电话销售工作流程

电话前的准备：电话销售前的准备就像大楼的地基，如果地基打得不扎实，大楼很快就 会倒塌。在打电话中与客户沟通的结果，与电话销售前的准备工作有很大的关系。即使你有 很强的沟通能力，如果准备工作做的不好也不可能达到预期的最佳效果。

一、电话销售前的准备工作包括以下几方面：

**1** .明确给客户打电话的目的：一定要清楚自己打电话给客户的目的。你的目的是想成功 的销售产品还是想与客户建立一种长久的合作关系？一定要明确。这样才有利于实现打电话 的目的。

1. 明确打电话的目标：目标是什么呢？目标是电话结束以后的效果。目的和目标是有关 联的，一定要清楚打电话的目的和目标，这是两个重要的方面。
2. 为了达到目标所必须提问的问题：为了达到目标，需要得到哪些信息、提问哪些问题, 这些在打电话之前必须要明确。电话销售开始时就是为了获得更多的信息和了解客户的需 求，如果不提出问题，显然是无法得到客户的信息和需求的。所以电话销售中提问的技巧非 常重要，应把需要提问的问题在打电话前就写在纸上。
3. 设想客户可能会提到的问题并做好准备

你打电话过去时，客户也会向你提问一些问题。如果客户向你提问的问题你不是很清楚, 你要花时间找一些资料，客户很可能怕耽误他的时间而把电话给挂掉，这也不利于信任关系 的建立。所以你要明确客户可能提问一些什么问题，而且应该事先就知道怎么去回答。

1. 设想电话中可能出现的事情并做好准备：**100**个电话中通常可能只有**80**个电话是打通 的，**80**个电话中又往往可能只有**50**个电话能找到相关的人 每次打电话都可能有不同的情 况出现，作为电话销售人员一定要清楚在电话销售中随时可能出现什么情况，对于不同的情 况准备相应的应对措施。
2. 所需资料的准备：上文已经提到，如果给客户的某些回应需要查阅资料，你不可能有 太多的时间。你要注意，千万不能让客户在电话那边等的时间太长，所以资料一定要放在手 边，以便需要查阅时立刻就能取出。而且手边所准备的各种资料自然是尽可能地越全面越好。

把客户可能经常问到的问题做成一个工作帮助表，客户问到这些问题时，你可以随时都 能快速地查阅回答。还有一个所需资料就是相关人员的联**n**系电话表，尤其是同事的联系 电话很重要，如果客户问的问题你不是很清楚，你可以请同事中的技术人员帮忙给客户解答, 形成三方通话。

【自检】：对照上文所讲的电话销售前的准备工作事项，请你回答下列问题。

■客户最常问的问题是：**\_(1)(2 (3) .....**

•同事的联系电话你知道吗？知道口不知道口

•你的常用资料在旁边吗?在口不在口

1. 态度上也要做好准备：态度一定要积极。电话销售人员每天打的电话量相当大，而且 每天遭受的拒绝也往往非常多，所以很容易造成精神上的疲倦，在这种疲倦的影响下，可能 在打电话时，态度上就会情不自禁地不是很积极、热情。：有的电话销售代表，每次碰到重 要客户要打电话时就会身不由己地特别紧张，担心客户已经选择了其它的公司，不再跟自己 合作了。然而实际情况往往并不是他想像的那样，结果反而是自己的紧张可能造成负面影响。 所以态度是否积极是非常重要的。：态度准备上还有一点很重要，就是一定要努力地培养自 己养成与客户通电话时常常恰到好处地适时发出友善的微笑声。这一点在下文讲述沟通中声 音感染力时再进行详细介绍。

自检：如下选择

**(1** )在准备电话销售之前，最难的工作是()

1. 了解销售区域**B.**分析竞争对手**C.**开发准客户**D.**找到关键人物

**(2)**下列哪一项不是成功产品说明的特征()

1. 能毫无遗漏的说出你对帮助客户解决问题及改善现状的效果
2. 让客户相信你能做到自己所说的
3. 让客户产生想买的欲望
4. 让客户感受到你的热忱，并愿意站在客户的立场，帮助客户解决问题

二、开场白中的关键因素

准备工作已经做好之后，接下来要做的就是打电话给你的客户

如果找到了相关的负责人，你就需要有一个开场白。开场白中有五个因素是很关键的：

1. 自我介绍

自我介绍非常重要。例如，当电话接通后你说：“您好，我是合力地产的某某某。”一定 要在开场白中很热情地表示友善的问候和自我介绍，这是开场白当中的第一个因素：自我介 绍。

1. 相关的人或物的说明

如果有相关的人或物，要对相关的人或物做一个简明扼要的说明，这等于建立一座与客 户沟通的桥梁。如果开门见山地直接进入话题，显得很唐突，也不利于建立起融洽的关系。 所以最好有一个相关人或物的说明。

1. 介绍打电话的目的

接下来要介绍打电话的目的。介绍打电话的目的时有一点很重要，就是突出对客户的好 处。在开场白中要让客户真正感受到你对他的价值究竟在哪里。

【举例】

“前几天，我跟陈总一块儿探讨过丢壬电话销售人员提高业绩的问题，他提到您在电话 销售方面也是非常专业的,他建议我一定要同您联系一下，所以我今天打电话给您，主要是 考虑到您作为电话销售团队的负责人，肯定对提高电话销售人员业绩方面是非常感兴趣的。”

从这段对话中你可以看到，这段对话中吸引对方的方法有两个：

1. “您在电话销售方面也是非常专业的”，这是在赞美对方,对方听了以后肯定很容易接 受你;
2. “打电话给您，主要是考虑到您对提高您的电话销售人员的业绩是非常感兴趣的。”对 这一点，**90%**以上的人都会感兴趣，所以他立刻就意识到你对他的价值在哪里，所以他自然 也会乐于跟你交流。
3. 确认对方时间的可行性

你可能要花**5-10**分钟的时间来跟客户进行交流，这时你要很有礼貌地询问对方现在打 电话是否方便。当然这句话未必对每个人都适用，你也不必对每个人都讲。如果你觉得这个 电话可能要占用客户较多的时间，同时你觉得对方可能是一个时间观念非常强的人，在这种 情况下你应很有礼貌而又热情地征询对方的意见。

1. 转向探询需求：假如你是为了建立关系和挖掘他的需求，一定要用提问问题来作为打 电话的结束，找到对方感兴趣的话题，客户就会乐于谈他自己的想法，开场白就会非常容易 而顺利地进行下去。同时还应注意，打电话给客户时一定要对客户的各个方面有一个较为完 整的了解。

销售的行为对内是实现公司的价值对外是帮助客户成功并实现价值。

销售就是拿人当人看。拿人当人看就是尊重与我们打交道的客户，这种尊重是发自内心 的，是不附加条件的。

我们经常遇到这样的情况：“你们的东西真贵”，“不贵呀，哪里贵吗”!“你们的服务不怎么 样”，“乱说，我们的服务可是一流的”，“听说与你们竞争的那一家项目也不错呀”，“他们差远 了，哪能跟我们比”……诸位看官你瞧，这哪里是拿人当人看，哪里是尊重客户，难道我们 的上帝说什么都不对吗？

为此我发明了一个万能公式,就是**YES .....BUT .....**（或者）好 .....不过 .....结构，我 自称它为“彻底尊重客户公式”。

尊重人是具体的，是必须肯定和赞许的。你用此结构试说一下上面的话，会发现有所不 同。“是的，我们的东西确实贵，连我们自己都觉得贵，但它的地段是安顺最好的，货运 也是最方便的，开发成本也是最高的 ”，“是的，我们的服务最近有点差，可能是因为太 忙了，但是您放心!我一定将此事向经理报告，加强对你们的服务”，“是的，您提的太好了， 看来您对我们这个行业非常熟悉，那是一家非常不错的公司，不过他们跟我们还是有些区别， 我们项目配套性强，他们只做其中一部分，我们是由湖南商会与浙江商会联合开发的，同时 还是一家开发过多个商业项目的公司。有非常丰富的经验。与商会经营户的大力支持！他们 只是买房子而我们是做市场……”

这样从对方的角度考虑并肯定对方的判断，我们的上帝是不是更容易接受一点呢，答案 绝对是肯定的。我所认为的销售总结起来就这么简单，你的素质好，知道怎么样尊重人， 又勤备!那就能做到攻无不吗克，战无不胜。可真正做起来可不那么简单。

总之，在电话沟通的过程中，除的要有良好的心态，对产品的熟悉，对竞争对手的及行 业的理解，还要在每个电话中挖掘中双方都感兴趣的吸引点，为下次交谈或约访奠定基础， 从而为后期合作的可能性埋下伏笔。

销售顾问工作计划

一、 数据总结分析

作为置业顾问，必须对数据有极度的敏感性。因为，置业顾问不能脱离数据，例如：业 绩数、和客户谈的价格、还有客户的数量。甚至是挖掘潜在客户的数量、拜访客户的数量、 电话营销的次数等。这些都是数字。

在写总结时，关键是写您上半年完成的业绩情况，总任务目标是多少套房，你一共销售 了几套房;总利润是多少;单月销量最高的是多少;以及你目前掌握的客户数量有多少……。置 业顾问要懂得用数据来说话，用数据做总结，分析自己的优势和劣势，找出对策。

二、 技能的总结分析

对置业顾问来说，销售技巧的总结能让自己更深去了解自己。大多数置业顾问在半年内 都有一个质的进步，当然，这不能缺少自己本人的努力以及同事、上司的指点，还包括公司 的培训。

因此，在写总结时，可以从几个方面来写。**1**、自己对销售技巧的总结、琢磨，可以结 合让你印象深刻的客户来谈。**2**、参加公司的培训，获得的进步;**3**、同事、上司的指点，获 得的进步……这些都是可以作为工作技能的总结部分。