# 202\_年电话销售开场白技巧的三种方法(七篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2022-11-08

*无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。电话销售开场白技巧的三种方法篇一在初次打电话给准客...*

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

**电话销售开场白技巧的三种方法篇一**

在初次打电话给准客户时，必须要在15秒内做公司及自我介绍，引起准客户的兴趣，让准客户愿意继续谈下去。

我是谁/我代表那家公司？

我公司的服务对客户有什么好处？

话述起始1：

您好，我是长春市合力联众文化传播有限公司，还没请教您贵姓？/请问您贵姓？x先生/x小姐您好，请帮我转你们公司企划部经理，谢谢。我找你们公司企划部洽谈业务合作。是这样的，我们从事短信群发业务的，那我相信本次给您带来的这个资讯肯定会对您们公司的销售业绩提升有很大的帮助。（开始介绍产品）

话述起始2：

您好，我们是合力联众文化传播有限公司，请帮我转你们公司企划部经理，是这样的，我们从事短信群发推广和策划的。（直接介绍产品）

话述起始3：

话述起始5：

您好，请帮我转企划部经理，我们现在有一个与您们行业相关的资讯想与您沟通一下。我们现在作的是短信群发的，这个服务在您的同行内有很多的企业已经在合作，并产生了很好的效果，比如：中信地产公司等，那我也希望我们的服务同样能为您们公司带来丰厚的回报。（开始介绍产品）

话述起始7：

您好，我是合力联众公司xx，现在已经有相当多你们同行业的企业客户通过我们的短信平台，见到很大的效果，比如中信地产公司等，而月星家居也开始尝试使用我们的服务，（开始介绍产品）想做一个成功的电话销售人员，在电话销售中必须掌握以下几大技巧。

一、掌握客户的心理

二、声音技巧

1、恰当的语速，最好与客户的语速相一致；

2、有感情；

3、热诚的态度。

三、

开场白的技巧

a)要引起客户的注意的兴趣；

b)敢于介绍自己的公司，表明自己的身份；

c)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；

d)面对客户的拒绝不要立刻退缩，放弃；

e)在电话里说话的声音要比平时大些，营造出很好的通话气氛；

f)简单明了，不要引起顾客的反感。

四、介绍公司或产品的技巧

a)面对“碰壁”的心态要好；

b)接受、赞美、认同客户的意见；

c)要学会回避问题；

d)转客户的反对问题为我们的卖点。

五、激发客户购买欲望的技巧

a)应用客观的人的影响力和社会压力；

b)借用他的观点；

c)在乎客户的每一句话，在乎他在乎的人、事、物；

d)引用媒体及社会舆论对公司的影响力；

第一集 磨刀不误砍柴工--电话销售技巧开场白前的准备

电话销售的特点有：及时、普遍、经济、双向、简便、快捷等。

态度决定一切

1.尊重对方，增强自信

2.完美动听的声音、语调

录音，检查自己的声音！

声音检查的主要要点有：语气是否和缓友好、语调是否抑扬顿挫、语速是否适中、声音是否悦耳动听、表达是否准确明白。

下面介绍两种练习方法，以供大家参考：

“

1、4、2”呼吸法

就是像长跑回来一样急促的呼吸，每次坚持3分钟左右的时间。

通过以上两种方法的练习，可以充分锻炼肺活量，达到呼吸均匀，声音明朗的效果，但需要坚持练习，只有坚持才会有效果。

语速、语调要与对方恰当的配合与对方达到同一说话的频率，可以更容易让人产生亲切感。

3.战胜恐惧心理

作为电话销售人员，如果消极的只考虑不断的打电话会打扰别人，这样一来电话销售很难以进行。正确的观点应是：打电话是为了帮助别人，帮助别人也等于在帮助自己。做到动机单纯、心无杂念，抱着帮助他人成长的心态，就不会有过多的挫折感了。客户拒绝可能有一下几种原因：不了解产品或是人员推销角度不好，作为销售人员要从失败中汲取教训、

总结

经验，让下次通话比这次沟通的更好。一句话，坚持就是胜利！多打电话，并且坚持不懈的打电话，就会克服一切恐惧心理。

4.树立明确目标

比如一天打多少电话，有多少个有效电话，想达到多大的销售额等等都可以作为自己的每日工作目标。有了目标才会有方向、才会有动力。确定目标首先要明确影响工作效率的因素，其次再与经理讨论一下工作目标，在经理的协助下建立合适的短期目标和长期目标，然后定期进行检查修订。

5.了解产品的利益和特征

作为消费者，最关心的是产品能否带来自己所需求的利益，而不是产品具有什么样的特征！销售人员向客户介绍产品时要能够抓住要点。

6.了解客户的渠道

7.建立客户档案

8.良好的工作环境

1.十个打、接电话的好习惯

好习惯一：让电话响两声再接；太早易手忙脚乱，太晚对客人不礼貌

好习惯二：拿起电话说“您好”；

好习惯三：微笑着说话；通过接听电话，反思自己如何改进

好习惯四：给对方更多的选择；“您现在方便和我说话吗？”

好习惯七：让客户知道你在干什么；

好习惯八：信守对通话方所作出的承诺； 销售人员应尽自己最大的能力给客户提供帮助，让客户感觉到公司的诚与信。

好习惯九：不小心切断了电话，应主动的立即回拨电话；

好习惯十：等对方挂断电话后在挂电话；

2.有效的接打电话的六个要点

要点一：准备好备忘录和笔；

要点二：接电话的姿势要正确；左手拿电话，右手记录

要点三：记下交谈中所有必要的信息；

要点四：将常用电话号码制成表格贴在电话旁边；节约时间

要点五：传达日期、时间一定要再次进行确认；

要点六：如果对方不在，请留下易于理解的信息；

第三集 成功的产品推介

第一：郑重的介绍自己及所在的公司，给对方留下较深的好印象；

第二：采用激发客户兴趣或好奇的方式，直接高手客户通过购买产品可以得到多少有用的实际一处，让客户意识到可以获得很多的实际帮助；学会从客户的角度思考问题。

两个“不要”： 一不要：拿起电话就推销；二不要：张口就谈价格

第四集处理客户异议

1.客户异议的含义：

一是客户本身：个人需求和购买时间；

二是产品本身：商品的价格、性能和服务；

电话销售人员首先应该人真的分析客户的异议，欢迎并尊重客户的异议

第一招：借力打力；将客户拒绝的理由转化为说服顾客购买的理由

要诚恳，对事不对人，不要让人觉得你是在无理狡辩。

第五招：巧问“为什么”；让客户自己说出拒绝购买的原因代替自己的猜测，了解真正症结可以从新调动客户的购买欲，可以有效的提高销售成功率。

2.电话倾听技巧

技巧一：充满耐心；避免打断客户的话语，当需要澄清某个问题时，可以通过“请原谅，......”之类的开头语提出异议。

技巧二：善用停顿的技巧；话务员停顿一下再回答客户的问题，给客户一种成熟、有能力的良好印象。技巧三：运用插入语；“是的”、“我明白”等一类词，可以表明你在专心倾听。

技巧四：不要臆测客户的谈话；以坦率的心态展开谈话，让客户敞开心灵。

技巧五：听其词，会其意

技巧六：不要匆忙下结论，听客户把话说完；

技巧七：及时向客户提问；

3.掌握有效成交的技巧

收到客户的购买信号之后，就要不失时机的运用技巧来询问客户的购买意向，在销售中巧妙的安排成交的过程。

技巧一：直接成交；营销人员使用恰当的言辞会有助于成交。

技巧二：假设成交；“加一个鸡蛋还是两个鸡蛋？”可以解除客户左右不定的负担，对攻击性不强的客户很有效。

技巧三：刺激成交；推介过程中，销售人员可以把客户最感兴趣或能促进其购买的优点暂保留一二项，等到时机成熟时才向客户表明。

电话销售技巧开场白吸引客户注意力的常用方法：

1.提及他现在可能最关心的问题

2.赞美对方 “他们说您在这方面是专家......”

7.引起他的担心和忧虑 “近期有些客户讲接到骚扰电话......”

第一句话的印象是你成败的关键，开场白的传达方式决定你是否能够打动人心。你的传达方式、真诚与创意会影响整个约谈的气氛。它们也会影响准客户的聆听态度。如果你一开始就取得了他的注意力和尊敬，你很可能全场都得到同样的尊重。反之，你就可能入了宝藏却空手而回。在客户的心中只有一个念头：你要干什么？你越快说到重点，对你越有利。因此，不管以什麽方式开场，你都要保持兴奋度。你要从内心很想见到你的准客户，见了准客户，更想与他认识，更想与他交上好朋友。你的态度以及专注力对电话销售技巧开场白很重要。积极的态度会给准客户留下深刻的印象，而专注力则能激发你的创造力，能积极带动和影响客户的注意力和兴趣。

开场白原则：1，心态：一定要以服务的心态并且始终非常真诚！（因为当你始终想着你是来帮助客户的，你会理直气壮，任何拒绝对于你来说都很苍白）2，请永远相信所有的开场白就被客户拒绝是属于客户对货代推销的本能反应，并不是真正对销售本人的拒绝，更不是对货代服务的拒绝。3，开场白切忌不要设计自我设限的问题：比方，老板忙不忙？比方，老板，我给你的邮件看了没有？比方，不好意思，打扰你几分钟，不要意思耽误你几分钟（这些虽然是客套话，但是往往是这些语言让我们销售无法进展）这些莫能良可得话尽量少说或者不说。

1，客户说：你们刚刚才给我打了电话，我给你说了，把资料发到邮箱里面看一下再说。（确实属于另外一销售刚刚打过的现象）

应对策略一，对不起，不好意思，可能是我们的同事打给你的，请教一下，他知道您的邮箱吗？（如果客户说知道，那你就礼貌的再见，挂电话：如果客户说不知道，你就详细的询问客户邮箱并提醒同事跟进）再拨电话时，如果客户说看了，那就问客户有什么问题，需要我们帮助，如果客户说没有看，那就说，其实我们的资料内容有。。。

2，一听是做广告的就挂！

应对策略一，再拨打，然后说：先生，不好意思，刚才电话不小心断了，然后继续说。

（备注：很多人，当你再打得时候，客户根本不接听电话，通常要回拨打3次，如果3次都不接，需要隔天或者晚上或者周末再打，其实要求很简单，如果要放弃客户，一定需要要客户亲自说出一个值得放弃的理由，并且是双方都认可的，是理性的，而不是闹情绪的，其实通常这种客户，如果你能继续话题，并且购专业的话，很容易就签单的）

3客户说：你们已经打了n次电话了，我说过了不做

应对策略二，是阿，老板，你看我们给你打得n次电话费用，我们在你身上花的精力都远远不止你将来跟我们公司合作的费用了，（笑一笑，让气氛缓和）请教一下，到底是什么原因，贵公司不愿意把进出口运输服务交给我们公司来作呢？（或者说：请教一下，先生，您觉得什么样的货代公司，比较符合咱们公司发展需要的物流供应商呢）

4，我们现在不打算做国际贸易

应对策略二，没有关系，那我请教一下，如果我们其他客户有你所做产品的需要，您愿不愿意继续跟他们去洽谈，偶后做国际贸易呢。（如果客户愿意就先报买家再挖需求）

5，要找的人在开会，开车，出差，很忙的情况下：

6，不是负责人接电话，想找负责人，接电话的就是不说负责人的电话

应对策略一，小姐你好，现在又客户在求购xxx产品（一定要实现了解好客户的产品），我找谁联系比较好（让客户推荐，然后顺藤摸瓜找到老板，一般中小型企业有订单都直接找老板的，要么就是销售部经理，业务员的情形还是很少见的！）（备注：通常引起客户这样拒绝的原因，是我们销售自己一去电话就说找负责人引起的。）

应对策略二，小姐，现在确实有客户在求购咱们公司的产品（报几条采购信息），对方希望能跟老板直接联系，你看你们老板的移动电话是13几的(有些客户会脱口而出老板的电话)

应对策略一，您公司的产品，还是很有市场的，可以给他几条求购信息，再走开发流程 9 以后又需要给你（打电话）

应对策略一，再打。某某总，你指的有需要，是指需要我们货代的帮助吗？

10，我们再商量商量吧，忙

应对策略一，行 某某总，对了，您的产品是销往那些港口的，建议您先了解一下我们能给您带来什么样的服务，然后再去商量，这样做有利于咱们公司选择比较！

业务人员常见类型与常见话语：

1，感谢拉近型：真是太感谢了，要不这个月就做零了，您就是上帝

2，信任好感型：六一节就是再忙，也要抽出时间陪陪孩子呀

5，智慧判断型：哦，我知道了，我来想办法，您看我嘛意思吧。

**电话销售开场白技巧的三种方法篇二**

销售员：朱小姐/先生，您好，我是某公司的医学顾问李明，您的好友王华是我们公司的忠实用户，是他介绍我打电话给您的，他认为我们的产品也比较符合您的需求。

顾客朱：王华？我怎么没有听他讲起呢？

销售员：是吗？真不好意思，估计王先生最近因为其他原因，还没来的及给您引荐吧。你看，我这就心急的主动打来电话了。

顾客朱：没关系的。

销售员：那真不好意，我向您简单的介绍一下我们的产品吧……

顾客朱：是吗？我目前使用的是xx品牌的美容产品。

销售员：朱小姐/先生，您好，我是某公司的医学顾问李明。不过，这可是一个推销电话，我想你不会一下子就挂电话吧！

顾客朱：推销产品，专搞欺骗，我最讨厌推销的人了！

（顾客也可能回答：你准备推销什么产品。若这样就可以直接介入产品介绍阶段）

销售员：那我还真的要小心了，别让您再增添一个讨厌的人了，呵呵。

顾客朱：呵呵，小伙子，还挺幽默的，准备推销什么产品，说来听听。

“您好，请问是138\*\*\*\*\*\*\*\*的机主吗？我这里是中国xx贵宾理财中心打来的，我姓林，工号\*\*\*，为庆祝我们公司成功上市，所以我们公司随机挑选了5000位优质客户，来参加我们公司推出的\*\*\*理财计划”......(接着做产品推销)

顾客朱：可以，什么事情？

——顾客也可能回答：我很忙或者正在开会或者以其他原因拒绝。

销售员必须马上接口：那我一个小时后再打给您，谢谢。然后，销售员要主动挂断电话！

当一个小时后打过去时必须营造一种很熟悉的气氛，缩短距离感：朱小姐/先生，您好！我姓李。您叫我1小时后来电话的……）

**电话销售开场白技巧的三种方法篇三**

李小姐：没关系，是什么事情?

顾客也可能回答：我很忙或者正在开会或者以其他原因拒绝。

业务员必须马上接口：那我一个小时后再打给你吧，谢谢你的支持。然后，业务员要主动挂断电话!

李小姐：可以，什么事情?

顾客也可能回答：我很忙或者正在开会或者以其他原因拒绝。

业务员必须马上接口：那我一个小时后再打给你，谢谢。然后，业务员要主动挂断电话!

业务员：李小姐，您好，我是某某公司的医学顾问张玲，您的好友王华是我们公司的忠实用户，是他介绍我打电话给您的，他认为我们的产品也比较符合您的需求。

李小姐：王华?我怎么没有听他讲起呢?

业务员：是吗?真不好意思，估计王先生最近因为其他原因，还没来的及给您引荐吧。你看，我这就心急的主动打来电话了。

李小姐：没关系的。

业务员：那真不好意，我向您简单的介绍一下我们的产品吧……

业务员：李小姐，您好，我是某某公司的医学顾问张玲。不过，这可是一个推销电话，我想您不会一下子就挂电话吧!

李小姐：推销产品，专搞欺骗，我最讨厌推销的人了!(顾客也可能回答：你准备推销什么产品，若这样就可以直接介入产品介绍阶段)

业务员：那我还真的要小心了，别让您再增添一个讨厌的人了，呵呵。

李小姐：呵呵，你还挺幽默的，准备推销什么产品，说来听听。

李小姐：还好，你是?

李小姐：你打错了吧，我用的不是你们的产品。

李小姐：我现在使用是某某品牌的美容产品………

业务员：李小姐，您好，我是某某公司的医学顾问张玲，最近可好?

李小姐：还好，您是?

李小姐：你可能打错了，我并没有使用你们的产品。

李小姐：看你们对用户挺关心的，你介绍一下吧。

李小姐：是吗?我目前使用的是某某品牌的美容产品。

业务员：您好，请问是李小姐吗?

李小姐：是的，什么事?

业务员：您好，李小姐，我是某某公司的医学顾问张玲，今天给您打电话最主要是感谢您对我们公司一直以来的支持，谢谢您!

李小姐：这没什么!

业务员：为答谢老顾客对我们公司一直以来的支持，公司特准备一次优惠酬宾活动，我想，李小姐一定很感兴趣的!

李小姐：那说来听听!

**电话销售开场白技巧的三种方法篇四**

1.问候/自我介绍

2.相关人或物的说明(如果可能的话)

3.介绍打电话目的(突出你的价值，吸引对方)

4.确认对方时间可行性

5.转向探测需求(以问题结束)

就上面这句话，你能分辨出哪些是和开场白的五个因素对应的吗?我想你一定可以。

开场白要达到的主要目标就是吸引对方的注意，引起他的兴趣，以便于他乐于与你在电话中继续交流。所以，在开场白中陈述价值就显得很重要，所谓价值，也就是你要让客户明白你在某些方面是可以帮到他的。研究发现，再没有比价值更能吸引客户的注意了。陈述价值并不是一件容易的事情，你不仅要对你所销售的产品或服务的普遍价值有研究，还要研究对你这个客户而言，对他的价值在哪里，因为同一产品和服务对不同的人，价值体现是不同的。

1. 陈述你的与众不同之处，如\"最大\"、\"唯一\"等

3. 谈他所熟悉的话题，如\"最近我在报纸上看到一篇您写的文章\"

你所想到的其它的可以吸引客户注意的办法

电话营销六种经典开场白 据说入读哈佛大学要过三关：第一关，学习成绩要达标;第二关，身体素质、道德素质要达标;第三关，也是最难的一关，就是在开学的那一天，学校的教务主任将会拿把椅子坐在校门口，手里端杯茶或者拿张报纸，对想进入校门的新生提出最后一个问题：“请在30秒内给我一个惊喜!”报到新生如果做不到，即使前两项合格，也将无缘哈佛大学。

“30秒内给出一个惊喜”考察的就是一个人所具备的急智，生活中时常需要这种智慧，作为电话销售人员更需要这种瞬时解决问题的能力。因为电话销售人员所能利用的资源非常有限，仅仅只能通过一部电话在有限的时间内来解决所有问题，不像面对面销售，业务人员可以调动很多工具达到销售的目的。

在电话被接通后约30秒内，这时候的开场白是否成功将直接关系到谈话能否继续，如果罗罗嗦嗦不着边际，最后被“扫地出门”也就在情理之中了。

“在30秒内抓住对方注意力”成为每一名电话销售人员的一项基本修炼，那如何做到这一点呢?本节将提供六种方法供电话销售人员参考。

如:

电话销售人员：您好，李经理，我是××，××公司的，有件事情想麻烦一下您!或有件事想请您帮忙!

客 户： 请说!

一般情况下，在刚开始就请求对方帮忙时，对方是不好意思断然拒绝的。电话销售人员会有100%的机会与接线人继续交谈。

如:

电话销售人员：您好，是李经理吗?

客 户： 是的。

电话销售人员：我是××的朋友，我叫××，是他介绍我认识您的，前几天我们刚通了一个电话，在电话中他说您是一个非常和蔼可亲的人，他一直非常敬佩您的才能。在打电话给您之前，他务必叮嘱我要向您问好。

客 户： 客气了。

电话销售人员：实际上我和××既是朋友关系又是客户关系，一年前他使用了我们的产品之后，公司业绩提高了20%，在验证效果之后他第一个想到的就是您，所以他让我今天务必给您电话 。

在大草原上，成群的牛群一起向前奔跑时，它们一定是很有规律地向一个方向跑，而不是向各个方向乱成一片。

把自然界的这种现象运用到人类的市场行为中，就产生了所谓“牛群效应法”，它是指通过提出“与对方公司属于同行业的几家大公司”已经采取了某种行动，从而引导对方采取同样行动的方法。

如:

电话销售人员在介绍自己产品的时候，告诉客户同行业的前几个大企业都在使用自己产品的时候，这时“牛群效应”开始发挥作用。通过同行业前几个大企业已经使用自己产品的事实，来刺激客户的购买欲望。

这种方法在开场白中运用得最多、最普遍，使用起来也比较方便、自然。激起对方兴趣的方法有很多，只要我们用心去观察和发掘，话题的切入点是很容易找到的，具体参看以下案例。

如:

这一番问话，使对方谈兴浓厚，最终成了非常要好的朋友。

三国时，诸葛亮能在赤壁一战中，一把火烧掉曹操几十万的大军，借的就是东风。如果电话销售人员能够敏锐发现身边的“东风”，并将之借用，往往能起到“四两拔千斤”的效果。

如:

冰冰是国内一家大型旅行公司g的电话销售人员，她的工作是向客户推荐一张旅行服务卡，如果客户使用该卡去住酒店、乘坐飞机时，可获得折扣优惠。这张卡是免费的，她的任务是让客户充分认识到这张卡能给对方带来哪些好处，然后去使用它，这样就可以产生业绩。刚好她手里有一份从成都机场拿来的客户资料，看一下她是怎样切入话题的。

电话销售人员：您好，请问是李经理吗?

客户：是的，什么事?

电话销售人员：您好，李经理，这里是四川航空公司客户服务部,我叫冰冰，今天给您打电话最主要是感谢您对我们川航一直以来的支持，谢谢您!

客户：这没什么!

电话销售人员：为答谢老顾客对我们公司一直以来的支持，公司特赠送一份礼品表示感谢，这礼品是一张优惠卡，它可以使您在以后的旅行中不管是住酒店还是坐飞机都有机会享受优惠折扣，这张卡是川航和g公司共同推出的，由g公司统一发行，在此，请问李经理您的详细地址是……?我们会尽快给您邮寄过来的。

客户：四川省，成都市……

老客户就像老朋友，一说出口就会产生一种很亲切的感觉，对方基本上不会拒绝。

如:

王总： 上一次不小心丢了。

从 事销售的人都知道，开发一个新客户花的时间要比维护一个老客户的时间多3倍。

据权威调查机构调查的结果显示，在正常情况下顾客的流失率将会在30%左右，为了减少顾客的流失率我们要时常采取客户回访方式与客户建立关系，从而激起客户重复购买的欲望。

1.在回访时首先要向老客户表示感谢;

2.咨询老客户使用产品之后的效果;

3.咨询老客户现在没再次使用产品的原因;

4.如在上次的交易中有不愉快的地方，一定要道歉;

5.让老客户提一些建议。

①提及对方现在最关心的事情

② 赞美对方

“同事们都说应该找您，您在这方面是专家。”

“ 我相信贵公司能够发展这么快，与您的人格魅力是分不开的。”

③ 提及他的竞争对手

④ 引起他的担心和忧虑

⑤ 提到你曾寄过的信

“前几天曾寄过一封重要的信/邮件给您……”

“我寄给您的信，相信您一定看过了吧!……”

⑥ 畅销品

“我公司产品刚推出一个月时间，就有1万个客户注册了……”

“有很多客户主动打电话过来办理手续……”

⑦用具体的数字

当你主动打电话给陌生客户时，你的目的是让这个客户能购买你介绍的产品或服务。然而，大多数时候，你会发现，你刚作完一个开头，就被礼貌或粗鲁的拒绝。现在，就让我们来看一下，怎样有效组织开篇，来提高电话销售的成功率。

1. 介绍你和你的公司

2. 说明打电话的原因

3. 了解客户的需求. 说明为什么对方应当和你谈，或至少愿意听你说下去。

主动打出最重要的事莫过于唤起客户的注意力与兴趣。对于素不相识的人来说，一般人都不会准备继续谈话，随时会搁下话筒。你需要准备好周密的脚本，通过你的语言、声音的魅力引起对方的注意。

能够唤客户注意力的引子通常有以下几类.

能激起兴趣的通用说明

2. 用问题来取得对方的注意力

3. 由衷的赞扬

4.提出问题的严重性

5. 用类比方式

6. 提及客户熟知的同行已采用

7. 如果以上都不适用，你则在介绍你自己名字与公司名字之后问一句：“您听说过我们公司吗?”为下一步的简述作转接。

1. 第三方引介

2. 直邮跟进

3. 提及对方最近的活动

4. 将您的产品与著名专家的论点联系起来

让我们一起

总结

开篇的过程：在彬彬有礼地问候后介绍你自己与你的公司。然后集中于客户的高度注意力与兴趣，通过解释致电目的并提及给客户的价值，将客户带入沟通下一阶段。

王先生，您好?我是海天国际的陈真，征对08特殊的一年，我们与清华大学合作，为企业制定了系统、创新的全年度培训解决方案，能为企业提供合适、价底、高效的培训服务，来次来电看能否与公司的培训计划达成共识!

**电话销售开场白技巧的三种方法篇五**

电话销售讲好开场白的技巧一、说好第一句话，建立初步信任

开场白的技巧就是要解决客户心中的这些疑虑，只有你的开场白能解决客户心里的这些疑问，这样才能有继续的可能。而其中，第一句话非常重要。通常是表明我是如何知道你的?比如，保险公司和银行信用卡部门合作，第一句话通常说的是：“您好，请问是陈宁华先生吗?我是招商银行客户服务中心的\*\*\*，现在有时间吗，想和您做个回访”。因我是招商银行的信用卡用户，所以就有了对话继续的可能性。

大部分没有受过训练的销售新人往往都在这关上吃了很多亏，只知道说，或提很容易被客户拒绝的封闭式问题，例如好不好，是不是，可不可以。客户一个no字就前功尽弃。

所以优秀的销售在每次对话中，都非常注意问题的设计，基本上都养成以开放性提问结尾的习惯。例如：“我今天找您是为了介绍一项特殊的顾问服务类型“操盘”，您对这样的服务形式了解程度如何呢?”这样客户便不容易挂掉你的电话。

但封闭性问题并不是在整个开场白阶段都不能用，当客户对你的服务感兴趣了，向你请教或咨询意见时，你用封闭式的问题来进行诊断，这个时候封闭式问题变容易建立信任。例如，我在和很多客户沟通时候，客户对如何建立电话行销的团队组织结构非常苦恼，我通常会提问：“你们目前的组织结构可以简单描述一下吗?”(这是开放性问题);“你们有没有专门的人负责开发新客户，维护老客户?这个问题就是封闭性问题了。

每通电话通常时间很短，一般在3.5到4.5分钟。开场白里需要精炼地概括中对目标客户的好处，目标客户要根据不同的职位来进行利益的诉求。

决策层如总经理级别的人天天被财务数字困扰。所担忧的问题都是直接能从数字或运营kpi表达出来的。销售额与利润的增长，成本的降低，单位运营效率的提高等。而且除了自身企业的运营问题之外，他也比较关注竞争对手的动态，自己在行业内的影响等等。所以，你在短时间里，必须巧妙组织你的开场白，说出你要找他的理由。

为了使每通电话都有价值，一位专业的电话营销人员在打电话给客户之前一定要预先订下希望达成的目标，如果没有事先订下目标，将会使销售人员很容易偏离主题，完全失去方向，浪费许多宝贵的时间。

**电话销售开场白技巧的三种方法篇六**

1.你好，我是xxxx公司的小张。

您最近股票做得怎么样?

2.是王先生吗?我是xxxx公司的小张啊!你股票最近有操作吗?

开场白之后，判断出客户有无兴趣继续沟通，客户大致会有以下三种反应：

1、 直接拒绝、拄断电话;

2、 礼貌应对、含糊其辞表示拒绝;

3、 感兴趣、乐意沟通。

对于前两种客户，交由公司集中管理，并作记录便于后期再次访问：第三种客户即为公司准客户， 需将其作为工作重点。

初次与客户沟通，常会遇到如下几种问题：

1、您们是什么公司?

答：我们是一家在股市里有自己资本运作的私募基金，希望在股市里寻求长期合作的战略伙伴。

同时，公司坚持着专业、稳健、持续的投资理念，力求为每一为客户奉上完美的理财计划。

(突出公司企业文化：客户利益至上，经营诚信为本，投资专业高效)

2、你们是怎么知道我的电话号码的?

答：(1)我们公司有专业的信息资源部，电话资源是他们提供的，但是我们公司会对您的信息保密，这一点请您不用担心。

(2)公司和全国各大机构都有长期密切的合作，所以这很正常，但是我们的公司回对您的信息保密，这一点请您不用担心。

4、我接到很多像您这样的电话，都不敢相信了。

答：您有这个担心我们能够理解，因为这个市场很大，在此之前也听说很多公司和机构和股民有过合作，但是操作均不理想，导致股民惧怕再次寻找专业机构合作，但70—80%的中小投资者自己操作仍然无法改变亏损的局面。

而现在市场必需要具备专业的分析，清晰的投资思路，敏锐的投资眼光，才能在市场当中有所收获。

这是一个中小投资者所面临的最大问题。

就像一个生了病的人到一家医院，看病没治好!那他就不看病就医了吗?你没遇到能帮你赚钱的机构，并不代表没有能帮你赚钱的机构。

我们公司本着客户利益至上的原则，在有效控制风险的情况下做到收益最大化。

很简单的一个道理：龈我们公司合作，主动权在您手上，如果您没有获利，我们公司也不会产生收入。

您不赚钱，我们沟通最基本的电话费，也是需要成本的。

所以您可以尝试一下跟我们公司合作，一来您可以了解公司的投资思路和模式，二来可以知道我们公司是不是能够给您带来收益。

如果合作期间您不认同我们的投资思路和操作建议，您可以直接拒绝与我们。

公司建立合作关系，对于您来讲没有任何损失;反之，您认可了我们公司的投资思路和操作建议，我相信，您一定愿意与我们合作。

5、其他公司的人和您说的都一样，但结果都让我亏钱。

答：花有百样红，人与人不同。

机构和机构也是一样的，如果说你能诚心实意的了解我们的投资理念，那么，我相信您一定愿意与我们合作。

我们公司的技术分析师都是在证券交易所从业7年以上的业内人士，你完全有理由相信我们的实力能为您获得较高的收益。

6、您先给我一支股票看一下，了解一下您们公司的实力再说。

答：实力是看不出来的，真正的赚钱是需要您切身去体会的，即使跟我们合作你最大亏损也只有10%，所以希望您尽快考虑好，我们公司可以等您，但市场和行情不会等您。

7、您们公司是不是保证赚钱?

答：这个市场没有100%的保证，谁也不敢保证，因为这个市场是动态的，如果说谁能给你100%的保证，那么我建议你还是不要相信他的保证为妙，我们公司传承的理念就是稳健，以客户的资金风险控制为主，力求在最小风险内获得最大利益。

同时，为了规避风险，也有一套完善的止损止赢方案。

所以我们公司能做出80%以上的正确投资，以目前的股市

行情来说，我们的波段操作一个月的预期盈利是在30%以上。

1)近期股市高位震荡，你手中的股票仓位怎么样?

2)股票你做多久了?

3)平时有时间看盘/打理你手中的股票吗?

4)一般都是做中长线为主的，还是短线来回做差价呢?

10、a：电话销售员：喂!您好!请问您最近股票做得怎么样啊?

b：客户：还好吧。

您是哪位?

a：您目前在操作什么股票呢?我们投资部有专业的股票老师做分析，我可以拿到我们老师那里帮你做个诊断。

b：xxxxx

a：这一段时间盈利情况应该很不错吧

b：不是很好，没赚到多少钱。

：什么?这一段时间的行情这么好都没有赚到钱啊。

那真是太可惜了啊。

b：是的，我很着急啊。

a：那您是如何操作的呢?

b：(这时客户会说很多我们耐心的去听就可以了)

a：您认为您这样的操作可以赚到钱吗?那么你的买卖点是如何来衡量的?

b：(大部分的股民都是凭感觉、凭运气)

a：这样的买卖点掌握是不可能在股市中赚取到利润的。

那么你有没有设过止损、止赢呢? b：没有，有时想设但是不知道怎样设。

a：这就是你为什么没有赚到钱的原因了，你现在有多少资金在里面操作?

b：(有些人会直接和你说，有些不直接和你说我们要用一些技巧。

你可以问他买什么股票了，多少钱买的，买了多少股，然后自己算一下就可知道他的资金量了)

a：其实做股票赚不赚钱只取决于两个方面，一是自身的原因，二是股票的原因。

x年做的不好肯定是股票的原因。而现在没赚钱那么肯定是自身的原因了。

b：是啊(这时我们开始给予客户的一定打击自信，但不要过大)

a：你现在还按照之前的做法去做那么你犯了了一个很大的错误。

就是你把06年、07年的操作带到了08年，结果你亏了。

然而你又把08年的操作带到了09年，结果你还是亏钱。

而现在要做的是把06、07年的操作思路拿到09年才可以的。

b：是啊，你说的一点都没有错，那我该怎么办呢?

a：既然知道了问题出在哪里了，那么就积极的改正过来就可以了。

现在要拿出07年、06年的操作思路来操作去做的时候了。

不要因为害怕而不敢去做，害怕只能让你永远的.跟着市场的屁股后面走。

那么你现在需要改变你的操作思路、选股方式、积极的设好止损止赢和有效的规避风险的能力了。

像我们xx时间做的xx股票，我们在把握了时、空、价、量、式分析该股已具备向上突破的潜力，同时经过我们老师的一番研究后在xx时间提示会员建仓该股。

结果短短的xx长时间就获利了xx%利润。

我xx地方的一个客户你差不多情况，在我们老师通知后他利用了10万的资金买进去，到了我们通知卖的时候他非常的感谢我们啊。

假设你做到了这只股票的话那绝对很不错了是吗?【这里把绩效说的越详细越好，掺杂的一个故事】 b：是啊，那肯定不错了。

b：你们怎么合作的?

a: 我们是以会员的方式合作的。

我们会帮你提供市场的热点，黑马、主力即将爆炒的股票等，同时帮你控制好风险，为你提供精准的买卖点。

你只需要去做的就是按照我们提示的买卖点、仓位等进行操作就可以了。

我们通知你什么时候买你就什么时候买，通知什么时候卖你就什么时候卖就可以了。

这样帮你省去了选股、分析、盯盘等等大量的宝贵时间。

向你这样的忙人来说，就要把专业的事情交个专业的人来做就可以了。

我们做股票就是我们的专业，把这些选股、把握买卖点等的专业事情都由我们来为你来选择就可以了。

你自己在家里进行股票交易就可以了。

按我们目前的实力和现在行情来说三个月的时间帮你获利在80%左右利润还是很有把握的。

b：那你们怎样收费的?

a：(这时我们要报全年的价格)我们是按年收费的18800/年

b：这么贵啊。

a：xx先生/女士你肯定听过一分价格一分货吧。

好贵好贵不好的产品能贵吗?我们不敢说这一年我们能帮你赚到多少钱，但是我们平均每天帮你获利1%我会还是没有任何问题的。

接下来就是客户常问的问题了我们需要耐心的讲解不要觉得客户麻烦，问题越多的人越是潜在的客户。

专心去沟通既可以。

适时的给予打击自信，打击的同时在安慰一下，我们要做到打一下摸一下才可以。

同时提高他的冲动，让客户去办理手续就可以了。

**电话销售开场白技巧的三种方法篇七**

这种方法在开场白中运用得最多、最普遍，使用起来也比较方便、自然。激起对方兴趣的方法有很多，只要我们用心去观察和发掘，话题的切入点是很容易找到的。

【示例】

约翰·沙维祺是美国百万圆桌协会的终身会员，是畅销书《高感度行销》的作者，他曾被美国牛津大学授予“最伟大的寿险业务员”称号。

有一次，他打电话给美国哥伦比亚大学教授强森先生，其开场白如下：

这一番问话，使对方谈兴浓厚，最终成了非常要好的朋友。

现代心理学表明，好奇是人类行为的基本动机之一。美国杰克逊州立大学刘安彦教授说：“探索与好奇，似乎是一般人的天性。神秘奥妙的事物，往往是大家所关心的对象。”那些客户不熟悉、不了解、不知道或与众不同的东西，往往会引起人们的注意。电话营销员可以利用人人皆有的好奇心来引起客户的注意。

【示例】

电话销售人员通过制造神秘气氛，引起对方的好奇。然后，在解答疑问时，很技巧地把产品介绍给客户。

每个人都喜欢听好话，客户也不例外。因此，赞美就成为接近客户的好方法。赞美客户必须要找出别人可能忽略的特点，并且让客户知道你的话是真诚的。赞美的话若不真诚，就成为拍马屁，这样效果就不好了。赞美要先经过思索，不但要有诚意，而且要选好既定的目标。

【示例】

告诉客户，是第三者(如客户的亲友)要你来找他的。这是一种迂回战术，因为每个人都有“不看僧面看佛面”的心理。一般而言，大多数人对亲友介绍来的电话销售人员都比较客气。

【示例】

电话销售人员：“您好，是李经理吗?”

客户：“是的。”

客户：“谢谢，他客气了。”

通过第三人介绍，更容易打开话题。因为有“朋友介绍”这种关系之后，就会无形地解除客户的不安全感和警惕性，很容易与客户建立信任关系。但是，对于这种打着别人的旗号来推介自己的方法，尽管很管用，还是要注意一定要确有其人其事，绝不可自己杜撰。要不然，客户一旦查对起来，就会对你的这种欺骗行为感到很生气。

【示例】

电话销售人员在介绍自己产品的时候，告诉客户同行业的几家主要企业都在使用自己的产品，这时“牛群效应”开始发挥作用。通过同行业几家主要企业已经使用自己的产品的事实，可以刺激客户的购买欲望。

三国时，诸葛亮能在赤壁之战中一把火烧掉曹操几十万的大军，借的就是东风。如果电话销售人员能够敏锐发现身边的“东风”，并将之借用，往往能起到四两拨千斤的效果。

【示例】

linda是国内一家大型旅行公司的电话销售人员，她的工作是向客户推荐一张旅行服务卡。如果客户使用该卡去住酒店、乘坐飞机时，可获得折扣优惠。这张卡是免费的，她的任务是让客户充分认识到这张卡能给对方带来哪些好处，然后去使用它，这样就可以产生业绩。刚好她手里有一份从成都机场拿来的客户资料，我们看看她是怎样切入话题的。

linda：“您好，请问张经理在吗?”

客户：“我就是，你哪位?”

客户：“这没什么，不客气。”

客户：“成都市……”

有些人好为人师，总喜欢指导、教育别人，或显示自己。电话销售人员可有意找一些不懂的问题，或懂装不懂地向客户请教。一般客户是不会拒绝虚心讨教的销售人员的。电话销售人员就可利用向客户请教问题的方法来引起客户注意。

【示例】

“王总，在电脑方面您可是专家。您也看过我公司研制的新型电脑的相关资料，请您指导一下，在设计方面还存在什么问题?”受到这番抬举，对方肯定会认真地看看你们预先送过来的相关资料。一旦被电脑先进的技术性能所吸引，就会促成销售。

老客户就像老朋友，给他们打电话往往会有一种很亲切的感觉，对方基本上不会拒绝。

【示例】

王总：“上一次不小心丢了。”

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找