张心情，在交易未完成之前，避免任何意外情况发生。

电话销售话术模板 2 > >

我理解您的心情，快递速度太慢，确实让人心急，只是这款产品非常适合您，按照说明书使用，一个疗程之后就能见到效果，您的肤质会发生明显的改变，变白变嫩，我迫不及待地想要看到实际效果呢！	话术要点：及时转移话题，强调产品的功效，生动地描述客户会出现哪些变化。
--	--

话术点评：电话销售员要引发客户对产品的期待心情，转换客户的思维重点，营造积极的交流氛围。

电话销售话术模板 3 > >

今天我打电话正是为这件事来的，临近年关，物流公司积压了许多包裹，将货全部寄出去要花些时日呢！为了表达我们的歉意，我给您寄了一份神秘礼物，您要注意查收哦！	话术要点：说明拨打电话的目的，解释送货速度慢的原因，以神秘礼物的形式来弥补客户。
---	---

话术点评：事情并未超出预料，电话销售员表现得淡定容易使客户平静下来，将对方的急迫心情转为对神秘礼物的期待。

常见错误销售行为规避

01 / 我跟您一样着急！

电话销售员的情绪会通过电话感染到客户，这样非但未能够解决问题，还加剧了客户的负面情绪。

02 / 现在的物流公司，太不负责任了！

抨击物流公司的做法要不得，客户会通过细微之处评判电话销售员的专业素养，电话销售员要始终保持谦和、冷静的专业姿态。

03 / 您先别急，再等等！

安慰的话语毫无实质意义可言，客户只能选择等待，电话销售员要做的是舒

缓客户焦急的心情。

销售场景 08 / 怎么出尔反尔，说好的优惠呢

客户心理活动

- (1) 不是说好给我打九折吗，怎么需要支付全额？
- (2) 刚刚收到产品，哪里有什么赠品！
- (3) 如果没有优惠，我就不买这台健身器材了！
- (4) 压根儿就没有什么优惠，我这样做说不定能以优惠价格成交！
- (5) 网站里不是说有价格上的优惠吗，怎么还是原价？

电话销售员的销售目标

解决客户的优惠异议。按照原定的优惠方案，电话销售员要重新给予客户相应的优惠，化解客户的负面情绪。

电话销售员的销售意识与行为准备

“250定律”是由有“世界最伟大的推销员”之称的乔·吉拉德从生活中总结出来的，即每一位与你做生意的客户都可能代表着250名潜在客户，给每位客户提供持续、出色的服务，强化与他的关系，公平地对待他，他就会给你带来更多的客户。

“250定律”表明，销售人员不要怠慢每一位客户。因为每位客户的背后都有一个群体，这个背后的群体很可能会通过他们共同的朋友——那个与你接触的客户——来获得你和你的产品的信息。所以，电话销售员要明白，你的客户并不是独立存在的，他身后至少有250个朋友，这些朋友会因为你对客户的态度而肯定你或否定你。

- (1) 解释清楚问题缘由，尽量将事情最小化处理。
- (2) 及时更改订单及合同内容，将优惠落实下来。

(3) 将危险转为机遇，切勿因此事影响客户对企业的评价。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

非常抱歉，都是我的失误，现在给您造成这样的麻烦。您能否重复一下优惠的具体内容呢？	话术要点：首先致歉，再了解优惠的具体内容是什么。
--	--------------------------

话术点评：在客户讲述的过程中，电话销售员可以趁此机会查阅通话记录，分辨优惠的真伪性，若客户所说不实，可以选择恰当的方式拒绝对方的优惠要求。

电话销售话术模板 2 >>

瞧我这脑袋！多亏您提醒，我这就给您办理，您稍等一会，好吗？	话术要点：一时疏忽大意，因而忘却；立即着手办理。
-------------------------------	--------------------------

话术点评：客户已然不悦，电话销售员要以最快的速度为客户办理妥当，辅以优质的服务，将负面影响降到最低。

电话销售话术模板 3 >>

非常抱歉，优惠活动早已停止了，不过出现这种情况我们要负全责，我向经理请示一下，看能不能以优惠的价格卖给您，您稍等一下，好吗？	话术要点：解释没有优惠的原因，请示上级，看能否破例给予客户优惠。
--	----------------------------------

话术点评：电话销售员要让客户看到问题的难度及你的诚意，将原本的危机事件变为塑造企业形象的契机。

电话销售话术模板 3 >>

是这样的，订购量在 1000 件以上才有优惠，您想增加订购件数吗？	话术要点：客户的订单不符合优惠要求，阐明优惠活动原则。
-----------------------------------	-----------------------------

话术点评：电话销售员要帮助客户认清现状，暗示客户可以通过增加购买数

量获得优惠，转入二次销售的阶段。

常见错误销售行为规避

01 / 从未有过优惠，您记错了吧？

无论优惠是否为真，客户不会否认自己的说辞，电话销售员的话只会刺激客户坚持索要优惠。

02 / 已经是优惠之后的价格，您注意看了吗？

潜台词是批评客户粗心大意，这样容易激怒客户，与客户撕破脸毫无益处，电话销售员要仔细思量每一句话。

03 / 优惠的事情我也不是很清楚。

推卸责任的做法太不明智，交易尚未成功，电话销售员已表露不负责任的态度，客户怎敢继续达成交易呢！

第九章

维护与客户之间的长远关系

为客户提供优质的后续服务，不仅能够提高客户的忠诚度、赢得更多订单，还有利于电话销售员增加销售门路，扩大销售群体。

销售场景 01 / 产品刚收到，目前没有别的需要

客户心理活动

- (1) 产品放在仓库了，需要的时候再打开。
- (2) 还不知道产品的效果，暂时不会考虑购买别的产品。
- (3) 目前没有发现任何问题，有需要的话我会联系你。
- (4) 产品的使用效果不错，我会向周围人介绍的。
- (5) 产品收到了，货款也结算清楚了，打电话有什么事情吗？

电话销售员的销售目标

做好后续跟进服务工作。成功的电话销售需要对售后环节实施跟进，分析客户当下的心理状态，满足客户的心理需求。

电话销售员的销售意识与行为准备

客户在购买后，产品需求得到满足，他们的内心处于积极愉悦的状态，此时，电话销售员需要巩固强化彼此之间的关系，扩大品牌及企业的影响力。

(1) 向客户表示感谢。客户是“衣食父母”，电话销售员要真诚地感谢客户购买产品，找寻合适的拨打电话的理由。

(2) 提醒客户开箱检查。电话销售员要尽早发现可能存在的问题并及时解决，确保货品万无一失地到达客户手中，消除未来的隐患。

(3) 询问客户使用意见。电话销售员要重视客户的感受，请求客户做出评价，若存在不满意之处，及时加以解决，塑造认真负责的销售形象。

电话销售并非“一锤子买卖”。交易达成之后，电话销售员要定时地询问和回访是必不可少的，致力于同客户发展长期的合作关系，提高客户的忠诚度，让客户产生继续合作的意愿，并介绍其他客户。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

刘经理，非常感谢您购买我们的产品，这次来电是想做一次回访，从介绍产品、商讨合作事项、签下订单、送货到产品使用，对于整个过程中的各环节，您有什么样的看法呢？	话术要点：表达感谢之情，试探客户的满意度。
---	-----------------------

话术点评：电话销售员要查看客户有何不满意之处，根据客户的意见不断改进服务工作，巩固彼此之间的合作关系，加强情感交流。

电话销售话术模板 2 > >

这样我就放心了，只是不知您是否打开箱子查看了呢？我需要做一下登记，以便确认产品无误。	话术要点：提醒客户检查产品；体贴地表示关心。
--	------------------------

话术点评：电话销售员要做好收尾工作，尽早发现问题，如若不然，时间延长之后，在责任和问题的归属上有可能引发争议。

电话销售话术模板 3 > >

感谢您对我们公司的支持，这款健身器材使用起来非常方便，您只需每天锻炼1个小时，坚持3个月，身体会出现明显的改观呢！您感觉设备怎样？	话术要点：重述产品的优点，敦促客户坚持锻炼，询问客户对产品的评价意见。
---	-------------------------------------

话术点评：电话销售员要收集客户的使用评价，做好记录，作为今后销售的参考和依据，以便说服其他客户。

常见错误销售行为规避

01 / 那我先挂了，有事再联系！

电话销售员匆匆挂断电话，不利于与客户建立长远的合作关系，还容易给客户留下一种做事不够细心周到的感觉。

02 / 您要是满意的话，可以向身边的朋友推荐一下我们的产品。

客户尚未说明是否满意产品，电话销售员的要求过于突兀，是否转介绍产品全在客户的一念之间，功利性太强反而不利于事情的发展。

03 / 有需要的话您就告诉我！

供过于求的商品时代，客户主动出击的可能性少之又少，电话销售员存有类似的念头，无法留住老客户。

销售场景 02 / 产品卖不动，我要退货

客户心理活动

- (1) 货已经积压了几个月，我必须想办法处理掉！
- (2) 合同约定，若卖不出货，你们会负责收回去。
- (3) 你终于给我打电话了，今天必须解决这件事情。
- (4) 公司损失严重，没有办法将货卖出去。
- (5) 我们有了更好的经销产品，不想再与你们合作了。

电话销售员的销售目标

诊断问题缘由。若产品销路不好，电话销售员需要追根溯源，了解出现问题的原因，尽快解决，给客户一个满意的答复。

电话销售员的销售意识与行为准备

毋庸置疑，产品营销的某个环节出现了问题，作为经销方，客户自身的责任重大，电话销售员需要悉心诊断，分析产品卖不动的原因，避免出现退货的情况。

(1) 分析产品质量是否过关。电话销售员要综合产品的组成、功能、品质等因素，查看产品本身是否出现问题，若产品并无大碍，可进行下一个步骤。

(2) 消费者需求状况如何。产品卖不动，即消费者对产品的需求较弱，产品价格定位过高、消费者需求趋于饱和、品牌辨识度较低……，电话销售员要以消费者为中心，站在终端消费的角度分析问题。

(3) 营销策划的力度是否足够。欲使产品热销,营销策划必不可少,电话销售员要与客户共同分析营销理念是否到位、策划方案是否得当、落实情况如何,尽快做出调整,为客户提供全新的营销策划方案。

销售终端出现意外,与厂家、经销商、卖场紧密相连,问题并非单项,电话销售员要以全局观念审视问题,寻根究源,找出问题的关键点。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

刘经理,我理解您的心情,产品卖不动,我们也着急。一定是某一个环节出现了问题,咱们共同分析一下,好吗?	话术要点:表达关切的心情,将话题重点转移到问题上面。
--	----------------------------

话术点评:电话销售员要引导客户讲述产品销售环节的细节,获得第一手材料,争取以解决问题替换退货要求。

电话销售话术模板 2 >>

刘经理,您有着丰富的销售经验,当初下订单的时候,您还说这款产品一定会在市场上打开销路,现在出现这种情况,谁也不愿看到。问题摆在这,咱们何不给彼此一个机会,再尝试一下呢?	话术要点:重审客户之前做出的判断,提议与客户共同面对问题。
--	-------------------------------

话术点评:激发客户的信心,客户有着雄厚的实力,电话销售员要认识到关键在于调动客户的参与意识,齐心协力,共同将产品销售出去。

电话销售话术模板 3 >>

刘经理,咱们合作了这么长时间,我们公司的好几个品牌在您的整合之下,销量一直不错。新型产品面世,销路不好打开实属正常,关键在于您是否愿意与我们一起解决这个问题。	话术要点:说明公司的实力和其他品牌取得的成绩,主动提出双方共同解决问题。
---	--------------------------------------

话术点评：问题并非到了无法解决的地步，电话销售员要向客户传递信心，让对方相信产品的实力，再着手解决问题。

常见错误销售行为规避

01 / 对不起，退货的事情无法办理！

这样只会激怒客户，僵化双方的关系。在需要拒绝客户的情况下，电话销售员可寻找适当的缓冲性质的语言，平息客户的不良情绪。

02 / 怎么会卖不动呢？

质疑式的语气有怀疑客户能力的嫌疑，客户会透过电话销售员的语气形成自己的意见，一旦遭遇曲解，再次挽回将变得异常困难。

03 / 您先卖着，再试试！

这样纯属浪费时间，耽搁并不能够改变客户退货的决定，问题无法得到解决，电话销售员需要承担部分责任。

销售场景 03 / 怎么又打电话，上次的产品还剩很多呢

客户心理活动

- (1) 忙得不可开交，我没有时间接听电话。
- (2) 刚买了一批产品，我不会重复再买。
- (3) 这名销售员打电话太过频繁，以后减少来电次数吧！
- (4) 不会又催我买东西吧？他太不识趣了！
- (5) 我不太满意采购的货品，有什么办法解决呢？

电话销售员的销售目标

疏导客户的不良情绪。电话销售员的电话对客户造成了一定的困扰，无论何种缘由，都要以诚恳的态度对待客户。

电话销售员的销售意识与行为准备

太过频繁地给客户拨打电话，容易招致对方的反感。为了防止意外情况的出现，电话销售员可事先预防类似事件发生。在问题已经出现的情况下，就要积极着手解决，尽量将负面影响降到最低。

（1）向客户致歉。电话销售员要放宽心态，分析客户的性格，根据对方的个性特点，以周到、体贴的言语求得客户的理解，不要为了道歉而道歉。

（2）说明来电原因。除却简单的问候，电话销售员要尽量让客户认为自己有备而来，且此次通话必不可少，并非毫无缘由拨打电话。

（3）吸取经验与教训。在以后的销售过程中，电话销售员要减少拨打电话的次数，以适当的频率定期回访客户，既让对方感受到我们的关怀，又要照顾到客户当下的状态。

要想始终保持良好的销售关系，电话销售员需要时刻站在客户的立场上理解对方的想法、感受，以客户的心境来思考问题。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

真是非常抱歉，我会以最快的速度说明来意，好吗？距离您上次购买产品，已经过去一个月的时间，我想要了解一下您对本产品的看法，请问您感觉产品效果如何？	话术要点：以谦虚的姿态平息客户的负面情绪，以用户满意度调查的形式询问客户的使用效果。
--	--

话术点评：电话销售员必须秉持公事公办的原则，以专业的形象询问客户意见，引起客户对问题的重视，加深其对公司及品牌的印象。

电话销售话术模板 2 > >

对给您造成的困扰，我深感歉意。只是这通电话我不得不打，您能否抽出 5 分钟的时间，听我把话说完呢？	话术要点：因为某种原因，不得不拨打电话；征求客户的意见，让客户决定通话是否继续。
---	--

话术点评：电话销售员要将决定权转移到客户手中，由客户决定下一步走向，若客户做出拒绝的回答，我们仍要争取再次通话的机会。

电话销售话术模板 3 > >

这就是我此次给您打电话的原因！您也知道，产品确实不错，只是销量一直上不去。公司特地设计了一套营销方案，它能够帮助您将产品销量提升上去，我们公司也会派专门人员实施这套方案。我现在给您发送过去，好吗？	话术要点：帮助客户解决销量问题，向客户发送营销方案。
--	----------------------------

话术点评：电话销售员不要放弃每一次帮助客户的机会，客户得知电话的目的之后，情绪会“由阴转晴”。

常见错误销售行为规避

01 / 要不等您方便的时候，我再打电话？

小心翼翼地征询客户的意见，可能会加重客户的负面情绪，既然客户已经做好接听电话的准备，电话销售员轻易放弃机会并不明智。

02 / 您这样说就不对了。

客户是“上帝”，“上帝”又怎愿接受批评呢？与客户交流时，电话销售员要清楚不要让无关紧要的事情阻碍了销售目的。

03 / 距离上次通话已经很长时间了。

就算在与客户争辩的过程中胜出，电话销售员也失去了客户的好感，之前辛苦建立的关系会轻易瓦解。

销售场景 04 / 你们的产品效果不怎么样

客户心理活动

- (1) 产品效果未达到心理预期，真是太让人失望了！
- (2) 不是说能将生产效率提高 10% 吗？事实并非如此。
- (3) 效果一般，我以后不会再买了。
- (4) 说明书上写着有淡斑、祛斑的功效，使用之后效果并不明显。
- (5) 我并不满意产品效果，你必须给我一个说法。

电话销售员的销售目标

消除客户对产品效果的异议。客户不满意产品效果，电话销售员需要查明真实原因，转危为安。

电话销售员的销售意识与行为准备

要想与客户发展长久的合作关系，根本在于以极具吸引力的产品挽留客户，产品的质量、功能及效果事关重大。若客户心生不满，电话销售员必须想方设法改变客户的负面评价。

(1) 请求客户描述详情。客户所说的产品效果不佳，电话销售员要了解具体含义为何：产品质量不合格、与客户预期不相符，还是其他原因？

(2) 评定问题性质。电话销售员要认真倾听，将重点记录下来，快速分析问题成因，找到问题的症结所在，不可敷衍了事，若超出自己能力范围，就要及时向上级请教。

(3) 解答客户的疑惑。电话销售员要理解客户的心情，向对方解释为何会出现产品效果不佳的情况，平息客户的怒火，化解产品纠纷。

若产品本身出现问题，电话销售员就要秉持公正、客观的服务原则，向客户说明实际情况，将事实反映到上级，引起公司对问题的重视。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

刘经理，您放心，我们会认真对待您反映的问题，产品效果不好，具体的情境是怎样的呢？	话术要点：表达认真负责的服务意愿，了解问题始末。
--	--------------------------

话术点评：客户的意见是第一手材料，电话销售员需要探究根源，知晓每一处细节，做好备案，以备不时之需。

电话销售话术模板 2 >>

谢谢您向我反映问题，我会尽快将事情反映给公司，公司会及时给予答复，在这期间，希望您能够耐心等待，好吗？	话术要点：适当安抚客户，让对方平静下来。
---	----------------------

话术点评：电话销售员要将事情控制在可掌控的范围之内，客户大吵大闹只会影响公司的形象，电话销售员必须避免出现争吵的状况。

电话销售话术模板 3 >>

先生，让您久等了，是这样的，公司决定检测一下产品，请您放心，如果是产品本身的问题，我们一定会负起责任的，接下来还需要劳烦您配合调查工作，您先介绍一下详细情况，好吗？	话术要点：给出具体的解决方案，建议客户做好配合工作。
--	----------------------------

话术点评：电话销售员与客户要暂时达成一致意见，讲明公司行事的原则和立场，做到彼此心中有数，为以后省下麻烦。

常见错误销售行为规避

01 / 怎么可能？我们的产品是最好的！

电话销售员狂妄自大的语气让人非常不舒服，这样非但无法说服客户，还容易让对方形成对产品的负面评价。

02 / 您的要求是不是高了点？

无论客户提出怎样的要求，电话销售员必须承受，消费者需求不断升级是我们进步的动力，电话销售员需要纠正自己的错误观念。

销售场景 05 / 以后不要再发送千篇一律的邮件了

客户心理活动

- (1) 我们不会查看你发送的邮件，还是省点力气吧！
- (2) 邮件毫无新意可言，总是这样还不如不发。
- (3) 邮箱里积攒了许多未读邮件，全是你们公司发来的。
- (4) 如果有需要，我会直接给你打电话，邮件确实用不到。
- (5) 垃圾邮件太多了，每天删来删去，太麻烦了！

电话销售员的销售目标

选择客户喜闻乐见的联系方式。客户对接收电子邮件已经产生了免疫力，电话销售员需要尽快寻找到新颖的宣传手段。

电话销售员的销售意识与行为准备

电子邮件以其方便、快捷、费用低廉等特点获得广大商家的青睐，为了扩大品牌及产品的宣传，各大商家会频繁地向客户发送电子邮件，在电子邮件的狂轰滥炸之下，客户已经不胜其烦。

(1) 求得客户原谅。电话销售员要站在客户的立场上，真诚地表达歉意，保证不会重复类似的错误，在得到客户的谅解之后采取下一步行动。

(2) 巧妙地宣传公司的产品。电话销售员要时刻谨记扩大品牌的影响力，将介绍的言辞穿插在交流中，不知不觉地实现营销目的。

(3) 选择恰当的联系方法。电话销售员发送电子邮件的次数不可太过频繁，定期电话联系、赠送手写贺卡、邀请客户参加公司举办的活动……，这些形式都

可作为电话销售员与客户保持联系的方法。

电话销售员可以通过审查电子邮件的形式与内容，找出电子邮件不受客户欢迎的原因，重新编写宣传邮件，用事实改变客户的认知。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

给您造成这样的困扰，真是非常抱歉，您放心，以后不会出现这样的事情了！小蒙的工作没有做好，您能否指正一下我的工作呢？	话术要点：诚恳地道歉，请求客户说出自己的看法。
---	-------------------------

话术点评：电话销售员要根据客户的需求制定营销策略，实现销售效率的最大化。

电话销售话术模板 2 > >

您说的对，我们一定会采纳您的意见！咱们合作那么长时间了，您对我们公司有了一定程度的了解，除却邮件方面，您还有其他的沟通建议吗？	话术要点：认真对待客户的提议，以客户的抱怨为切入点，引导客户做发散性思考。
---	---------------------------------------

话术点评：电话销售员要鼓励客户将心中的想法全部表达出来，为其提供一个发泄的渠道，不仅能够掌握更多的客户资料，还可以联络彼此之间的感情。

电话销售话术模板 3 > >

感谢您的提醒，我们一定会改进服务质量，升级邮件系统，为了表示谢意，我代表公司送您一件神秘礼品，不知您意下如何？	话术要点：实行有偿机制，用实物表达感谢。
---	----------------------

话术点评：电话销售员可以将样品、试用装、生活用品赠送给客户，消除客户的负面评价，加深品牌影响力。

常见错误销售行为规避

01 / 这是公司的决定，我无法改变。

无论事实如何，电话销售员将责任推卸到公司的做法并不可取，这样会给客户一种公司冷漠无情的感觉，进而影响公司品牌在客户心中的形象。

02 / 怎么会是千篇一律呢？

电话销售员的疑惑会引导客户讲述“邮件为什么千篇一律”的原因，还会让对方认为电话销售员毫无改过之意。

03 / 您能说明原因吗？

客户已明确地表示了对邮件的厌烦程度，及时地转移话题走向可能会逆转形势，电话销售员需努力塑造积极愉悦的沟通情境。

销售场景 06 / 恐怕无法与你们继续合作了

客户心理活动

- (1) 我们有了更好的供应商，不需要你们的供应了。
- (2) 公司濒临破产，必须断绝货源供给。
- (3) 你们的产品价格太高，公司决定选择价格较低的产品。
- (4) 经理改变了公司的发展走向，采购也需要发生更改。
- (5) 合同需要提前终止，这次想与你谈一下解约的事情。

电话销售员的销售目标

做最后的努力。无论结果怎样，电话销售员都需要做最后的尝试，强化客户合作的意愿。

电话销售员的销售意识与行为准备

相对于开发新客户，与老客户保持长久的合作关系，意义更为突出，当老客户提出终止合作的提议时，电话销售员必须加以重视，尽最大努力挽留老客户，

不要轻易失去现有客户。

（1）表达遗憾之情。电话销售员要引发与客户共鸣，强化彼此之间的感情，给予客户适当的思考余地，让客户愿意延长通话时间，以便实现通话目的。

（2）弄清楚真实原因。询问客户原因，在倾听的过程中，电话销售员要分析客户话语的真实性，快速查询客户公司的近期信息，判断客户不愿继续合作的真实原因。

（3）放手一搏。电话销售员要以巧妙的方式重提合作建议，阐述合作的价值，让客户认识到继续合作能够为其带来哪些利益，向客户施加压力，让对方慎重考虑合作建议。

电话销售员要尊重客户的选择，理解对方的决定，保持态度的一致性，不要为难客户，为对方留下良好印象。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 >>

这样的话确实非常遗憾，咱们已经合作3年了，彼此相处非常愉快，您为何选择停止合作呢，是我们的产品不符合贵公司的要求，还是说我的服务不达标呢？	话术要点：表达惋惜之情，了解客户拒绝合作的原因，自觉地将原因归结到产品和服务方面。
---	---

话术点评：电话销售员可以先试探客户，看原因在哪边，引导客户说出事情，避免客户含糊其词，隐瞒真实缘由。

电话销售话术模板 2 >>

（公司发展状况良好，客户希望更换供应商）真是太可惜了，我们公司新研发了一种产品，在市场上赢得了很多消费者的青睐，许多经销商争着订货呢！咱们合作这么久，我第一个想到您，您对这款产品是否感兴趣呢？	话术要点：公司研发的新产品在市场上取得了不错的成绩，向客户推荐新产品。
--	-------------------------------------

话术点评：电话销售员要以富有冲击力的语言引发客户的好奇心，得以有机会介绍新产品，增加继续合作的可能性。

电话销售话术模板 3 > >

我尊重您的选择，只是小蒙心中非常疑惑，咱们之前的合作很顺利，您为何想停止合作呢？	话术要点：尊重客户的决定，询问停止合作的原因。
--	-------------------------

话术点评：电话销售员要让客户放宽心，在心情放松的情况下，客户往往愿意放下顾虑，说出内心真实想法。

常见错误销售行为规避

01 / 为什么，您总得给个理由吧！

是否回答电话销售员的问题，全在客户的一念之间，电话销售员的态度难以鼓励客户说出实情。

02 / 您别这样，要不我再给您优惠点？

切勿为了挽留客户，毫无原则地退让，这样会将公司品牌置于不利之地，同时会让客户后悔之前的合作决定。

03 / 早知道就不在您这耗费这么大力气了！

电话销售员的不耐烦会让客户心寒，还会让对方庆幸及时做了停止合作的决定，类似的行为禁止出现。

销售场景 07 / 获得客户转介绍的技巧

客户心理活动

- (1) 周边的朋友没有这方面的需要，我无法转介绍。
- (2) 如果我把客户名单给你，岂不是泄露了客户的个人信息？
- (3) 如果我为你提供客户信息，我能得到什么好处？
- (4) 未经朋友同意，我不能随便地将他的联系方式告诉你。
- (5) 我的朋友可能會有需要，电话销售员未提出要求就算了！

电话销售员的销售目标

巧妙地提出转介绍要求。客户资源的重要性不言而喻，通过转介绍，电话销售员能够得到优质的客户资源。

电话销售员的销售意识与行为准备

转介绍具有显著的优点：易与客户建立信任关系、客户受从众心理的影响、成交的可能性增大、易获得再次转介绍……，电话销售员不仅需要与客户保持长久的合作，还须尽力获得客户的转介绍。

（1）有效鉴别客户源，提高成功率。客户对产品或服务的认可度高，双方的关系较为融洽；客户有一定的地位；客户的交际范围较广；客户乐于助人……电话销售员不要见客户便要求转介绍，学会选择有效的客户源。

（2）选择恰当的时机，主动建议客户转介绍。合同签约完成之后，电话销售员进行回访联系时，选择适宜的方式及技巧，主动提出转介绍要求。

（3）表达感谢，将接触信息反馈给客户。电话销售员要真诚地感谢客户提供的帮助，将后续接触工作告知客户，免除对方的忧虑。

及时调整心态，客户的转介绍不仅能够提供潜在的生意，更为重要的是，我们有机会为更多的客户提供服务，解决他们当前的问题。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

刘先生，如果将来发生意外，这份保单能够帮助您的家人渡过难关，您真是太有责任感了，在您认识的人之中，您能否推荐几个同您一样富有责任感的朋友或同事呢？	话术要点：说明保单的作用，真诚地赞美客户，委婉地请求对方介绍潜在客户。
---	-------------------------------------

话术点评：电话销售员要以家庭责任感为主线，用情感打动客户，避免以功利性的说辞同客户沟通，唤醒对方的感性体验。

电话销售话术模板 2 > >

张小姐，这套美白产品的功效非常明显，非常高兴它能够帮助您解决美白问题，您有一副热心肠，一定希望周围的朋友也像您一样解决皮肤方面的困扰吧？不知您是否愿意通过我来帮助她们呢？	话术要点：提及产品的功效，赞美客户的品德。
---	-----------------------

话术点评：电话销售员要诱发客户助人为乐的精神，客户为了证明自己确实如此，会热心地为我们提供帮助。

电话销售话术模板 3 > >

像您这样有保健意识的人已经不多，您的朋友之中是否有一些对保健品不够了解的人呢？我希望为他们提供服务，宣传保健品的功效和价值。	话术要点：赞扬客户为“稀缺人才”，阐明服务的意愿。
--	---------------------------

话术点评：电话销售员要介绍产品知识，说明转介绍的必要性，选择恰当的切入点，让客户心甘情愿地转介绍。

常见错误销售行为规避

01 / 您能为我介绍几个客户吗？

贸然地提出转介绍的要求，客户可能会怀疑电话销售员的用意，客户对你的信任遭到瓦解，转介绍就变得更为渺茫。

02 / 您认识的人之中，有需要 × × 产品的吗？

挖掘潜在客户的需求，是电话销售员的工作，若将其转嫁到客户身上，只会得到拒绝的回复。

销售场景 08 / 同客户保持联系，他们也是你的朋友

客户心理活动

- (1) 买完产品之后，估计他已经不记得我了。
- (2) 小张的服务确实不错，他会定期打电话问候我。
- (3) 与电话销售员做朋友，我还是不放心。
- (4) 售后服务的好坏决定了这家公司是否可靠。

电话销售员的销售目标

与客户保持定期联系。售后跟进服务是重要的一个环节，电话销售员可以借此留住老客户。

电话销售员的销售意识与行为准备

所谓刺激干扰，是指如果人们在学会了对某一刺激做出某种反应之后，对类似的刺激又学会了新的反应，那么就会遗忘原有的“刺激 - 反应”联结。换句话说，在刺激干扰的作用下，新获得的信息会混淆人们对原有信息的记忆，甚至会引起遗忘。

许多销售员周而复始地重复着这样的情形：交易达成之后，电话销售员和客户习惯性地彼此遗忘，电话销售员不再联系客户，客户也会转向其他的销售渠道。客户也是朋友，要与他们经常联系。

(1) 视客户为朋友。电话销售员要真心实意地对待客户，联系的目的要单纯，让客户感受到诚意。

(2) 谈论合适的话题。远离销售话题，选择适宜的言辞。

(3) 选择恰当的时机和频率。节假日期间、客户公司的重要时刻、客户的生日……，电话销售员要保持适当的频率，不要太过频繁。

电话销售话术模板

电话销售话术模板 1 > >

（电话拜访）刘经理，新年快乐！感谢您对我们公司的支持，祝您在新的一年里生意兴隆、财源广进！	话术要点：节假日是拜访客户的最佳时机；语气欢快，传达节日气息。
---	---------------------------------

话术点评：由于客户会接收到许多类似的电话，电话销售员需以新颖的形式引起客户的注意，增强电话拜访的效果。

电话销售话术模板 2 > >

刘经理，这一期的培训结束了，非常感谢您对我们公司的大力支持，除此之外，我想知道，您感觉培训的效果如何呢？	话术要点：感谢客户参加公司的培训，了解客户的后续评价。
--	-----------------------------

话术点评：若客户对产品或服务不满意，电话销售员要重视起来，积极为客户解决问题，直到对方满意为止。

电话销售话术模板 3 > >

刘经理，我们会在这周末举办一次客户联谊活动，大家欢聚一堂，热闹一番，您是否有兴趣参加呢？	话术要点：以公司定期举办的联谊活动为由，邀请客户参加。
--	-----------------------------

话术点评：电话销售员要鼓励客户切身感受公司的活力和氛围，在活动中增强与客户之间的感情，强化客户的忠诚度。

电话销售话术模板 4 > >

刘经理，为了感谢您对我们的支持，公司决定赠送您一份精美礼品，希望您及时查收！	话术要点：用实物表达感谢之情，提醒客户注意查收。
--	--------------------------

话术点评：礼品实用、耐用即可，切勿过于昂贵，电话销售员要让客户在使用的过程中感受我们的诚意。

常见错误销售行为规避

01 / 从未联系过客户。

客户会慢慢地遗忘电话销售员，电话销售员不断地开发新客户，销售难度有增无减，销售业绩难以提高。

02 / 将联系客户视为工作的一部分。

毫无诚意地联系客户是对客户的不尊重，客户会感受到电话销售员的敷衍之意，这样的联系是无效的。

03 / 联系的时候，话题总是围绕销售转。

以利益为基础的联系不会维持长久，客户会慢慢产生反感的情绪，联系只会起到事倍功半的结果。

参 考 文 献

- [1] 英格拉姆. 专业化销售：基于信任的方法. 4 版 [M]. 方毅平, 译. 北京：中国人民大学出版社, 2009.
- [2] 小约翰 F. 坦纳, 小厄尔 D. 霍尼科特, 罗伯特 C. 厄尔迈耶. 销售管理：塑造未来的销售领导者 [M]. 陶向南, 等译. 北京：中国人民大学出版社, 2010.
- [3] 王宏. 电话销售人员超级口才训练：电话销售人员与客户的 138 次沟通实例 [M]. 北京：人民邮电出版社, 2010.
- [4] 李智贤. 电话销售实战训练 [M]. 北京：机械工业出版社, 2012.
- [5] 李智贤. 电话销售中的拒绝处理 [M]. 北京：机械工业出版社, 2011.
- [6] 魏巍. 电话销售实战技巧全集 [M]. 北京：中国纺织出版社, 2012.
- [7] 周志刚, 等. 电话销售的 80 个禁忌 [M]. 北京：机械工业出版社, 2011.
- [8] 华英雄. 电话销售快速成交 50 招 [M]. 北京：中国经济出版社, 2012.
- [9] 杨智斌. 电话销售中的心理学 [M]. 北京：电子工业出版社, 2009.
- [10] 李智贤. 电话销售实战训练 [M]. 北京：机械工业出版社, 2008.
- [11] 舒冰冰, 李向阳. 一点就通——电话销售业绩倍增指南 [M]. 北京：人民邮电出版社, 2008.
- [12] 李向阳, 舒冰冰. 打遍天下：拿到订单的电话营销实战案例 [M]. 北京：人民邮电出版社, 2006.
- [13] 李智贤. 电话销售中的话术模板 [M]. 北京：机械工业出版社, 2011.
- [14] 谢夫曼. 电话销售与成交技巧（修订版）[M]. 籍琰, 李巧兰, 陈晓, 译. 北京：电子工业出版社, 2008.

销售场景实战口才训练系列



电话服务
服务咨询热线: 010-88361066
读者购书热线: 010-68326294
010-88379203

网络服务
机工官网: www.cmpbook.com
机工微博: weibo.com/cmp1952
金书网: www.golden-book.com
教育服务网: www.cmpedu.com
封面无防伪标均为盗版

为中华崛起传播智慧

地址: 北京市百万庄大街22号

邮政编码: 100037

策划编辑: 胡嘉兴

出版咨询: 010-88379705

封面设计:  QQ1789440944
18611736436

用真实的电话销售场景训练口才，

用简明的话术模板解决电话销售中的难题！

新场景、新案例、新内容，一本帮你快速增加销售经验的工具书！

更实战、更实用、更实效，一本帮你实实在在提升销售业绩的书！

销售场景训练介绍

第一步：剖析客户心理活动

第二步：认清销售人员的销售目标

第三步：改进销售人员的销售意识与行为准备

第四步：销售话术模板即学即用

第五步：规避常见错误销售行为



机械工业出版社微信公众号



机工经管订阅号 尽享经营管理营养餐

ISBN 978-7-111-59639-4



9 787111 596394 >

上架指导 销售 / 口才

ISBN 978-7-111-59639-4

定价：42.00元