

阿里巴巴内部电话销售教程

结构：

上半段：亲身经历介绍

下半段：电话销售归纳

1 电话销售定位：理想的电话销售是在角色定位上是顾问专家，代表公司审核申请加入诚信通客户的情况；语气上是服务人员，声音温和、真诚，可信；沟通内容上是顾问和朋友，站在客户角度上帮助客户解决问题，分析问题。

1 电话销售应具备的素质：勤奋、思路清晰、口齿伶俐、声音温和、诚恳、好学、敏锐的洞察力

电话销售各步骤分析：

什么是真正的电话销售？

真正的电话销售是通过电话收集客户、开发客户、挖掘客户需求、引发客户的购买欲望、通过反对意见处理，最后签单、收款做好后期服务的全过程。

A、准备：一、资料；二、电话稿模版；三、产品；四、对客户可能的反对意见的解决方案准备；五、成交的心理准备

一、客户资料：1、客户资料的收集整理。注意：这部分工作是在工作时间之前或之后。电话销售的工作时间：只要你的客户在工作，可以接听电话这段时间就是电话销售人员的工作时间，电话销售人员在工作时间内的唯一工作就是打电话同客户沟通。所以，切记 FAX 的时间要在非工作时间内进行。

2、尽可能了解客户的产品、出口金额、广告预算、内外销比例等等。

公司产品资料：1、公司介绍（公司历史、公司最新动态）2、服务介绍 3、成功故事（客户的竞争对手）、4、竞争对手比较 5、合同 6、一份要 FAX 给客户的使客户印象深刻的资料、合同、计划书或联系方式等等。

二、电话稿模版：反对意见的回答方式、电话思路（这一点尤为重要）

三、要求电话销售人员非常熟悉我们正在销售的产品、并热爱自己的产品。

四、对签单中可能出现的问题做好准备：付款方式、折扣、是否分期、发票的发送、制作周期、后期服务人员跟进时间等等。

五、心理准备。销售的每一个环节都有成交的可能，在你开始每一个电话的时候都要做好成交的心理准备，我们永远要表现的比客户经验丰富、比客户专业，客户才会信任你能够帮助到他。所以，每一个电话都要当作签单电话处理。

B、开场白

- 第一次同客户接触切记要简练、准确的将自己的来意说清楚，并尽短时间内通过你的话语将客户的兴趣第一次调起来。（这是实际操作中最最重要的环节，这个工作要做的不温不火，将客户的兴趣调的恰到好处，并做好记录，在客户的热情还没有冷之前要做第二次电话拜访）

- 第一次就要清楚，我们要找的是决策人，否则我们将在电话中被推来推去。

- 电话中你的客户也许态度很差，或者很不耐烦。不要紧，因为我们的客户可能刚刚为某件事情苦恼，我们要理解别人，用我们的热情去缓解他的情绪，并在记录中记清他的情绪，在第二次电话沟通中，关心他一下，客户会感觉到很温暖，之后的时间你可以借此打开客户的缺口，因为令他烦恼的事情也许刚好就是我们服务可以帮助他的，这样你的工作就成功一半了。

- 要保证自己始终面带笑容，你的笑容是绝对可以通过电话传到客户那里的。

- 语速和吐字很重要，我们首先要保证客户能听清楚并给客户思考的时间，成功的销售永远是要让你的客户急着购买而不是你急着去卖。每一次电话我们都要尽量做到不留问题在客户心中。

- 如果你下班的时候可以说：“我今天每时每刻都在勤奋工作，我今天的电话数量多过别人，我今天开发的A级客户多过其他人”那么，你将是最好的销售。曾经有位电话销售人员说过：“如果我在别人工作的时候休息，我会觉得对不起自己。”

简单、可信、亲切、专业

电话销售方案一：（背景 leads）

“您好，请问 *** 先生在吗？”

“我是食品产业网***，我收到您发过来的关于诚信通的申请信息，请问是您注册申请吗？”

“请问您在公司负责哪一部分工作？这件事同您联系可以吗？”

“经过客户反馈、市场调查，为了提高网上贸易的成交率、诚信问题，我们阿里巴巴决定……这次同您联络一方面了解您使用我们网站的情况，另一方面我们需要确定您是否符合诚信通的要求……”

“问您几个问题：1、公司性质规模

2、目前的市场开发方式

3、使用 alibaba 的情况，是否有成交，金额多大，国内还是国外等

4、认为网上成交的最大问题在哪里？

5、您了解诚信通吗？

“明白了，这样的，这个栏目是收费栏目，他的费用是***，您如果可以接受，我就将您的资料加入申请客户中排队，通过初步审核后尽快同您联络，你看如何？”

……客户如果没有意见

“这样好吗，我这里有份文件要经过您公司确定盖章后，我们要开始安排时间和其他问题，我现在给您传过去，请问您什么时候能回传给我？”

……如果客户不能确定

“如果您有疑问，您可以尽管同我讲，我会帮助您，……您看我什么时候给您电话比较方便？由于现在诚信通的申请客户数量很大，如果您可以确定的话，我要尽快帮您安排时间和技术人员，因为这会影响您公司的排序和服务问题，您看如何？”

“我的联系方式是这样的，您有任何问题请同我联系。……”

方案二：（背景 leads）

问过关于网上成交的主要问题后，询问客户“您做网上贸易最担心什么？同客户联系中最困难的是什么…”

……客户意见

听的过程中销售要做好归纳总结工作。其中关键是总结，通过对客户意思的总结归纳出几个关键词，这几个关键词可以使销售在重复客户的同时将诚信通对客户的利益抛出来。

“**先生，您的意思是不是这样的……你看对吗？”

最理想的状态是让客户发问，这些问题要怎样解决才好呢？

这是我们最希望看到的情况。让客户来买而不是我们去卖

“**先生，我们通过市场调查、客户反馈，已发现阻碍成交的主要原因就是您说的这一点，我们 alibaba 一向以客户为重，以服务为主，所以，现在推出相应解决方案 - 诚信通。他的内容是这样的：……目前是推广期，我们选择 alibaba 合作很久的老客户优先服务，现在的价格是**，如果您感兴趣，我们可以先将您的资料加入申请队列中，尽快帮您申请，您看如何？（传合同，要重申付款的日期、付款方式加强客户的印象）

方案三：（背景会员非 leads）

以售后服务，调查为入手点（具体内容略）

针对不同公司的切入点：A、大公司：白痴和提升大公司地位和形象，进一步拓展业务

B、小公司：节省人力

C、新成立公司：迅速开拓市场

D、没有网站或网站没有作用的公司

C、问问题

1、引导客户：sales 通过问问题有效的引导客户，通过电话将我们的思路完整清楚的传达给客户是比直销更难的（但是效率也会更高）所以我们更要注重细节，尽量准确了解电话另一端的情况

2、多问问题，多留心细节，多关心对方

3、让客户觉得你是可以完全值得信赖的，你已经成功一半了

注意：围绕你要卖的产品设计问题，标准：a 不能过于直接 b 抱着帮助客户解决问题的态度提出 c 由最初到最终要相互承接（自然而然引入签单）d 对于每个问题在诚信通中解决细节要十分清楚 e 帮助客户分析，然后由客户自己得到结论。D、聆听（归纳总结）

1、目的：通过聆听归纳重申客户的观点，在归纳过程中将关键词社顶为诚信通给客户的利益点，最终成交。

什么样的销售是最糟糕的？象留声机一样上手就讲，全部讲好后”我说完了，你讲吧“结果是：“出去……”

2、要真正发现诚信通对他们公司最主要的需求点（千万不要将卖点一一罗列，其实往往一点足矣）

3、不要故做姿态，你的客户是生意人，他也能很快地查出你是否诚恳

4、不要在脑子里准备反驳厂商的语言

5、要学会在交谈中出现短暂的沉默（沉默会鼓励客户进一步发言，填补空缺）

6、千万不要打断客户的谈话，这是最严重的聆听错误之一。特别是表达反对意见时

报价之后，要保持沉默“先说话的人先崩溃”

7、与客户用同一角度去看事情，才能去了解他，引导他。一旦先有成见在心里，你和客户的立场就是对立的

“赢了谈判，输了客户”永远记得不要在谈判中战胜客户，我们要的是合同而不是胜利——切记切记

8、做笔记这一点是电话销售与直销比较起来尤其重要的一点。帮助你了解客户进程，上一次谈话内容、态度、最家跟进时机、确定旅行承诺，顾客兴趣，问题、偏好、顾虑、感觉、跟踪事项其他细节等等

9、适当重复他的话，表示完全的了解和尊重

10、如果不清楚，可以再要求客户加以阐明

E、提出解决方案

1、提供几种选择给客户，让他感到选择的权利并享受服务

我们永远是给客户建议而不是帮客户决定

2、不要比较我们自己的产品：我们的产品各有不同侧重，满足不同客户不同的目的

3、把我们的服务最大可能的与客户需求结合

4、决不夸大产品的功能、产品的支持、不做不现实的承诺；我们要诚实

宁愿失去定单也不能失去客户

5、如果有不能保证正确的回答要先查问清楚

6、信誉对 sales 来说至关重要

关于签单：1、有时客户会问何时开始，但多数时候你需要主动提出，若你已找出满足客户的需求点，就要勇往直前，提出成交要求，因为这种时候客户也在等你提出成交。

2、购买信号：a、客户开始想要了解服务的细节

b、客户开始注重价格（如讨价还价）

c、客户开始对售后问题关注

d、客户开始提出很多反对意见，但有不结束谈话

切记：a、签单要求要提出的顺理成章、理所当然，淡化客户对签单的抵促

b、任何客户在成交后心理上都有失落感，处理好这个环节很重要。我们可以在口头上给客户些满足

c、如果一个客户不明确反对但是又不签合同的时候：切记，不要轻易挂掉电话，电话销售挂断电话很快有打过去会显得我们很心急（谈判大忌）每个电话都要让我们合作向目标推进一步。Sales 该问是否哪些内容我解释的不清楚……？您是否有什么疑问？您是不是有什么顾虑？您能现在说吗？如果一定不行，那您看我什么时候给您电话比较合适？不过，您要清楚早做、晚做在上传时间和排名上都是有先后区别的。现在不签可以，但是 sales 应该清楚理由，问题出在哪里？

D、对于有意向的客户不能太心急，让对方感受到你的急迫会对签约产生很不利的影响。

针对不同情况采取的相应措施：1、对于有点意向但犹豫不决的客户需要做好跟进工作。

2、对于很容易产生意向的客户应让他感觉到参与我们栏目的严肃性需经审核提出审核要求，找到对方的弱点占据主动，这样可以保证我们利益

3、对 sayno 的客户做好记录，过几个月再联系

4、对于那些很久找不到 keyperson 的客户或由于其他原因迟迟未签单的客户，不要恋战，为一棵大树而放弃森林

F、反对意见的处理：恭喜你，你的客户开始认真考虑你的产品了~~

没有反对 = 没有签单

切记：不要赢了争辩，输了客户

反对意见意味着：客户开始有初步的认识、客户开始有购买的意向、客户需要你强化他的信心、客户需要你加强他购买的意愿

如何处理反对意见？

1. 先对客户的话表示认同

？避免引起辩论及对立 – 不要好强地与客户争辩；尤其客户认同其他对手时… 客户有最后的签约权，不要赢了辩论、输了合同！

？可利用重复客户的观点的方式，取得对于反对意见的一致看法，让客户产生认同

？有技巧的总结客户所提出的问题或避免问题，缩小被攻击面

2. 多说“同时”，少说“但是”… 以利婉转的回答问题

？您说的很有道理，同时…

？“接下来我们要谈的内容正好能解决您现在的问题….”

？我们现在解决你这个问题…

？有时反对意见不需回答

附二、常见反对意见

G、催款：

1、 不要回避款项问题，当你第一次同客户接触时就要让他清楚，他要付出的费用。

2、 在签合同的时候，确认付款日期，然后问客户打算什么时候付款？我们好准备开始操作，将工作排在相应制作人员身上。

H、服务工作：诚信通是有后期升级的，回访中要将客户的成功故事做好总结、并将客户的问题带回来，努力帮助客户解决问题

切记：服务的目的是真正的帮助客户解决问题

a、 时间管理和工作量：

• 过去的工作证明：如果一位 salesA 级客户数量是 100 家，另以为 A 级客户数是 10 家，那么他们的签单数最少每个月会相差 5-6 倍。

• 增加更多的客户数量 a、你必须想要增加 b、你必须计划做好 c、强迫自己去做

• 成功之道：a、不要做那些你已经知道不应该做的事情

b、做那些你已经知道应该做的事情

• 建议：1、每天有效电话数量控制在 50 个以上（有效是指同 keyperson 做的有利于合作的电话）；2、每天将客户资料输入自己的客户档案夹，并在工作结束时将一天开发的客户数和 A 级客户数整理记录。3、上班的时间电话销售的工作只是打电话，FAX 和准备资料的时间要在工作时间之外。

• 上班的时间：如果你是 9：00 准时上班，你开始工作的时间一定在 9：15 之后；好的电话销售会提前 15 分钟以上到工作位置，调整自己的情绪和思路开始一天的工作，9：00 正开始电话工作。

• 下班的时间：如果你 6：00 钟离开工作，那么你回提前准备离开，销售人员每天工作结束的时候，应该做今天的工作总结、和第二天的工作计划（计划的内容应该是第二天计划开发的客户数量和重点客户的跟进提醒）

c、电话销售的优势：1、工作环境好 2、工作量容易控制 3、技能更新、经验分享、疑难解答更便捷 4、压力释放更容易

• 一个好的电话销售具备了好的直销需要的所有要素

• 电话销售是一份有挑战，有趣的工作

• 非常非常的美妙

销售：

道——理念：让客户买而不是 sales 卖——客户就是你的 sales

招——skill：顾问式销售（心中无招胜有招）——问——天使——buyer

魔鬼——对手

路——way：客户的事情就是——你自己的事情

总结

一、一个完整的销售过程要经历寻找客户、审查客户、选择客户、约见客户、接近客户、与之面谈、处理

异议、签约成交等不同阶段。这些不同的阶段是相互联系、相互影响和相互转化的。在整个推销过程中任何一个阶段里，随时都可能达成交易。客户经理必须具备一定的直觉、判断能力和所谓的第六感觉。

二、成交心理障碍：

- 1、客户经理担心成交失败
- 2、sales 具有职业自卑感
- 3、sales 认为顾客会自动提出成交要求
- 4、sales 成交期望过高

三、把握签单时机

1 把握成交信号

- 1、客户频频询问的时候
- 2、客户要求 sales 换个位置或坐下来谈的时候
- 3、客户谈到价格
- 4、客户的表情、态度发生变化时
- 5、问到售后服务的时候

1 协助客户决策

- 1 快速签单：我们要让客户感觉客户经理正同他在紧张的气氛中做一件对其有利的事

1 适当优惠（慎用）

四、推销口才

1、知识

2、热忱：有销售热忱才能有购买热忱

3、服务意识

4、想象力：产品设计是死的，顾客购买的标准是活的、可变的，通过 sales 的想象力，从不同的角度改变顾客的标准，为客户勾画我们为他带来的美好蓝图

5、建设性：推销谈判陷入僵局时，善于果断提出建设性建议，开拓对方思路会使对方尊敬你、信任你

6、友情：朋友以事相托，勿以事大而踌躇，勿以事小而疏忽

7、礼貌

8、外交手腕：sales 要在不同客户争吵的情况下，消除客户的不满和疑虑，需要敏锐的见识和优异的判断力

9、耐性

10、适应性

五、成功的点滴

1、在销售过程中，你必须盯着对方看，寻找对方的反应，哪怕是一瞬间的反应

2、你自己的穿着打扮要同所推销的商品相协调

3、注意你的声音

4、要设身处地的为顾客着想、顾客想要什么，除此之外还有什么要求，当你明白客户的要求后，拖延是最愚蠢的

5、在销售过程中，最不容易做到的是忘掉自己。不要试图用自己的意志支配对方，这样极易事得其反，我们做建议而不是命令

6、针对客户的不同情况适时的调整角色

7、绝不能凭穿戴去低估任何以为顾客，即使他穿着朴素，你也要把他当做一位富翁，让别人感觉到你认为他很富有是一件令人很快乐的事情

六、成功 sales 的四张王牌

精通商品

广结客源

随时推销

善用技巧

七、如何与不同的顾客打交道

沉默寡言的人：该说多少就说多少，这类客户很容易变成我们忠实的顾客

喜欢炫耀的人：多称赞，加倍过常人

令人讨厌的人：在这种人面前不能卑下，必须在肯定自己高贵尊严的基础上给他以适当的肯定

优柔寡断的人：掌握主动权，作出积极性建议，强调你是从他的立场考虑的

知识渊博的人：聆听的同时，给予自然真诚的赞许，抓住要点，不用太多的心思

爱讨价还价的人：满足一下他的自尊心，口头上做些妥协“我可是从来没有以这么低的价格卖过啊”“没办法，碰到您，只好最低价卖了”“我可是同公司领导努力争取过来的啊”

慢性的人：配合他的步调、水到渠成

性急的人：说话要简洁，抓住要点，不能说闲话

善变的人：如果他做了其他公司的产品，仍可说服他换新服务，但也很难成为忠实客户

疑心重的人：关键在于让他们了解你的诚意，或者让他感到你对他所提出疑问的重视

死板无聊的人：随便同他闲聊，找出他真正关心的事

傲慢无理的人：关键是要简洁有力，少罗嗦，多说无益，言语尽可能简省

不爱开口的人：采用直截了当的方式，让他明确表示是或不是 A 或 B

附一、问问题：

完整的提问过程：

- 贵公司的主要产品是？（发表评论）
- 目前主要销往？（出口：加入 WTO；内贸：国内市场很大，但有应收款）
- 贵公司的销售渠道：自营出口、通过外贸公司出口、在国外设立机构；直接面向厂家、在国内设立代表处或销售公司（直接铺到销售终端、厂家直销）、连锁店面销售、通过各地的代理（独家代理？）
- 目前的推广方式？那一種方式您覺得是最有效的行銷方式？
- 目前感到最需要的是什么？
- 下一阶段工作的重点？
- 您计划如何增加销售业绩？
- 贵公司尝试过网络营销吗？怎么做的？效果如何？

提问的细分：

公司有做出口吗？ ---- 假如回答是有

- 出口到那些国家？
- 上年度贵公司出口额是多少？
- 今年度贵公司的销售目标是什么？
- 贵公司每月的产能大约多少？假如没有做出口？您是否想做出口？
- 计划什么时候开始？
- 您的目标市场在哪里？
- 您打算如何开始？
- 您直接外销的比例是多少？
- 您间接外销的比例是多少？
- 您期望的内外销比例是多少？

市场推广？贵公司主要出口的市场是哪里？

- 出口所占的百分比是一欧洲？美洲？亚洲？
- 贵公司利用什么媒体或方式去开发市场？
- 展览？平面媒体？开发信？或直接拜访或其它？
- 那一种方式您觉得是最有效的行銷方式？
- 你现在的买家如何知道你？（如何让国外买家找到你）
- 你何时计划要发行你的新产品？
- 你如何才能让你的买家快速了解你的产品？

- 你如何才能将产品细节传到新潜力买家？
- 你最大的市场在哪里？
- 那一个是你利润最高的市场？
- 你想如何增加你的曝光率？
- 哪种媒体才能达到以上的要求？
- 你的竞争对手如何做他们的市场行销？

销售业绩？你现在的生意如何？

- 你今年前半年的业绩和去年同期相比如何？
- 你明年预定的业绩成长如何？
- 当你扩厂时，你工厂的产量会提升多少？
- 你将会请多少新员工？

竞争力？和你的竞争对手相比，什么是你产品的优势？

- 当你收到更多更大的订单时，什么是你吸引买家下单的优势？
- 为什么你的客户选你而非你的竞争对手？
- 谁是你主要竞争对手？
- 哪一个国家是你的出口竞争对手？
- 你的客户是否每年都重复下订单？为什么？
- 面对全球卖家和供应商所面临的低成本压力，你如何处理？
- 对于全球买家选择合格的供应商，您感觉如何？

附二、常见的反对意见：

（各位先尝试想想自己的答案然后参考下一节教程的解答）

- 你们只有网站而已，不象 Globalsources 既有网站又有杂志及光盘，效果一定比较好！
- 你们参加那些国外的展览？有没有参展的 list ？
- 你们有那些大 Buyer ？有没有名单象 gsol, meet china 都有的？
- 你们如何提高买家的质量？
- 你们如何提高卖家的质量？
- 你们如何寻找国际买家？
- China Supplier 价格太高
- 我们希望先免费试用看看效果如何？
- 先让我们免费刊登，成交后再付佣金给你们

- 我们和原来的那家配合的很好，所以我还要再考虑一下
- 我们没有广告预算或已经用完
- 你们建网页的服务费太高
- 我们打算将预算用于商展、直销、直接去拜访
- 产品饱和难以处理更多的业务
- 委托贸易公司负责处理销售
- 买家这段时间都在休假
- 等到有了新产品后再做广告

事前防范是克服反对的最佳方法

- 确认所有可能的反对理由写下来
- 为每一个反对的理由，拟好回答的稿子
- 制定有效回答的销售工具
- 用角色扮演来演练回答
- 修改稿子
- 试用在客户身上
- 最后的版本要以现实世界为基础
- 把文件保管起来
- 定期讨论修改稿子

在现实的世界

- 如果你能为反对的理由预做准备，你就能防止其发生
- 听起来简单，需要的只是准备和练习
- 它需要时间、创意与专注力才能成功 – 请你试一试….
- 努力会有高人一等的销售，自然也会有高人一等的结果

有时客户的反对非真反对

客户拒绝的借口（善意的谎言）：

1. 我要考虑、考虑
2. 我们的预算已经用掉了
3. 我得和我们伙伴（妻子、律师、会计师、外销部门）商量
4. 给我一点时间想想
5. 我从来不会因为一时冲动而购买东西，我总是将问题留给时间

6. 我还没准备买
7. 九十天后在来找我，那时候我们就有准备了
8. 现在的生意不好做
9. 广告由总公司负责
10. 你们的价格太高

真正的反对理由：

- 没钱
- 有钱，但是太小气，舍不得花钱
- 自己拿不定主意
- 没有其他人的同意，无权擅自支出预算之外的开销
- 认同别处可以有更划算的买卖
- 另有打算，但是不告诉你
- 另有门路
- 不想更换卖主
- 想到处比价
- 此时忙着处理其他重要的事
- 目前不需要（或者自己觉得还不需要）你的产品
- 认为你的价格太贵了
- 不喜欢你或对你的产品没有信心
- 不信任，或对你们公司没有信心
- 不信任你，或对你没有信心

附三、时间管理和工作量：

增加拜访的必须条件一：

- * 你必须要有这个欲望
- 要让你自己想要去接触更多人
- 告诉自己 -- 不断告诉自己 -- 使你自己真的渴望去接触更多的人
- 不要以为对自己的叮咛只要依次即可。你可能要每天五到十次，直到内心产生渴望为止之后，你的潜意识会接下这个工作

增加拜访的必须条件二：

- * 你必须要有计划

- 你不可能等待船入港，除非你已经送船出航
- 你必须有计划，并用脑筋思考！

我造访客户的份量够不够？

- 我今天实际谈了几次生意？
- 我应该能做的更多吗？
- 我为什么没有做更多？

如何知道自己的计划是否有系统？

- 我如何计划每天的工作？
- 我是很系统的计划呢？还是通常仓促成事？
- 我在开始执行计划之前，有没有订下行程表？
- 我明天打算拜访哪几个人？
- 为什么？也许你应该先去拜访另一些人你真的认为应该先拜访这些人吗？为什么你这么认为？
- 我什么时候前往拜访？

我有没有尽量减少交通时间？

- 今天我在拜访每位客户之间，有没有在路上耽搁时间呢？
- 有些业务员似乎没什么方向感，以致常常浪费了宝贵时间
- 我有没有减少不必要的行程？
- 我是不是在固定区域、城市或社区里工作？也就是说，我不必在各地区绕来绕去
- 我有没有尽量减少前往办公室湖哦饭店的次数
- 对于非常偏远的客户，我是不是在必要时，暂不列入我拜访的对象？

找回浪费的时间

- 在办公室或饭店的时候，我有没有浪费时间？
- 坐在办公室里是最无聊的娱乐，-- 因为你失去了赚钱的机会
- 我在办公室的次数是不是太多了？
- 我留在办公室的时间是不是太长了？
- 如果我停留在办公室的时间过多，该如何改掉这个坏习惯呢？

几点收工？

- 我每天尽可能工作到很晚吗？

- 业务人员普通具有的一个弱点是：喜欢早点收工，你是不是也收工得过早呢？
- 在过去的六天之内，我平均是在什么时候结束拜访客户的工作？
- 假如我今天尽力而为，是否可以多拜访一位客户呢？
- 我规定自己在什么时候停止工作？
- 我为什么在这个时候停止工作？
- 如果我真的想完成一整天的工作，那么谁是我该拜访的人呢？
- 如果我不舒服，还是会照常工作吗？
- 我晚上也会前去拜访客户吗？
- 我在星期六拜访过客户吗？
- 我是工作一整天、半天、或星期六不工作？ -- 为什么？
- 星期六是我拜访客户的理想时间吗？
- 我有精力在星期六工作吗？
- 我会在假日里去拜访客户吗？
- 我有没有浪费掉很多工作时间？
- 与人聊天？喜欢讲话的业务员很容易在一星期之内浪费许多小时在没有必要的闲聊上
- 喝咖啡？
- 发呆或无所事事？

拜访客户只是达成交易的方法

- 再强调一次 -- 别让以上所谈到的“多多拜访客户”的说法混淆了重点
- 你的最终目的并不是要拜访多少个人 -- 而是达到多少交易

增加拜访的必须条件三

* 强迫你自己去做

成功之道只有两个很简单的法则

第一，不要做那些你已知道不应做的事情

第二，做一切你已知道应该做的事

强迫自己去拜访更多的客户

- 你必须是自己的指挥官 -- 不担忧、不拖延、只是照着自己的意志去做
- 不要相信神话或魔术。不要找借口，不要自我安慰
- 不要相信所谓的销售淡季
- 不要担心过量的工作会影响健康

- 不要认为过度劳累会影响到拜访的效率。这当然有可能，但通常不会发生
- 不要认为自己一定需要周末或假期，甚至认为应把假期延长到好几天
- 不要认为雨天不适合谈生意
- 不要认为节省时间会有危险
- 不要认为一星期的前几天，才是拜访的好时机
- 不要为自己找借口、不要怕困难、不要削减自己的锐气

销售人员失败原因：

- 15% 不适当的产品及行销训练
- 20% 差劲的言辞与书面沟通技巧
- 15% 不良的或有问题的管理阶层
- 50% 心态

调整心态：

- 有事情出错是，要记得那不是别人的错，而是你的错
- 你一直都有选择的机会
- 如果你认为没关系，事情便没关系，假如你认为有关系，事情就有关系
- 不要理会那些垃圾新闻 -- 做值得做的事，订计划，或做任何可以提高生活品质的事
- 在一年的时间内，只读积极正面的书籍和消息
- 面对障碍或事情出了差错时，从中寻找机会
- 听些有关态度的录音带、参加讨论会、参加进修课程
- 不要理会那些说你“做不到”或企图令你灰心丧志的人
- 反省你的语言 -- 你说是半满还是半空？说部分有云还是部分晴朗？避免说为什么、我不行、和我不会
- 谈你为什么喜欢事物、人们、工作和家庭。不要谈你为什么不喜欢
- 毫不考虑便帮助别人

如果你说：“我不做，因为他不做。”谁输？

如果你说：“为什么要我做，而他却……。”谁输？

- 拜访儿童医院或残障的人
- 你会生多久的气？如果超过五分钟，一定有毛病
- 每天要想起可庆幸的事

何谓心理障碍？看看这些理由是不是很耳熟？

- “我打电话找不到他。”
- “她不回我电话。”
- “我睡过头了，忘记了，我没写下来，也没人告诉我”
- “我们的产品不好”
- “我没办法让他答应”
- “公司的支持不够”
- “这边的市场就是比较难搞”
- “客户不吃这套”
- “我们这个区域的客户决定的时间都比较大，不象有些区域客户较爽快一下就决定。”
- “这些方法我们都有用啊”
- “我不知道还有什么方法”

全神贯注

• 停止把自己的处境怪罪于外在的环境：问题不在风雨、汽车、电话或商品，而是你！你所做的每一件事，你都可以选择，选一个更好的途径但不要怪路途崎岖难行，换条路走走看！（因此，不要怪局势弄人，要改变局势）

- 停止把自己的处境怪在别人头上：为自己与自己的行为负责
- 如果你一直怪罪别人，什么下场呢？——八成错的人不是他而是你…….
- 每天去进一步了解你的客户或潜在客户：不论是预防问题的放生或处理问题，它都一样具有强大威力
- 如果你电话上联络不到潜在客户，那是你的错，因为你自己没弄清楚什么时候才能找到人
- 所以，弄清打电话的最佳时刻，客户下决定的最佳时机，再三确定每一个承诺…
- 坚持下去，直到你获得答复
- 客户会尊重一名契而不舍的销售人员
- 如果完成一单业务要五至十次的接触——你有没有能耐坚持下去？
- 即使答案是没有，至少你还知道自己的斤两
- 了解自己的现在或将来
- 另外，要保持完美的记录：如果你对准客户或客户了解够多，以后的追踪就很容易，很好玩了
- 天天练习你的技巧：不论是录音带、书籍、研讨会、书与录象带是永远看不够、听不够的
- 我向你挑战：每天自我充实一个钟头。一天一个钟头、一个星期七天，一年就相当于九个星期的量
- 下一次当你不经意的想转电视看的时候，想想看你能做些什么来加强自己的注意力与知识底子

以解决问题为导向

- 与其钻牛角尖或是陷在问题堆里
- 为何不用同样的时间设法解决问题

- 以解决问题为导向的行事方式，比任何哲理都受用

• 事实上，每一个阻碍都意味着一次机会 —— 如果你认真的寻找。但如果你太专注于问题，机会就会与你擦身而过

时间管理

- 良好的时间管理可以让你养成良好的习惯以提高工作效率，使你事半功倍增进业绩与收入
- 适当的安排你每月、每周、每天该完成的事情然后努力完成它，你会更有成就感与自信心

检讨自我上班的时间管理

整整一天，你做了多少有效率的提升依然机的事？

- 几点进公司？
- 几点开始打第一个电话？
- 与同事聊天花了多少时间？
- 上网闲逛花了多少时间？
- 私人电话花了多少时间？
- 无效电话花了多少时间？
- 是否有迟到早退的现象？
- 整理文件做方案花了多少上班时间？
- 发呆的时间有多久？
- 耍嘴皮，斗嘴的时间？
- 等下班花了多少时间？
- 喝茶闲逛花了多少时间？

时间管理

- 白天剩下多少时间开发客户？
- 你不可能整天看着别人打电话却期望有业绩
- 你每天至少要花 70% 的时间在开发新客户上
- Sales 最好的时间管理就是“用白天的时间全力作推销，打电话给客户！”

想想看什么时间做什么事最恰当效果最好！

利用晚上做的事

- 写 Proposal
- 收集新名单

- 整理现有名单
- 列出 A 级客户
- 订下个月的业绩目标
- 订下个月工作计划
- 整理 sales kit
- 写 mail 给拜访过的客户
- 写 DM、发 DM
- 写电话销售脚本
- 整理隔天要致电的客户资料
- 检讨成功及失败对策
- 收集行业和网络资讯
- 请教前辈帮忙解决疑难杂症
- 思考如何处理客户提出的反对意见
- 想点子
- 整理书桌档案
- 整理电脑档案
- 打印资料
- 传真资料
- 上内网了解产品最新资料

晚上要做的事也太多了吧！

其实，很多不是每天要做的事情，有些是每周一次，有的是每月一次

只要计划好，养成习惯，你绝对可以应付自如的

不要嫌事多，多想想荷包及前途，如果想不通，劝你趁早转行；因为你不适合做 sales