



关于电话营销流程技巧



一、事前准备

1、确定目标客户

销售工作的第一步就是确定自己的目标客户。目标客户到底在哪里？哪些客户才最有可能使用你的产品/服务？这些信息一定要非常清楚，否则，每天打出再多的电话，可能都是徒劳无功的。

2、充足且详细的客户资料（以量求质）

3、良好的销售状态及思路（激情心态）

贯穿于电话营销的全过程之中

4、明确的目的及专业话术（目的明确）

5、全面细致的通话记录（跟进重点）

作用：电话营销的过程非常短暂，你只有准备充分才能抓住难得的机会。事前准备就像大楼的地基，地基打得不扎实，大楼很快就会倒塌。

电话中与客户沟通的结果，与事前准备工作有很大关系。

详细的客户资料包括：

➤ 客户的基本信息

客户姓名、地址、电话、所在区域等

➤ 客户资质齐全

药店：营业执照、药品经营许可证、GSP证、

诊所（营利性）：营业执照、医疗机构执业许可证、身份证复印件、法人委托书

诊所（非营利性）：医疗机构执业许可证

明确的目的

➤ 知道自己这个电话想要得到什么

推广产品政策/服务、促成交易、了解竞争对手

➤ 客户个人情况（电话、性别、爱好等）？

了解此项在未来能够更容易的沟通

➤ 客户现状

规模、销售量、进货周期、进货渠道

➤ 客户对产品/服务的态度？

感兴趣、略有兴趣、没有兴趣

二、如何自我介绍

- 1、声音中投入感情，平和有力、自信诚恳
- 2、用声音感染客户，让他融入到主题中

在声音中放入笑容

声音可以反应出温暖或冷陌，有兴趣或漠不关心，关怀或挫折，耐心或急促，接受或抗拒，因此要让客户透过你的声音感受到你的关心及笑容。

- 3、有亲和力
- 4、方便别人记忆

在打电话前深呼吸几次，可以使自己的心平静下来，并使自己的声音变的比较沉稳有力。在桌上放一杯温开水，当说话太久时，喝一些温开水，可以松弛声带

。

开场白

引人注意的开场白

电话营销的开场白话术就像一本书的书名，或报纸的大标题一样，如果使用得当的话，可以立刻使人产生好奇心并想一探究竟。反之，则会使人觉得索然无味，不想再继续听下去。

对销售人员来说，你的开场白能否引起客户的兴趣，决定着电话沟通的顺畅程度。因此，设计出一套客户愿意听下去的沟通方案，成为电话销售成功的关键。

我们举一些错误的实例：



开场白实例

“您好，我是湖南商康医药电子有限公司的客户经理**，我们公司是去年成立的，我们公司主要经营。。。。”

错误点：

- 1、电话营销人员没有说明为何打电话，及对客户有何好处。
- 2、客户根本不在意你们公司成立多久，或是否曾经听过你的公司。

开场白实例

“您好，我是湖南商康医药有限公司**，我们是做医药电子商务的，请问您平时在哪里进货？”

错误点：

- 1、没有说明为何打电话过来，及对客户有何好处。
- 2、在还没有提到对客户有何好处前就开始问问题，让人立即产生防卫的心理。

开场白实例

“您好，我是商康医药网的客户经理***，请问最近有要报的计划吗？”

错误点：

- 1、没有说明对客户有何好处。
- 2、平常大家都很忙，他们有机会回答：“暂时没有计划。”

开场白实例

“您好，我是湖南商康医药网的客户经理**。我们是专业做电子商务的公司，不知道您现在是否有空跟您讲解一下？”

错误点：

- 1、直接提到商品本身，但没有说出对客户有何好处。
- 2、不要问客户是否有空，直接要时间。

开场白

- 在初次打电话给客户时，必须要在15秒内做公司及自我介绍，引起客户的兴趣，让客户愿意继续谈下去。
- 要让客户放下手边的工作，而愿意和你谈话，要清楚地让客户知道下列3件事：
 - 1、我是谁/我代表那家公司？
 - 2、我打电话给客户的目的是什么？
 - 3、我公司的产品和服务对客户有什么好处？

开场白实例

“您好，我是商康医药网的业务代表***，告诉您一个好消息，我们商康网于今天正式上线，今天我们推出一系列优惠的政策，可以给您带来很大的优惠。耽误您两分钟给您讲解一下可以么？”

重点技巧：

- 1、提及自己公司的名称及专长。
- 2、告知对方为何打电话过来。
- 3、告知对方可能产生什么好处。
- 4、询问客户相关问题，使客户参与。

开场白

常用的开场白类型介绍如下：

- 1、缘故推荐法。
- 2、孤儿客户法。
- 3、针对老客户的开场话术。



开场白

缘故推荐法

****老板你好！我是商康医药网的业务代表****，经我们公司一个重要客户的推荐，很高兴与您取得了联系。

开场白

孤儿客户法

****老板你好！ 我是商康****，您两个月前到我们这里进了****货**，这两个月都没有到我们这里补货哦



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/405034014200012001>