

<<电话行销轻松成交第一部>>

图书基本信息

书名：<<电话行销轻松成交第一部>>

13位ISBN编号：9787546404127

10位ISBN编号：7546404126

出版时间：2011-7

出版时间：成都时代

作者：姚能笔

页数：303

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<电话行销轻松成交第一部>>

前言

还记得2003年7月本书第一次出版上市时，我的出版序标题是“挡不住的电话行销风潮”，我在序中预示着，电话行销即将在中国大陆各种行业中刮起阵阵旋风、广被应用。

当时，大部分的读者对我的说法仍存有相当大的疑惑；然而，就在短短几年间，这股风潮不但已经形成，也的确是势不可挡了——从2006年开始，电话行销已经开始被各行各业重视及大量应用；而到了2011年的此时此刻，电话行销的发展更是百花齐放、万家争鸣；其惊人的行销绩效更持续不断地吸引着许许多多公司起而效尤、纷纷投入电话行销行列呢！

再从另一个现象来解读这股风潮：本书从出版以来，在两岸四地的总销售量已超过十万册，但原来台湾地区销量占绝大部分，而大陆地区只占少量的情况，随着时间的推移有了明显的变化：大陆地区的销量逐步扬升，且有加速成长的趋势。

这代表大陆的电话行销发展，已经从萌芽期快速进入高发展期。

随着电话行销的高度发展，我受邀到各行各业讲授电话行销技巧与管理的机会也越来越多，心中可说一则喜一则忧。

喜的是，我看到许多企业因为善用电话行销而受益，同时也促进了国家的经济发展。

忧的是，有些企业滥用电话行销，折损了电话行销的形象与价值。

近来，也有些企业领导人对政府监理单位出台相关管理办法表示抱怨或忧心：抱怨政府管太多，绑手绑脚影响行销绩效；忧心政府哪天会下令不准通过电话从事行销。

其实，我对于监理单位的管理动作是持非常正面的看法，一来这表示政府是允许通过电话从事销售的，这是好事；二来，有了管理才能淘汰不肖业者，为电话行销的长远发展铺陈坦荡的正途，这也是好事。

所以我相信，只要所有业者在应用电话行销时都能抱持正确认知、并且使用正当的行销技巧，那么，依照世界各地电话行销的发展经验推估，大陆电销未来至少有二十年风光发展、风光丰收的年代！

由于看好电话行销的发展，也对于电话行销良性成长抱持着巨大的使命感，我跟我的团队成员们近年来几乎每天都在进行培训或进驻辅导，期望能传达正确的电话行销观念与技巧给各企业，协助“电话行销”渠道健康成长、持续茁壮；即使我们的工作量早已超过身体负荷，但只要看到学员们、企业客户能因为我们的建议而更正确地善用电话行销，使得此一渠道能长久发展下去，就是我们最欣慰的事了。

通过人来传授知识与观念毕竟有时间与地域上的限制，为了能让更多业内有心人士更容易得到电话行销的正确知识与作法，我接受了《客户世界》赵溪兄的建议，重新发行本书。

我非常期待能与业界先进贤达一起切磋、共同努力，为中国电话行销渠道注入良性血液，为中国电话行销长远且健康的发展一起贡献心力！

最后祝愿：贵单位与每位读者取得胜利、成功！

姚能笔谨识于台北 E-mail : billva099@hotmail.com

<<电话行销轻松成交第一部>>

内容概要

这是一本开拓销售新疆界的书。

他将电话行销的实务操作模式与管理法则发展成为一个行销系统，不但适合业务人员学习使用，也可以作为销售主管的管理手册，甚至对那些在未来潮流中希望取得先机与商机的销售从业人员，本书也是一本可以从中受益无穷的案头书。

《电话行销轻松成交第1部：如何打中客户需求》作为第一本汇集中国台湾地区电话行销经验的“教战守则”，自2003年第一次出版以来，总销量已超过十万册。

该书是讲述如何进行“电话行销”以及如何进行电话营销管理的经典书籍。

为配合大陆蓬勃发展的电话行销市场的需要，客户世界机构与作者及相关出版机构合作，近期推出了“客世版”《电话行销轻松成交第1部：如何打中客户需求》的图书作品，相应出版物将在近期陆续推出，敬请期待！

姚能笔先生有十余载的行销经验，并担任多年的行销经理人，在行销与管理方面都有丰富的心得，此外，他还拥有多项专业讲师认证资格，近年来活跃于台湾、内地各个大学、金融机构、服务型企业的培训讲堂。

本书融合了姚能笔先生在不同领域的销售、管理与教育训练的经验，汇集整理了各项行销技巧、管理方法，具有极高的实用性，对所有电话行销从业人员来说极具价值。

<<电话营销轻松成交第一部>>

作者简介

姚能笔，学历专长：大众传播系学士、风险管理与保险研究所硕士。

工作经历：曾任报社记者、保险公司销售与管理职，同时兼任大学讲师；从事电话营销十余年。

现为电话营销知名讲师与顾问。

专业服务：“姚老师电话营销顾问团队”专业提供顾问咨询、系列培训、进驻辅导等服务。

个人著作：《电话营销轻松成交第2部》、《纳米说服力》、《能语录——电话营销员的成功心法》

。

<<电话行销轻松成交第一部>>

书籍目录

前言第一篇 电话行销面面观chapter 1 DM行销与电话行销chapter 2 电话行销与DM行销的结合应用第二篇 电话行销轻松做chapter 3 电话行销员的成功法则chapter 4 目标设定与目标管理chapter 5 解读准客户chapter 6 超强效电话行销技巧chapter 7 销售后技巧chapter 8 保险行销技巧专章chapter 9 电话行销话术范本第三篇 电话行销的经营与规划chapter 10 取得最佳定位chapter 11 经营的关键要素Chapter 12 瞄准目标市场Chapter 13 人力规划与业绩规划第四篇 团队的征募与训练Chapter 14 征募Chapter 15 训练与授课Chapter 16 话术Chapter 17 角色扮演第五篇 绩效的管理与提升Chapter 18 管理者的职责Chapter 19 管理的时机与方法Chapter 20 绩效检查与计划——PRPChapter 21 控管名单,提升绩效后 记

<<电话行销轻松成交第一部>>

章节摘录

版权页：技巧6：善用发问技巧在促成的技巧中，我们曾经介绍过“应用疑问句”，应用疑问句的目的在于刺激准客户内心爱与关怀的情绪。

而现在介绍的“发问技巧”，目的在于引导准客户与你对谈下去，避免太早被准客户拒绝，以增加行销的机会；我们也希望通过发问技巧让准客户有参与感，或是满足准客户的发表欲望。

本技巧与“话题行销”有些类似，不同的是，话题行销是在训练你“制造话题”的能力。

发问技巧则包括：（1）问准客户“开放式的问题”：所谓“开放式问题”是指没有标准答案、可以让准客户畅所欲言的问题。

例如：“陈先生，您通常都是怎么理财的？”

”“陈先生对于投资股票有什么看法？”

”这类的问题我们建议放在“处理反对问题”前应用，才能达到预期的目的，切勿在行销的后半段使用，以免节外生枝；（2）问准客户“闭锁式的问题”：“闭锁式问题”与“二择一法”有一点不同，不同的是“二择一法”的两个答案都是你要的，例如：“每个月要存5000元还是存6000元？”

”“你要用信用卡还是自动转账？”

”而“闭锁式问题”是可以有选择的，例如：“你不觉得养成储蓄习惯很重要吗？”

”“听陈小姐的意思，应该不排斥储蓄保险对吧？”

”从上述例子我们可以发现，应用“闭锁式问题”可以引导准客户回答出我们期望的答案，让我们可以“应用准客户的观点”，协助提升促成的几率。

（3）问准客户熟悉的问题：例如，你可以用请教的语气，请问他的专长、职业等，由于话题是准客户所熟悉的，准客户会比较容易回应你。

问这个问题的目的在于满足准客户的发表欲望。

<<电话行销轻松成交第一部>>

后记

在美国种玉米的农夫跟中国台湾的茶农一样，每一年收割之后，大家会将自家最满意的种子拿出来比赛，一旦获得冠军，则该品种的玉米不但可以卖得最高价，其种子更会让人争相收购。

当一位农夫在比赛这一天，带着他辛苦培育的玉米种子来到比赛现场时，立即引起一阵骚动，因为这位农夫的玉米已经连续8年获得冠军，大家对他是又敬又畏。

“敬”的是他有办法连续8年培育出冠军品种，而且他每一年都没有高价出售他的玉米种子，反而将冠军种子分享给他周遭的农夫；而“畏”的是他今年又来了，是不是今年的冠军杯又要被他抱走？

果不其然，结果如同大家所预料的，他又再一次获得冠军；同样，他也再一次将种子分享给他周遭的农夫……今年终于有人忍不住问他，为什么他那么傻，要把冠军种子分给周遭的农夫？

另外，他又如何能年年培育出这么好的品种？

到底有何秘诀？

这位农夫不假思索地说：“我的秘诀就是把最好的种子散播在我的玉米田四周，因为唯有这样做，我的玉米品质才能一年比一年进步；如果我四周的玉米都是低落的品种，那我的玉米一定会受到它们的影响，品质势必逐年下降……”在此，我们毋庸讳言地指出，现今中国台湾的电话行销素质还有许多提升的空间，举凡行销员的行销能力、招揽的品质、管理制度、流动率、追逐高佣金的风气等等，都还是有一些问题存在。

近几年电话行销蓬勃发展，俨然已是不可轻忽的行销方式，但是在中国台湾，“她”毕竟还只是一个小孩，“她”还有很长的一段路要走。

初期跌跌撞撞在所难免，但是我们应该给予正确的教育、正确的方向，让“她”能妥善地发展。

我们最担心的是，这个市场因为没有得到正常灌溉，大家没有培养长期耕耘的正确心态，以至于几年后的中国台湾民众，在接到电话行销的那一刻，会像十几年前大家在躲保险业务员一样，躲避电话行销员。

我们不敢寄望这本书的出版会完全导正所有不正常的现象，但是我们期望每一亩玉米田都是冠军种子；也希望所有看过本书的电话行销从业人员，能够建立正确的行销与管理的心态，提升行销与管理的能力，改善招揽的品质，不断给客户留下良好的印象，让正在萌芽的电话行销，有一条长长久久、平平坦坦的路可以走。

在这里有两句话，值得大家当座右铭，那就是：“数大就是美，诚信最可为。

”

<<电话行销轻松成交第一部>>

编辑推荐

《电话行销轻松成交第1部》：一本开拓销售新疆域的书在台湾创下8个月印刷8次的记录。

<<电话行销轻松成交第一部>>

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>