

怎样做好电话销售?在面对面地交流时，身体语言至少可以对对方产生相当大的一部分影响力，以增强讲话的效果。但在电话销售中，由于不是跟客户面对面地来进行交流，彼此都看不到对方，通常用身体语言无法影响到对方。所以在电话销售中很重要的一点就是你的声音，通过增强声音的感染力来对客户产生影响。

有人做过统计，在电话销售中，成功的因素大概有55%以上是跟声音相关的，剩下的45%才是与讲话的内容有关。电话销售人讲话的方式和讲话的内容，这两者的有效结合才能对客户产生很大的影响力。



如果想利用自己的声音魅力吸引客户，那么在电话中销售人应该要注意以下五点：

1. 热情 一定要注意自己讲话是否有热情。

想一下，跟客户在电话里交流时，如果你板着脸不笑，讲起话来相应地也很难有热

情，所以这种热情程度跟你的身体语言有很大的关系。你要尽可能地增加你的面部表情的丰富性，如果你希望靠热情来影响对方，你的面部表情就一定要丰富起来，要微笑。

同时要注意以下两点：

(1)自我调节。有时电话打多了感觉很疲倦，精神状态也会相应地越来越差。这就需要自我调节一下。在你精神状态不佳时打电话，一定要注意自己是在笑还是板着脸讲话。如果电话室内有面镜子就不一样了，一旦看到镜子中的你在板着脸与客户通话，你就可以及时地提醒自己笑一笑，以增加自己的热诚度。

(2)不要太热情。太热情了也不好，因为凡事都应有个适量。人是有差别的，有的人喜欢跟热情的人交流，有的人却不喜欢和太热情的人打交道，这是跟人的性格有关的。无论怎样，对于不是很熟悉的客户，不要在电话里表现得太过热情，太过热情了反而可能让对方觉得有点儿假。



2. 语速 在增强声音的感染力方面还有一个很重要的因素就是讲

话的语速。

如果语速太快，对方可能还没有听明白你在说什么，你说的话却已经结束了，这势必会影响你说话的效果。当然也不能太慢，你讲话太慢，假如对方是性子急的人就肯定受不了。所以打电话时的讲话语速要正常，就像面对面地交流时一样。

3．音量 你讲话的音量很重要，声音既不能太小也不能太大。

这是因为：

(1)打电话时说话的声音太小了容易使对方听不清或听不明白，甚至会因听不太清话音而误解了你的本意。

(2)打电话时说话的声音太大了，首先会过分地刺激人脑中的听觉神经，时间长了就会降低再听微小声音时的灵敏度。其次，太大的声音对于人脑的听觉神经来说也是一种特殊的噪音，它会严重地扰乱人的正常情绪，如果你把握不好音量，可以请同事帮忙，先打个电话给同事，让他帮你听听，你的声音大小是否合适，然后进行调整。

4．音调 音调不要怪腔怪调，要自然，一定要做到抑扬顿挫，音调要有高、中、低之分，富于变化，不要太机械化。

有些电话销售人老是用一种音调跟所有客户讲话，好像是录音机播放的一样，缺少变化，因而自己的语言也就缺少生气。相声演员姜昆曾说过一段相声，他是这样形容经典歌曲的：“经典歌曲刚开始时就像平地行走，音调较平，然后开始爬坡，音调往上走，爬到最高处时，突然往下，音调骤降，到结尾时，翻几个跟斗，音调也跟着绕几个圈。”这样的歌曲唱出来后，那简直是“余音绕梁，三日不绝”，既然电话销售是一门声音的艺术，那电话销售人就不得不下点功夫好好修炼一下自己的说话音调。



5 . 节奏，就是恰到好处的停顿。

这样就可以有时间来感知谈话进行的感觉，也让客户有机会参与到谈话中来，大多数电话销售人都会犯一个毛病：只顾自己说，说完了就挂机。高明的电话销售人可以做到根据客户的语言节奏来决定自己的节奏。从而使整个谈话非常投机、默契。停顿的频率一般是每说两句话就停顿一、二秒钟较好。

例如，在你讲了一分钟时，你就应稍微停顿一下，不要一直不停地说下去，直到谈话结束。因为你讲了很长时间，但是你不知道客户是否在听，也不知道客户听了你说的话后究竟有什么样的反应。适当的停顿一下就可以更有效地吸引客户的注意力。客户示意你继续说，就能反映出他是在认真地听你说话。停顿还有另一个好处，就是客户可能有问题要问你，你停顿下来，他才能借你停顿的机会向你提出问题。

6 . 发音的清晰度

清晰的发音可以很好地充分表达自己的专业性。

说话是否清晰跟语速有一定的关系，如果语速较慢相对就会清晰，这里需要强调的

是，宁可语速慢一些，讲话时多费一些时间，也要保持声音的清晰。

7. 语气 语气是电话销售人内心态度的晴雨表。

电话销售人的语气要求是：平和中有激情，耐心中有爱心，杜绝产生不耐烦的语气。经常会遇到这类客户，给他讲第一次，没有听清楚，讲第二次也没有听清楚，到讲第三次时还不清楚，这时电话销售人解释一次，语气可以，解释第二次，也可以，解释第三次时就明显可以听出不耐烦的语气，这时心里肯定这么想：“你怎么这么笨呀，都跟你讲三遍了，你还不清楚。”这种语气一流露出来，结果就是把客户给吓跑了。



8. 带笑的声音

人们常说“伸手不打笑脸人”“相逢一笑泯恩仇”，可见，这一笑威力有多大，上面两种情境是面对面才发生的。可是，在电话里，对方看不到电话销售人的笑脸，怎么办？让客户听到电话销售人的微笑，带有微笑的声音是非常甜美动听的，也是极具感染力的。在声音中放入笑容，并且笑出声来，这是一招很有杀伤力的电话销

售技巧，因为人是追求美和快乐的动物，笑声则传达了一名电话销售人的快乐，电话那端的客户当然愿意和一个快乐的人交谈。

9. 简洁

如果其所在公司有规定每个电话销售人每天要完成100个电话的话，那么，这时的语言表达就必须简洁。做到这一点有一个小窍门，那就是每次打电话之前，将自己要表达的核心内容写一个提纲，然后在打电话时自己会胸有成竹，简单明了；而如果没有这个提纲，想起什么就说什么，就会让对方觉得你的思路不清，说话罗嗦唠叨，拒绝就是很必然了。



10. 在语言中注入情感

同样的一句话，用不同的情感来表达，效果是不一样的。

如果作为一名电话销售人不用心投入自己的工作，不用心关怀自己的客户，所有的方法都不会有用。在现实中，很多电话销售人员只是一味地钻研电话销售的方法和技巧，却忘记了最重要的个人综合素质的修炼。

一个急功近利、粗俗无礼的人，方法用的再熟练，最终也只不过是得到了暂时的客户和带来一时的销售业绩，却并不能和客户长久的维持好关系，把业务做大。只有发自内心地喜欢自己的工作、认真的对待客户的销售人才能让说出去的每一句话都饱含情感，富有生命使客户感动。