

电话的目的只有一个：就是为了约见

(所以在电话中要尽量少讲产品，一切等到约见时再谈)

• 1.开场白

- 您好，**总！我是深圳三网科技（公司）***，（等对方回应后）我们有一套软件，可以让您公司的产品信息广泛的出现在互联网几千家的专业的商贸、营销网站上，同时各大搜索引擎上排名靠前。既可以帮您免费发布广告宣传，又可以帮您进行互联网（移动互联网）推广宣传，您看你是今天、明天有时间，我去拜访您！
- 您好，**总！我是深圳三网科技（公司）***，（等待对方回应)查看到公司是做包装材料的，我公司是做中国互联网（移动互联网）网络推广的，通过这个平台可以把您公司的产品信息、招商信息发布到与您行业相关的上千家网站上，包括阿里巴巴、慧聪等，并且从百度谷歌雅虎等各大搜索引擎上也可以找到。您肯定需要这样的效果？对吧！您看你是今天、明天有时间，我去拜访您！
- （当客户在听到你的开场白之后可能会有如下页问题：

- 您都还没真了解过, 怎么就不需要了? 能不能给我个机会呢? 按我们的经验判断, 象您这样的公司, 应该是非常需要这样的商机发布平台 (软件) 的啊, 我们非常多的使用以后反馈很好的客户跟您公司类型很相似的。例如**公司
- **2. 哦, 网络推广? 我们不需要**
- (说一个知名或同行的公司名称, 观点围绕: 别人都在用这个平台他不用就会落后了, 然后可以告诉他的行业中有哪些比较知名的公司在用, 得到比较好的效果)



• 3. 现在没时间以后再说吧：

- A、-哦！您很忙，生意一定很好！您什么时候比较方便，今天下午还是明天上午，我再同您联络。
- B、-好的，做老总的总是很忙的，这样吧，我明天再和您联系。
- C、忙了说明生意好啊，恭喜您财源广进。请问我下星期一再联系您可以吗？（倾听客户是否对时间有异议）



• 4. 听完介绍以后说，有需要我会联系你们的

- A、（微笑）李总，我想您对我们的产品有一定了解了吧？
（倾听客户回应）是这样的，由于我们产品功能比较多，电话里面很难说清楚，我其实刚刚也只是大概说了一下呢，您看我什么时候方便上门来详细交流一下，这样比较直观，今天下午怎么样？（然后迅速约时间）
- B、哦，我知道平时你们都挺忙的，人一忙起来，很多事就想不起来了，这样吧，您看您是明天，后天有空，我上门把产品演示给您看，您会了解更深入，这样您就能更好的判断需不需要这个产品了，您看今天下午还是明天上午呢？（要记得步步逼紧）

• 5. 暂时没打算：

- 没关系的！您在商场上肯定是我的前辈的了，我向您介绍这款产品，其实也很想是诚心的听一下像您这种商业成功的人士对我们这款产品的意见和建议，况且多了解一下互联网的新事物对您也没什么坏处，您看您什么时间方便，我上门请教您比较合适的呢，下午三点还是四点呢？



• 6. 公司刚刚起步，近期不考虑

- A、是这样的呀，可能您还不了解，我们的产品正适合像您这样的企业，即不需要投入很高的宣传费用，又可以收到不错的宣传效果，还可以低成本的拓展销售渠道，我想您绝对不会错过了了解这么适合贵公司的产品吧？
- B、公司刚刚起步，需要操心的事很多吧？（听他诉说，并附和他，取得他的好感）慢慢的将话题转到我们产品上，并说你可以去了解我们的产品，在你们公司刚刚起步的情况下，或许我们的产品能给你们提供帮助。（反正一定要记得约见，这才是主要目的）



• 7.自己公司小，用了也没用

- A、办公场地小或者人员少不代表公司小，您公司的产品质量一定是非常好的，也有自己的客户，所以不会永远这样。大公司都是这样过来的，怎样才算大？即使企业规模再大，没有人知道你，那也没什么用。但是通过上网，让世界上每一个上网的人都有机会了解你公司和您公司的产品，了解的人多，认可您的人就多，实际上您的影响力是巨大的。
- C、我觉得网络上不在于公司大小，只要能给公司带来真正的经济效益是最实际的，网络使小公司在商机面前与大公司获得了相同的机会。网站精美加上大量的信息覆盖，别人会认为您的公司相当有实力。



• 8. 我只想了解一下

- A、没关系的，您可以先了解了解，但在电话里我说不太直观，这样吧，您看我今天下午上门演示给您看，这样您会了解的比较全面一些，多了解一些总没坏处。
- B、很高兴您对我们的产品这么感兴趣，我也很乐意随时为您解答有关产品的相关问题。不过，眼见为实，我想您也一定想看一下我们的产品是不是像我所说的那样功能强大，要不您看是不是安排一个时间，我上门为您演示一下，您为我们的产品提一些您的宝贵意见，也当是您对我工作的支持，可以吗？
- （此类客户愿意了解，也是比较容易接受新事物的，不用强逼，介绍清楚后请客户自己选择适合自己的）

• 9、怎样通过前台找到负责人

- (1) 以好友的方式直接找负责人：您好小姐，我是深圳三网科技（公司）***，我找*总。
- (2) 您公司是做**产品的吗？（浅谈产品）问一些她不会回答的问题要求转负责人
- (3) 直接介绍：请帮我转一下李总
- (4) 礼貌式：*小姐早上好（下午好）我是深圳三网科技（公司）*** * *请帮我找一下您公司总经理。
- (5) 委婉式：您好，我是深圳三网科技（公司）***，李总让我今天回电话给他，请帮我转过去。



• 10、客户说：“不需要互联网推广宣传”

- (1) 若不是具体负责人
- 客气地问：为什么不做的呢？我可以联系一下这方面的负责人吗？
- 据我所知您公司非常需要，如果耽误了公司生意可就不太好了。
- (2) 若是负责人
- 先谈点别的如：行情及企业状况、互联网多趋势等，然后针对其原因给他描绘一幅美好的网络前景
- 直接问客户：您公司有没有网上订单、有没有做过其它互联网推广……
- (做互联网推广，可以给你公司带来新的客户和订单，难道你不想拓宽自己的销售渠道？还可以提高贵公司的知名度，树立企业品牌形象。
- 可以先询问一些产品推广方式，回答肯定是：业务员，报纸，黄页等等，然后拿互联网推广的优势与那些推广进行比较，介绍清楚互联网推广不受地域等限制，而且很便宜，性价比是最高的。)

- **11、我们的产品是通过渠道来销售的，不对个人，所以没有必要做网络推广。**
- 现场描述：先生你好，我们了解到贵公司已经建立好了良好的销售渠道，这是值得可喜可贺的，我想向您请教两个问题，你看可以吗？首先您现有的这些渠道是否已经把所有的市场都覆盖到了吗？肯定没有，所以网站推广有利于公司进一步开展渠道和宣传产品。
- 其次，公司现在建立的渠道肯定很不容易，我想公司为了维护好先有的渠道就得让自己的现有渠道商对公司的产品有信心，而且网络是现在非常流行，非常时尚的一种对外方式，通过他来扩大自己产品的名气也是现在非常实用和流行的一种方式。



- **12、我们主要是代理国内外产品，没有自己的产品，如果推广，那不是给别人推销？**
- （1） 公司需要树立自己的企业形象，不论是做代理还是做经销，只有把公司形象发扬光大，才能更好地推广公司所经销或代理的产品。
- （2） 您做网站主要的目的不仅是为了推广，而且也是向一些潜在的合作伙伴展示您的实力的一个好机会，别的企业看到您的构思，以及实力，很有可能会与您进行更多的合作。



- **13、公司刚刚注册，暂时不考虑**
- (1)、就是因为你们公司刚刚注册，才更需要推广，因为还没有人了解你们的公司和产品，推广正是帮助你们的产品更快，更好地出现在你们的潜在客户的面前，一个公司在发展，推广是少不了的。



• 14、“我现在很忙，再过几个月打给我吧！”

- (1) 老板您很清楚：商机不等人啊，昨天上百度搜索您公司**产品的人就有（具体数）了
- (2) 我也知道您很忙，但早在上个星期您同行才2家在这做现在都有5家了，如：AAA、BBB…
- (3) 您是忙于想获得更多的业务订单呢还是在忙其它的事？
- (4) 确定是不是真的很忙，如果是，争取发一份传真给客户，如果不是，强调：这是关系到公司发展，和产品销售的大事，早一天做推广，早一天抓住商机！



• 15、“我公司都快倒闭了，没有钱去做广告”

- （1）、公司要想有经营效果和经济效益，必要的广告宣传投入是不可少的。
- （2）、正是由于公司运营情况不是很好，所以才真正有必要通过互联网及时了解市场行情，把握好企业发展方向同时，也只有通过企业上网，让更多的人从中了解企业产品信息，才能真正打开产品销路，扭转企业不景气的局面。
- （3）、不景气才更要上网，因为网上的信息来源非常丰富，很可能有多个消息会给您的公司带来无限生机，把自己的企业拯救起来。



- **16、“我公司经营状况已属领先水平，不需要做推广”**
- (1) 互联网的发展已成为一种趋势，您的很多潜在客户都在使用互联网当他们使用互联网找不到您的时候对您的企业形象和品牌形象不会有损失吗？
- (2) 公司名气大就不需要做互联网广告了吗？您看戴尔、可口可乐等很多公司都不会错过网络宣传带来的效益
- (3) 首先恭贺公司生意兴隆，像你们现在生意也很好，公司的已处同行领先地位，但如果人家上网找相关产品找到的是别的小公司，客户的感受是怎么样的呢？推广是一个企业形象问题，要知道网络发展得如此之外，每家企业都很关注，希望你们也重视这一块。



• 17、客户认为自己的行业有固定的客户，不需要做广告，怎么解决？

- (1) 难道没有想过扩大现有的客户群、扩大生产规模。如果现在还没有这种想法，很快就会被发展的时代抛弃，客户群会逐步减小。而在互联网上所得到的商机和讯息是用金钱无法计算的。
- (2) 您是否想扩大一下您的客户群、或者了解您同行的最新动态，而且我们可以为您的企业提供企业规划以及法律上的帮助等等。
- (3) 如果一个企业没有忧患意识，那么它终将被淘汰。
- (4) 您不担心你的客户会“移情别恋”？商业社会没有永久的客户，做了网站，可以吸引全世界的需要该产品的公司，动态的稳定才是永久的。
- (5) 首先网络是趋势，不论你们公司是做什么的，将来肯定会涉及到网络，如果现在不打好基础，客户是不会一成不变的。再有如果您在网络上做一笔投入，将来对推广客户群会有很大帮助，而且也极大方便你们公司目前已上网的客户。
- (8) 您上网之后，可以和您这些固定的客户更加快捷方便的进行交易。另外一个就是您可以在互联网树立一个更加牢固的企业品牌形象，增强既有客户的信心，同时又会扩大新的客户渠道，一举三得何乐而不为呢？



• 18、客户认为自己名气大，不用做推广，怎么办？

- (1) . 贵公司之所以会取得目前的成就，应该与以往的各种传统媒体宣传分不开的，既然已经在这些方面有了很大的收获，那么对于今天这样一个网络信息化时代，网络宣传更是任何一家大公司必不可少的宣传方式，而且网络宣传比传统媒体宣传更直接更时尚，更能体现公司的实力。它所面对的绝大多数都是终端客户，这种资源只有通过网络宣传才会得到。
- (2) . 通常名气大的公司，它的广告投入也是很大的。俗话说：创业难，守业更难，为了维持公司现有的名气，进一步体现公司的实力，网络宣传更是势在必行。



• 19、把资料放下，有时间我看过之后通知你。

- (1) 好，那我明天上午给您去电话，我们再就一些具体细节谈一下，看是不是能尽快利用这一窗口。
- (2) 应该看一下，这样您对我们公司能够增进一些了解，然后我们再细谈，最好您有空到我公司来一趟，可能会更好一些，您看好吗？
- (3) 行，您先仔细看材料，我明天再给您去电话，您看看到时还有什么问题需要我们进一步完善的？
- (4) 谢谢！我什么时候能够得到您的答复呢？
- (5) 好的，我希望您能仔细看看，我想这些肯定会对您有用的。那么我改天再跟您联系。
- (6) 好，您先看一下吧！有什么问题或要求我们再联系。
- (7) 想办法让对方更加感兴趣，如果只是一种说辞，尽力去面谈。
- (8) 希望您能认真阅读我们的材料，我随时等待您的答复。
- (9) 做好跟踪回访，确定其看过材料，如果您在看完后有什么意见或问题需要咨询您可随时给我打电话，过一段时间我再与您联系好吗？
- (10) 可以，您先看看我们的材料，看完后我再给您电话再介绍一下我们的其他您会感兴趣的服务

- 20、面对客户要求低价格的问题应该怎样争取签单。
- 告诉客户买的不只是一种产品，更是一种服务，尤其是网络产品的售后服务是非常重要的。我们会随时跟踪客户的网站推广效果，帮助客户选择关键词，编写网站描述，为客户出最佳的方案，帮助客户获取最大利润。对于一个公司而言，降低一点点的折扣并不能给他带来什么，但是如果企业的宣传做好了，带来的利润将是不可限量的。

