

# 《电话销售对话脚本设计》

## 图书基本信息

书名：《电话销售对话脚本设计》

13位ISBN编号：978711145166X

出版时间：2014-1-1

作者：舒冰冰,高菲,潘岩

页数：234

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《电话销售对话脚本设计》

## 内容概要

所有顶尖的电话销售高手，都必然有一套精心设计的对话脚本。对话脚本的好坏，直接决定着一名电话销售人员的销售业绩，更直接决定着一家企业的销售业绩。

《电话销售对话脚本设计》目的就在于帮助电话销售人员学会设计适合自己的对话脚本，快速提高销售业绩。全书分为三篇共十章，即设计原则篇、具体设计篇、实际运用篇。从电话销售的各个流程，如开场白、话题切入、需求挖掘、产品介绍、拒绝处理、成交等具体介绍对话脚本如何设计；针对电话销售人员的真实对话脚本，进行具体优化和设计；提供十大行业的对话脚本模板，方便读者借鉴并设计自己的对话脚本。

《电话销售对话脚本设计》适合电话销售从业人员以及电话销售团队管理者阅读，也可以直接作为电话销售培训教材使用。

# 《电话销售对话脚本设计》

## 作者简介

### 舒冰冰

电话服务营销领域出版书籍全中国第一

电话服务营销领域每年课量全中国第一

电话服务营销领域课程质量全中国第一

电话服务营销领域课程续单全中国第一

电话服务营销领域客户满意全中国第一

最新课程：2+2内化课电话服务营销技巧TTT系列课程；2+2微咨询升级版电话服务营销系列课程。

个人博客：<http://shubingbing.blog.163.com>

### 高菲

电话营销专业讲师，真正从一线走过来的实战派电话营销培训师。从事电话营销一线工作长达8年之久，与中国顶级电话营销讲师舒冰冰老师共事5年多，并与其共同开创“南派达人”讲师风格。

高菲讲师三大特色：第一，课程充分落地；第二，课程演绎精彩；第三，内容与时俱进。

个人博客：<http://blog.sina.com.cn/angelgxq>

### 潘岩

8年呼叫中心实战工作经历，具有呼叫中心服务、营销、投诉处理、业务培训以及呼叫中心运营管理方面的丰富实践经历。

培训辅导员工超过5万人次，分析录音超过一万条，为国内200多家呼叫中心提供过精彩的实战培训。

与中国电话营销顶级讲师舒冰冰老师合作超过3年，同台演讲超过百场。

个人博客：<http://panyancallcentre.blog.163.com/>

# 《电话销售对话脚本设计》

## 书籍目录

- 前言一 最好的与最坏的都体现在脚本上
- 前言二 选择电话销售，选择高菲
- 前言三 电话销售将迎来更加辉煌的发展
- 第一篇 电话脚本设计原则篇
- 第一章 尊重原则
- 第一节 保持电话中的基本礼仪
- 第二节 提升自身的综合素质
- 第三节 在电话中永远保持积极向上的态度
- 第二章 互动原则
- 第一节 互动技巧——同步
- 第二节 互动技巧——停顿
- 第三节 互动技巧——提问
- 第三章 人性原则
- 第一节 语言的力量
- 第二节 人性中想赢的力量
- 第三节 人性中贪婪的力量
- 第四节 人性中恐惧的力量
- 第五节 人性中希望的力量
- 第二篇 电话脚本具体设计篇
- 第四章 开场白脚本设计
- 第一节 开场白设计要点
- 第二节 常见的错误开场白
- 第三节 开场白客户称呼设计
- 第四节 开场白个人介绍设计
- 第五节 十种经典的开场白
- 第五章 切入点脚本设计
- 第一节 关键理由切入
- 第二节 关键词切入
- 第三节 关键价值切入
- 第六章 产品介绍脚本设计
- 第一节 独特细节展示
- 第二节 独特过程展示
- 第三节 MAN法则和FAB法则
- 第四节 羊群效应
- 第七章 客户需求挖掘脚本设计
- 第一节 四级提问法挖掘客户需求
- 第二节 车轮战术挖掘客户需求
- 第三节 揣摩技术挖掘客户需求
- 第八章 客户异议处理脚本设计
- 第一节 万能异议处理谋略
- 第二节 16种常见异议处理
- 第九章 促成技巧脚本设计
- 第一节 客户抛出的“绣球”
- 第二节 把“美人”抱回家
- 第三篇 电话脚本实际运用篇
- 第十章 十大行业电话销售脚本模板
- 第一节 银行业销售保险电话销售脚本模板

# 《电话销售对话脚本设计》

第二节 电视购物行业“纪念币”电话销售脚本模板

第三节 医药行业电话销售脚本模板

第四节 广告行业电话销售脚本模板

第五节 软件行业电话销售脚本模板

第六节 汽车行业电话销售脚本模板

第七节 金融行业小额贷款电话销售脚本模板

第八节 通信行业电话销售脚本模板

第九节 零售行业电话销售脚本模板

第十节 招聘行业电话销售脚本模板

后记 你为什么卖不出去产品

# 《电话销售对话脚本设计》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)