

电话销售的工作计划（22 篇）

电话销售的工作计划（精选 22 篇）

电话销售的工作计划 篇 1

在_月份，其中有两个星期进行了系统的产品培训。换句话说，也就是只有两个星期进行业务拜访。在这两个星期当中我的主要工作情况如下：

一、主要工作情况

- 1、电话初次拜访客户 75 家。
- 2、电话有效客户 10 家。
- 3、实地拜访客户 5 家。
- 4、要求试料客户 2 家。

通过半个月的挖掘客户，觉得开发客户是一个比较漫长的过程。大部分客户对我们都有一段时间的信任期，自己打电话的时候还是有很多问题的存在！磕磕碰碰地完成了 75 个左右的电话拜访，也约到了几家客户。起初拜访客户，我并不懂得如何去挖掘客户信息。后来通过向老销售学习，也逐渐懂得了少许挖掘信息的技巧。目前为止，有两家客户正在等待试料当中。

二、工作中的问题和困难

1、对于初次拜访的客户，经常会因为没预约到准确的时间，到了客户那里见不到客户。还有会因为出差时拜访客户的路线不清晰，导致很多约了的客户见不到。

2、对产品还不够熟悉，所以有时候客户问起产品的一些问题都没办法答清楚，特别是产品的一些性能以及价格，每次我都不能独自面对客户进行交谈，有时不能及时解答客户问题，客户会不够信任。

3、在商务方面，由于一直以来没有接受过任何有关于这方面的培训，所以做得不是很好，致使很多客户对我的印象不是很深。以后需重要客户多拜访，加强商务方面的技能。

4、对工作的积极性很高，但是缺乏销售方面的技巧和心态，拜访客户时还是比较胆怯。当受到客户拒绝时，还是会不由得产生一丝沮丧。

三、下月的工作计划：

1、尽一切努力学习销售的技巧，锻炼销售心态

（一）销售技巧方面，需要在工作中学习，碰到问题多向公司资深销售咨询资深销售

（二）参加公司的相关培训，工作之余多看看相关的文献

（三）争取在2个月内能够独立进行销售的工作

2、深入学习产品知识

（一）了解产品，型号，规格，功能，价格等方面的知识，并做一个系统的归纳

（二）对产品出现的一些问题及解答做一个系统的归纳，争取在半年内对产品有一个系统的归纳与了解

3、加强商务方面的技巧

通过培训和咨询，自学等手段，学习商务方面的技巧，争取在两个月内让接触我的 80%的顾客对我有比较好的印象

4、加强自身的时间管理和励志管理

（一）通过时间管理软件，及时处理工作的相关事宜。使得 A 类事情(重要的事情)提前完成，B 类事情(相对重要的事情)及时完成，C 类事情(琐碎的小事)选择完成

（二）通过励志管理，保持对工作的热情，利用对比激励法，提高斗志

四、目标

1、顺利通过公司对我的考核，真正成为公司的一员。

2、能够通过销售工作的考核，拥有独立完成销售工作的能力！

3、能够完成月度目标，至少成交一家新客户。

电话销售的工作计划 篇 2

一、保持学习

提升自己销售要预约技巧，明白什么是电话销售。可以问有经验的人。

二、有足够的客户资料

找资料，没有足够的，优质的资料，是很难邀约到好的客户。

三、熟悉自己的销售内容

了解自己所要销售的产品，这样才能在电话销售的过程中自如的因对客户的问题。如果自己对产品都不了解，又怎么能仅仅通过电话让客户觉得产品是有用的。如果客户问的问题不能回答出来，会让客户产生怀疑。

四、有良好的心态

销售过程中要保持良好的心态，好的心情，如果自己的心情不好，客户在电话里是可以感觉到的。

五、保持自信

自信，销售的产只是和客户进行沟通的媒介，销售的核心是自己的人格，让客户愿意和你合作。

六、认真对待每一个客户

不要挑资料每一条资料都有可能成为下一个客户，挑资料很可能会丢失掉一个资源。

七、坚持才是胜利

客户的拒绝是很正常的，任何一个陌生人无缘无故给你打电话推销产品你也会反感的。所以不能因为拒绝而气馁。

八、提高沟通能力

学会说话的艺术，沟通的技巧，在销售过程中能吸引住客户，让他感兴趣。

电话销售的工作计划 篇3

时间飞逝，马上就要迈进20__年的时光机了，我从事电话营销工作已经三年多的时间，从刚开始的拒绝率达到90%以上，到现在我已积累几百客户。其中的滋味真是一句话难以形容。正因为这些拒绝让我的心态变得更好，更成熟，能有今天的成就我感谢这些客户。以下是我做出的20__年电话销售工作计划：

在年度销售工作计划里我主要将客户信息划分为四大类：

一；对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二；在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

三;要有好业绩就得加强业务学习,开拓视野,丰富知识,采取多样化形式,把学业务与交流技能向结合。

四;今年的销售工作计划我对自己这样要求:

1: 每周要增加 5 个以上的新客户,还要有 5 到 10 个潜在客户。

2: 一周一小结,每月一大结,看看有哪些工作上的失误,及时改正下次不要再犯。

3: 见客户之前要多了解客户的状态和需求,再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4: 对客户不能有隐瞒和欺骗,这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

5: 要不断加强业务方面的学习,多看书,上网查阅相关资料,与同行们交流,向他们学习更好的方式方法。

6: 对所有客户的工作态度都要一样,但不能太低三下气。给客户一好印象,为公司树立更好的形象。

7: 客户遇到问题,不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意,让客户相信我们的工作实力,才能更好的完成任务。

8: 自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的,你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9：和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10：为了今年的销售任务每月我要努力完成到_万元的任务额，为公司创造更多利润。

电话销售的工作计划 篇 4

1、根据上级的指示精神和市场的现实情况，确定工作方针、工作任务、工作要求，再据此确定工作的具体办法和措施，确定工作具体步骤。环环紧扣，付诸实现。

2、根据工作中可能出现的偏差、缺点、障碍、困难，确定预定克服的办法和措施，以免发生问题时，工作陷于被动。

3、根据工作任务的需要，组织并分配力量、资源，明确分工。

4、计划草案制定后，应交相关联的人员讨论。

5、在实践中进一步修订、补充和完善计划。

电话销售计划：

1、建立核实预期客户的标准

2、使用该标准列出预期客户的名单

3、了解每一期预期客户的财务状况和信誉度

4、确定每次打电话的目的

5、准备开场白和销售信息

6、销售准备各种方式结束

7、如销售成功准备快速跟进，如不成功，请求一次会面

电话销售的工作计划 篇 5

20__年是我们广告部业务开展的开局之年，做好 20__年广告创收工作，对开创市场、媒体运营管理有着至关重要的意义，做好 20__年广告创收工作，对于我自己也具有十分重要的特殊意义。因此，我要调整好工作思路、增强责任意识，充分认识并做好今年广告创收工作。

一、制定每月、每季度的工作计划。充分利用现有资源，尽最大努力、最大限度的开拓广告市场。鉴于目前我们的终端数量有限的情况在争取投放的同时，也会为未来的市场多做铺垫工作，争取有更多大投放量、长期投放的客户参与进来。根据终端数量的增长情况，有针对性地调整工作策略、开发新的领域。

1、在第一季度，以市场铺垫、推动市场为主，扩大__公司的知名度及推进速度告知，因为处于双节的特殊时期，很多单位的宣传计划制定完成，节后还会处于一个广告低潮期，我会充分利用这段时间补充相关知识，加紧联络客户感情，以期组成一个强大的客户群体。适当的寻找小一些的投放客户将广告投放进来，但我预计对方会有要求很低的折扣或者以货抵广告费的情况。

2、在第二季度的时候，因为有“五一劳动节”的关系，广告市场会迎来一个小小的高峰期，并且随着天气的逐渐转热，夏季饮品、洗浴用品、防蚊用品等的广告会作为投放重点开发。

3、第三季度的“十一”“中秋”双节，广告市场会给后半年带来一个良好的开端，白酒、保健品、礼品等一些产品会加入广告行列。并且，随着我公司终端铺设数量的增加，一些投放量大的、长期的客户就可以逐步渗入进来了，为年底的广告大战做好充分的准备。

4、年底的广告工作是一年当中的顶峰时期，加之我们一年的终端铺设、客户推广，我相信是我们广告部最热火朝天的时间。随着冬季结婚人群的增加，一些婚庆服务、婚庆用品也会加入广告行列，双节的广告气氛也会在这种环境下随之而来。

我会充分的根据实际情况、时间特点去做好客户开发工作，并根据市场变化及时调节我的工作思路。争取把广告额度做到最大化！

二、制订学习计划。做市场开拓是需要根据市场不停的变化局面，不断调整经营思路的工作，学习对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。产品知识、营销知识、投放策略、数据、媒体运作管理等相关广告的知识都是我要掌握的内容，知己知彼，方能百战不殆(在这方面还希望公司给与我们业务人员支持)。

三、 加强自己思想建设，增强全局意识、增强责任感、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

以上，是我对 20__ 年的一些设想，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑得快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。20__ 年下半年，我将以崭新的精神状态投入到工作当中，做好下半年工作计划，努力学习，提高工作、业务能力。

电话销售的工作计划 篇 6

__ 年计划如下

一；对于老客户，固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定客户关系。

二；在拥有老客户同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

三；要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务交流技能向结合。

四；今年对自己有以下要求

1 每周要增加? 个新客户，还要有? 到? 个潜在客户。

2 一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上失误，时改正下次不要再犯。

3 见客户之前要多了解客户状态需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4 对客户不能有隐瞒欺骗，这样不会有忠诚客户。在有些问题上你客户是一直。

5 要不断加强业务方面学习，多看书，上网查阅相关资料，同行们交流，向他们学习更好方式方法。

6 对所有客户工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好形象。

7 客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们工作实力，才能更好完成任务。

8 自信是非常重要的。要经常对自己说你是，你是独一无二。拥有健康乐观积极向上工作态度才能更好完成任务。

9 公司其他员工要有良好沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10 为了今年销售任务每月我要努力完成?到?万元任务额，为公司创造更多利润。

电话销售的工作计划 篇 7

20__年已我们挥手离别，20__年步进了我们视野，回顾20__年工作历程。整体来讲有酸甜苦辣。回忆起我__年6月24日进公司一直到现在，已工作有了1年多。今年整个工作状态步进了正轨，并且对我所从事这个行业防伪标签有了一更加全面了解，成功合作客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上认可，并且体现了我在职位上工作价值。但是整体来讲我自己还是有很多需要改进。以下是我20__年工作情况总结

第一沟通技能不具有。

天天接触不同客户而我跟他们沟通时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二针对已合作客户后续服务不到位。

看着自己成功客户量渐渐多起来，固然大客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力维护每位意向比较好客户，并且到达从意向客户到真正客户为目。客户固然已签下来了，之前感觉万事大吉了，实在这类想法是非常不成熟，后来经过几个月工作，再加上戴总胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户维护好坏题目。确切感觉到一个新客户开辟比较难，但是对已成功合作客户实际上是比较简单，比如我有20个老客户，只要很好维护好了话，在以后翻单进程当中肯定会第一时间想到防伪小周。那末这样不但继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上认可。因此这点我得把眼光放长远。

第三客户报表没有做很好整理。

对我们这个行业来讲有旺季淡季，对淡季或邻近放假时候问候客户这些应当做一个很好报表回纳，而我这方面做不够好。确切报表就是天天辛劳劳作种子，日积月累，需要自己专心往经营，否则怎样结出成功果实呢。领导只有通过明了报表才能够知道我今天工作状态收获如何，然后有针对性加以指正引导。而我自己也天天做好完全而又具体报表也能够天天给自己订一个清楚而又有指导性工作总结来日工作计划，这样工作起来更加有针对性目性。那末也更加如鱼得水。

第四开辟新客户量少。

今年我合作成功客户主要是通过电话销售网络客服等渠道找到客户，而自己真正找客户很少，这点值得自己好好沉思一下，有一些大部份缘由是为了不错过任何一个主动联系我司意向强烈客户，因此大部份时间花在了联系电话销售客户上，而疏忽了自己联系上意向客户。而自己今年开辟新客户量未几，这点在明年要很好改进，并且明年订好一个计划，让自己时间分配公道。到达两不误效果。

第五当碰到不懂专业或业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂变成自己知识给吸收。

综合几点是我在今年工作中不足地方表现，我会在今后工作中加以改进，有句话说聪明人不会在同一个地方摔倒两次。固然谁都愿意做一个聪明人，所以一样错误我不会再犯，并且争取做到更好。看公司领导同事共同监视我。一个人有错误不怕，怕是不知改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己优点。

今年整整一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络电话来取得跟客户沟通，工作上听上往天天坐在办公室里，打几个电话或 qq 客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有，天天要跟不同客户打交道，并且第一时间通过本身语言来留给客户一个非常好印象。为了让客户对我们公司产品质量更加信赖，除公司报价外，更重要是一个服务。要让客户感觉到防伪公司是一个大企业有很好服务团队，并且就比如是在享受进程一样，把谈生意氛围转化为一种朋友之间友好交换沟通。并且让意向强烈客户第一时间能够想到，想到跟防伪公司合作等等这些都是自己付出辛劳努力是息息相干，并且作为销售职员来讲第一时间要有非常敏锐嗅觉感觉到客户需求。对意向强烈客户而言除很好电话问候短信问候 qq 问候外还需要有一份工作热忱感染到客户，让客户从自己行为中感觉到我真诚。那末相信客户量也会渐渐积累起来。

电话销售的工作计划 篇 8

计划目标：在 20__年底之前完成公司业务成绩达标，打造镇江市企业培训行业的品牌。

公司的发展前景：困扰镇江市中小企业快速发展的新问题：

1、原材料价格上涨，生产成本大幅上升。电力、煤炭等生产能源的供应紧张，原材料及运输价格的上涨，是小企业组织生产所遇到的突出问题。

2、资信等级有待提高。小企业信用观念还不够强，信用等级意识有待进一步提高。被调查的 88 户小企业中有，有 66 户企业未参与资信的评级，在参与评级的企业中，只有 8 户小企业达到 AA 级及以上，13 户小企业达到了 A 级水平，1 户达到了 B 级及以下的水平。由于小企业不重视资信评级，客观上也造成了企业的融资困难。

企业问题越多，我们取得业务的几率也就越大，所以公司的发展前景很乐观。公司发展问题分析：

一、建立企业形象：公司刚刚进驻镇江，很多企业对我们很陌生，加之社会诚信度普遍降低，导致我们在一些简单的宣传渠道（电话、直邮）上不能得到有效的企业宣传，达不到我们预期的效果，降低了企业快速进驻镇江市场的脚步。

二、人事管理：公司前期工作压力较大，员工现有水平不均衡，没有相关专业对口的人才进驻，往往不能很好地完成现有工作量，可能导致公司人事的流动。

三、销售业绩：从不同角度来讲，例如：工作安排是否存在问题；销售方式是否需要改动；人事管理方案力度是否到位；企业的诚信度及知名度有无到位；现有企业的深度挖掘等。

采取的应对措施：

首先对于企业刚刚进驻镇江市场，加之其他的客观原因，导致我们在快速有效地建立企业形象上面，面临巨大挑战。

一、宣传经费：这个问题是所有企业面临的一个老大难问题，往往在企业宣传经费上面。降低宣传经费，就能有效的降低我们前期的投资成本。

二、宣传的手段：常说能有多大锅就能下多少米，宣传手段可以按照这个理念去进行。其次需要引进更多的优秀人才。并积极的开展相关的培训工作，形成本企业特有的文化氛围，并有效地沉淀下来。在对企业内部员工进行一定程度的绩效考核标准，（在企业发展到一定条件的前提下，前期不建议采纳）再次销售业绩提升

三、对现有企业的电话营销，了解其现有需求以及现有合作伙伴（培训机构），（电话营销范围较广，工作压力较大，需要动员所有在职员工进行电话营销、走访。完成市内 90%以上的企业联系，从而达到本公司的形象宣传。）

四、现行中的职员以个人电话营销方式存在的问题。

例如：A、B、c 员工，A 员工在销售方面有过经验，从事过电话营销方面，B、c 从未从事过销售类工作。A 前期工作能力很快就能体现出来，其他 2 人的工作效率就没有 A 效率高，甚至出现质疑公司用人的态度等。想要前期让职员最大能力的发挥效力，就要进行团队编排。

例如：A 在电话销售时能力突出，可以主攻开拓市场的电话为主，B 则可以为 A 提供详细的客户资料，以提高 A 在电话营销中的成功率，c 可以负责 A 在前期电话营销中的电话回访，并将回访内容及时有效的反馈给 A 并做好详细的回访记录。看似将 3 个人的工作变成看一个人的工作，但是大大提高了现有电话销售的效率性和完整性。可将前期搜集到的资料更加完整的保存起来。

最终要的是形成一个团队的理念，可能在团队成长的初期存在各种各样的矛盾，所以需要上级领导的部分帮助。

五、动员现有人脉，进行人脉推动手段，提高业务的签约率。
(可施行人脉优惠政策等) 待议

六、各大商业活动中参与本公司的形象宣传。(比如：大型招聘会、企业事业单位庆典、政府公益活动等。)

七、其他行业的渗透。

电话销售的工作计划 篇 9

20__年已和我们挥手离别，20__年步进了我们的视野，回顾20__年工作历程。整体来讲有酸甜苦辣。回忆起我20__年6月24日进的公司一直到现在，已工作有了1年多。今年整个的工作状态步进了正轨，并且对我所从事的这个行业防伪标签有了一更加全面的了解，成功合作的客户也是日积月累，同时每次成功合作一个客户都是对我工作上的认可，并且体现了我在职位上的工作价值。但是整体来讲我自己还是有很多需要改进。以下是我20__年工作情况总结：

第一、沟通技能不具有。

天天接触不同客户而我跟他沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二、针对已合作的客户的后续服务不到位。

看着自己成功客户量渐渐多起来，固然大的客户少之又少，但是自己还是在尽心尽力的维护每位意向比较好的客户，并且到达从意向客户到真正客户为目的。客户固然已签下来了，之前感觉万事大吉了，实在这类想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的题目。确切感觉到一个新客户开辟比较难，但是对已成功合作的客户实际上是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单进程当中肯定会第一时间想到防伪的小

周。那末这样不但继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把眼光放长远。

第三、客户报表没有做很好的整理。

对我们这个行业来讲有旺季和淡季，对淡季或邻近放假的时候问候客户这些应当做一个很好的报表回纳，而我这方面做的不够好。确切报表就是天天辛劳劳作的种子，日积月累，需要自己专心的往经营，否则怎样结出成功的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。而我自己也天天做好完全而又具体的报表也能够天天给自己订一个清楚而又有指导性的工作总结和来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那末也更加如鱼得水。

第四、开辟新客户量少。

今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的沉思一下，有一些大部份缘由是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部份的时间花在了联系电话销售客户上，而疏忽了自己联系上的意向客户。而自己今年开辟的新客户量未几，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的公道。到达两不误的效果。

第五、当碰到不懂的专业或业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足的地方表现，我会在今后的工作当中加以改进，有句话说的话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。固然谁都愿意做一个聪明的人，所以一样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。看公司领导和同事共同监视我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来取得跟客户的沟通，工作上听上往天天坐在办公室里，打几个电话或 qq、客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，天天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过本身的语言来留给客户一个非常好的印象。为了让客户对我毛司的产品质量更加信赖，除公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就比如是在享受的进程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交换沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟防伪公司合作等等这些都是与自己付出辛劳的努力是息息相干，并且作为销售职员来讲第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对意向强烈的客户而言除很好的电话问候、短信问候、qq 问候外还需要有一份工作的热忱感染到客户，让客户从自己的行为中感觉到我的真诚。那末相信客户量也会渐渐积累起来。

当下，随着经济的高速发展，企业开展业务的方式也越来越多样化了，如：电话销售技巧、EMAIL 营销、陌生客户预约、上门拜访、投放广告、老客户介绍新客户等等。诸如此类的推销方式各有所长，也各有所短。不过，有一点可以肯定的是，销售方式主要取决于企业自身的产品类型。但不管理怎么样说，对绝大多数的企业来说，电话销售的方式已慢慢成为企业营销最主要的方式之一。与其他销售方式相比，电话销售具有更多明显的优势：节省企业资源，不会浪费金钱、时间、精力等。因此，掌握电话销售技巧已成为越来越多企业营销人员的当务之急。

电话销售已经成为了现代比较流行的销售方式，拿起电话每个人都会，但是如何通过电话与对方良好的沟通，并达成销售意向，可并不是一件简单的事情了。

一、要克服自己的. 内心障碍

有些人在打电话之前就已经担心对方拒绝自己，遭到拒绝后不知该如何应对，只能挂断电话，甚至有些人盼着电话快点挂掉、无人接听，总是站在接电话人的角度考虑，想象他将如何拒绝你。如果你这样想，就变成了两个人在拒绝你。那打出的电话也不会收到预期的效果。克服内心障碍的方法有以下几个：

(1) 摆正好心态。作销售，被拒绝是再正常不过的事情。不正常的是没有人拒绝我们，如果那样的话，就不需要我们去跑业务了。我们要对我们自己的产品和服务有百分之两百的信心，对产品的市

场前景应该非常的乐观。别人不用或不需要我们的产品或服务，是他们的损失。同时，总结出自己产品的几个优点。

(2) 善于总结。我们应该感谢，每一个拒绝我们的客户。因为我们可以从他们那里吸取到为什么会被拒绝的教训。每次通话之后，我们都应该记录下来，他们拒绝我们的方式，然后，我们在总结，自己如果下次还遇到类似的事情，怎样去将它解决。这样做的目的是让我们再次面对通用的问题时，我们有足够的信心去解决，不会害怕，也不会恐惧。

(3) 每天抽一点时间学习。学得越多，你会发现你知道的越少。我们去学习的目的不在于达到一个什么样的高度。而是给我们自己足够的信心。当然我们应该有选择性的学习并不是什么不知道的都去学。打电话之前，把你想要表达给客户的关键词可以先写在纸上，以免由于紧张而语无伦次，电话打多了自然就成熟了。

二、明确打电话的目的

打电话给客户的目的是为了把产品销售出去，当然不可能一个电话就能完成，但是我们的电话要打的有效果，能够得到对我们有价值的信息。假如接电话的人正好是负责人，那么我们就可以直接向其介绍公司产品，通过电话沟通，给其发产品资料邮件、预约拜访等，如不是负责人，就要想办法获得负责人姓名、电话等资料，然后和其联系发邮件、预约拜访。所以说打电话给客户不是目的，我们要的是联系到我们的目标客户，获得面谈的机会，进而完成我们的销售。

三、客户资源的收集

既然目的明确了，那么就是打电话给谁的问题了，任何行业的电话销售都是从选择客户开始，电话销售成功的关键在于找对目标，或者说找到足够多的有效潜在目标客户，如果连这点都做不到，是根本谈不上创造什么良好的业绩的。在电话销售过程中，选择永远比努力重要，一开始就找对目标虽然并不代表着能够产生销售业绩，但起码你获得了一个机会，获得了一个不错的开始。

选择客户必须具备三个条件：

- 1、有潜在或者明显的需求；
- 2、有一定的经济实力消费你所销售的产品；

3、联系人要有决定权，能够做主拍板。由于我们的产品属于高档产品，消费人群主要集中在中高收入人群、公款消费人群及社会名流，这些人主要集中的行业包括 IT 业、咨询业、娱乐圈、房地产业、出版业、医药业、汽车业、传媒业、通讯业、留学中介、民航业、金融业、政府事业单位等，在客户开发的时候，我们就要搜集这些行业的个人信息、公司企业采购人员、政府部门工会采购人员的信息。

四、前台或者总机沟通

资料收集好了，就是电话联系了，这时候你会发现很多电话诗司前台或者总机，接电话的人不是你所要找的目标，准备的一大套销售话术还没讲就被拒之门外，那么我们就要想办法绕过这些障碍，绕过前台的话术：

1、在找资料的时候，顺便找到老板的名字，在打电话的时候，直接找老总，若对方问到你是谁，你就说是其客户或者朋友，这样找到的机会大一些。

2、多准备几个该公司的电话，用不同的号码去打，不同的人接，会有不同的反应，这样成功的几率也比较大。

3、随便转一个分机再问（不按0转人工），可能转到业务员那里或人事部，这样就能躲过前台。

4、如果你觉得这个客户很有戏，你就不要放弃，可以找另外一个同事帮你打，顺便考考你的同事，也可以学到新的方法

5、以他们的合作伙伴的身份，例如：你好，我这是__公司，帮我接一下你们老板，昨天我发了份传真给他，想确定是否收到。

6、不知道负责人姓什么，假装认识，比如说找一下你们王经理，“我是__公司，之前我们联系过谈合作的事。如回答没有这个人，可以说：哦，那是我记错了，他的名片我丢了，请告诉我他贵姓，电话多少？”

7、别把你的名字跟电话号码留给接电话的人。如果负责人不在或是没空，就说：没关系，负责人一般什么时候在呢？您看我什么时候方便打过来，要不我下午再给您打？这样接电话的人就很难再拒绝你了。

五、成功的电话销售开场白

历经波折找到你的目标客户，必须要在 30 秒内做到公司及自我介绍，引起客户的兴趣，让客户愿意继续谈下去。即销售员要在 30 秒钟内清楚地让客户知道下列三件事：

1、我是谁，我代表哪家公司？

2、我打电话给客户的目的是什么？

3、我公司的产品对客户有什么用途？开场白用最简短精炼的语句表达自己的意图，因为没人会有耐心听一个陌生人在那发表长篇大论，而且客户关心的是这个电话是干什么的，能够给他带来什么，没有用处的电话对任何人来说，都是浪费时间。例如：您好，张总，我是早上果业有限公司，我们公司主要是做各种高档水果、干果产品配送，还有各种干果、红酒、茶油礼盒。我们的产品您可以作为员工福利、节日礼品发放，还能提供给您的客户，维护好您的客户关系。注：不要总是问客户是否有兴趣，要帮助客户决定，引导客户的思维；面对客户的拒绝不要立刻退缩，放弃，最主要是约客户面谈。

六、介绍自己的产品

电话里介绍产品要抓住重点，突出我们的产品特色，吸引客户：

1、配送优势我们是以会员卡的形式消费，一次消费不完，可以分几次刷卡送货，还可以充值，您作为礼品送给客户，既方便又实用，客户只要一个电话，我们就把产品送到家了，节省了您客户外出购物的时间，而且产品品质有保证。

2、产品优势我们的产品大部分是进口水果、干果，而且很多水果我们有自己的种植园，确保了产品无农药残留，很多产品市场都不多见，现在都讲究送礼送健康，您把这么有营养价值的产品和服务送给客户，客户关系维护好了，那您的生意肯定越做越大，发给员工也能让员工感受到企业对他们的关心，肯定提高工作积极性，工作效率还用说吗！！

3、礼盒优势我们的高档礼盒里面的有红酒、茶油、各种干果品种多样，既能够作为高级礼品赠送客户，又能够用来走亲访友，可以根据自己的需求和喜好，选择不同的礼盒。作为礼品送给客户、员工，给您带来了方便，免去了您采购麻烦、送礼不便得烦恼，一张礼品卡全搞定了，多方便啊。

七、处理客户的反对意见

介绍产品时会遇到客户的拒绝、质疑，但是我们保持好的心态，同时对客户提出的拒绝、质疑能够想出应对的话术。客户的反对意见是分两种：非真实的反对意见和真实的。

非真实的反对意见有几种：

1、客户的习惯性拒绝，大多数人在接到推销电话时，第一反应是拒绝，这种客户就要转移他的注意方向，我们是走的团购路线，产品不是卖给他自己，作用是能够提高他的员工工作积极性，维系好他的客户关系，带来更大的企业效益。

2、客户情绪化反对意见，我们打电话给客户的时候，并不是很清楚客户现在到底心情是好还是坏，适不适合现在进行沟通。所以可以从客户的语气及态度听出他是否有情绪，倾听他的抱怨，帮助他化解了烦躁的心情，那么在以后的沟通中，客户也会对你的善意表示回馈，要学会倾听，电话销售人员会有相应的回报。

3、客户好为人师的反对，客户指出你的观点或者产品不足的地方，并不是真的不满意，客户自己也清楚这个世界上没有十全十美的产品，他只是想要告诉你自己有多厉害、多懂行。我们可以赢得和客户的争论，但是会输掉销售的机会。销售人员所要做的事情就是闭嘴，对客户不同看法洗耳恭听。然后对他的看法表示赞同：

“恩，您说的很有道理，什么产品多少都有瑕疵，听您这么说，让我学到了很多”。然后再提出自己的不同意见，这样既满足了客户的虚荣心，也达到了自己销售的目的。

八、约客户面谈

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/718017033101007027>