

<<一点就通>>

图书基本信息

书名：<<一点就通>>

13位ISBN编号：9787115191328

10位ISBN编号：7115191328

出版时间：2008-12

出版时间：人民邮电出版社

作者：舒冰冰，李向阳 著

页数：265

字数：180000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

电话销售始于成交之后，传统的销售止于货款两清，即一旦成交，销售行为就宣告结束。新时代的销售恰恰相反，一次成交意味着下一次合作开始，在成交的基础上进一步巩固彼此的合作关系。

因为对于任何一家企业来说，客户永远都是最宝贵的资源，所以客户关系建立也就成了现今企业竞争的焦点。

同样，做电话营销也不能忽视客户关系的建立，特别是通过电话销售无形产品或者是金额较大的产品时，成交之后的关系维护尤其重要。

如何建立客户关系呢？

其实客户关系建立的过程好比种萝卜的过程。

在农村长大的孩子应该都有过播种的经验：在春天种豆子或者在冬季种萝卜。

就拿冬季种萝卜来说，整个过程可以细分为几个步骤。

第一步，选种、播种阶段。

首先是选种，选种的过程就是在一大堆的种子里，认真挑选那些个头较大、颗粒饱满的种子，淘汰那些发育不全、干坏或者被虫子咬坏的种子。

这是一个基础工作，一定要认真做好，如果种子没有挑选好，后期工作做得再好，收获也有限。

种子选好后，就可以播种了，播种时，先要松土，然后再在松过的土壤上面铺一层土家肥料，诸如鸡粪、草灰之类，再把种子均匀撒在上面，然后再盖上一层薄薄的稻草杆，一切做好之后，再整个洒一遍水，这播种工作就算完成了。

第二步，精心培育阶段。

种子播下去之后，需要耐心等待一段时间，萝卜种子才会发芽，当萝卜长出幼苗时，培育工作就开始了，因为很多杂草也会同时从土壤里长出来，这时就要细心地把杂草一根根拔掉。

当幼苗长到半尺高时，就要适当施点肥，施过肥的幼苗长势会很旺，难免会有虫子来破坏，这样就必须杀虫。

所以整个培育工作就是不断地除草、浇水、施肥、杀虫，以确保萝卜的长势不受干扰。

## 内容概要

本书从实际操作角度，系统详尽地解剖了电话销售整个流程中各个环节电话销售人员使用的实用技巧和方法，总结并具体讲解了电话销售岗前准备的5个方面、6种经典开场白、突破秘书 - 前台 - 的10个策略、与客户负责人谈判的13项修炼、16类客户拒绝应对策略、18种常用的成交促成法和建立长期信任关系的9种方法。

这些方法和技巧实用有效。

书中还详尽分析了电话销售人员在不同时期的心态，剖析了优秀电话销售人员的销售策略，读者可以从中受到启发。

本书适合在呼叫中心或类似机构(如企业专设数部电话线)使用电话进行销售的人员、服务人员、技术支持人员，以及其他所有销售人员和销售管理人员阅读，也适合对电话销售模式感兴趣，准备或正在使用电话销售模式的人员阅读。

本书可作为团队培训教材，也可作为电话销售领域研究人员的参考资料。

## 作者简介

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

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

现为广州布谷鸟咨询服务有限公司总经理，电话营销高级顾

## 书籍目录

第一章 电话销售岗前准备的四个方面 第一节 好环境好心情好业绩 第二节 因为专业所以值得信赖 第三节 选对池塘好钓鱼 第四节 你为什么要打“这个电话” 经典故事 吴士宏在IBM的初次面试 第二章 六种经典开场白 第一节 好的开始成功的一半 第二节 别给客户拒绝你的机会 第三节 经典开场白实例 经典故事 向乞丐学营销 第三章 突破秘书/前台的十个策略 第一节 秘书/前台的“三板斧” 第二节 为什么受伤的总是你 第三节 突破秘书/前台的十个策略实例 第四节 秀才遇到兵 经典故事 巧取九龙杯 第四章 与客户负责人谈判的13项修炼 第一节 知己知彼百战不殆 第二节 万事俱备只欠东风 第三节 声如其人 第四节 彬彬有礼 第五节 能用“问”的绝不用“说” 第六节 一个嘴巴两只耳朵 第七节 把话说到对方的心坎儿上 第八节 腹有诗书气自华 第九节 拒绝“犯罪” 第十节 同理对方及同理自己 第十一节 不做情绪的奴隶 第十二节 金无足赤人无完人 第十三节 以其人之道还治其人之身 经典故事 攻心为上 第五章 16类客户拒绝应对策略 第一节 “不需要”、“不感兴趣” 第二节 “你寄份资料过来吧/先发份传真过来吧” 第三节 “这事我不负责,谁负责我不清楚” 第四节 “我现在很忙,没时间,以后再说吧” 第五节 “把电话留下,我们有需要的时候再跟你联系吧” 第六节 “我们现在还没有这个需求” 第七节 “我们已经有其他供应商了” 第八节 “你们都是骗子” 第九节 “你们的产品没什么效果” 第十节 “你们的价格太高了” 第十一节 “让我考虑考虑/我需要时间考虑” 第十二节 “××公司不错,我们打算跟他们合作了” 第十三节 “今年我们公司亏损很严重,没钱” 第十四节 “领导还没有决定,等决定好了再给你电话吧” 第十五节 “你们已经打过很多次电话了,以后不要再打过来了” 第十六节 客户一言不发或以“嗯、嗯”声代替 第十七节 几种特殊电话的处理 经典故事 还有更好的办法 第六章 18种常用的成交促成法 第一节 客户抛出的“绣球” 第二节 把“美人”抱回家 第三节 还没有结束 经典故事 “没有我的允许,谁都不许进入那间屋子” 第七章 两个不同时间段的客户跟进 第一节 别让煮熟的鸭子飞了 第二节 善始善终 经典故事 善始善终 第八章 建立长期信任关系的九种方法 第一节 电话跟踪——环环相扣 第二节 手机短信——男女有别 第三节 电子邮件——不要成为垃圾 第四节 亲笔手写信——字字含情 第五节 精美卡片——被遗忘的就是最好的 第六节 精致小礼品——绝不行贿 第七节 超值服务——“艺高人胆大” 第八节 联谊活动——团队的力量 第九节 QQ/MSN在线聊天——激情加灵感 经典故事 用虔诚的心敲钟 第九章 五个不同时期电话销售人员的心态剖析 第十章 电话销售终极修炼——“四个人” 附录一 测测你的倾听与回应水平 附录二 电话销售人员亲和力测试 附录三 电话销售能力掌握表 附录四 本书精彩对白

## 章节摘录

第一章 电话销售岗前准备的四个方面 第一节 好环境 好心情 好业绩 环境的好坏对一个人的成长的影响是很大的，中国古代就有“孟母三迁”的故事，在《荀子·劝学》中也有“蓬生麻中，不扶而直；白沙在堤，与之俱黑”的言论。

笔者不打算探讨环境与人生这个大命题，只想和大家分享一点：一个好的环境是可以给自己带来一份好心情的，好心情就可以带来好业绩。

就笔者个人爱好而言，比较喜欢将自己工作的环境布置成“环保”的绿色，在自己的桌子上通常会放一盆“节节高”的竹子盆景，办公室的地毯选用墨绿色，在办公室的四周会放置一些四季常青的绿色植物，墙壁上会挂一些风景画，通常是春天的景色。

笔者非常喜欢绿色，因为绿色代表着朝气、希望，同时，绿色能够让人保持一种平和宁静的心理状态。

每一个人对颜色的偏好不一样，在布置自己的工作环境时，主色调应选用自己喜欢的颜色。

#### 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>