

# 電話行銷秘笈

郭育志

[www.speaker-kuo.com](http://www.speaker-kuo.com)



# 電話行銷遵循的要點

- 固定電話拜訪的時間
- 克服遲疑與畏懼
- 主導交談內容
- 在第一次時就成功邀約會面



# 電話行銷的五個步驟

- 一. 開場 The Opening
- 二. 消除敵意 Disarming
- 三. 告知用意 The Reason
- 四. 核心問題 Checkmate Question
- 五. 完成邀約 Checkmate Close



# 一、開場 The Opening

1. 先將你的目的簡單告訴客戶，要表現真誠的態度和友善的聲調
2. 你必須緩慢且確實讓客戶參與談話

開場盡量讓客戶回答：

「我是。」

「你是誰？」

「嗨！」

「你好。」

「我們認識嗎？」



### 3. 策略：

- 利用問候的奧妙
- 製造正面的氣氛
- 勾起好奇心

你的話術或開場白：

「嗨！(客戶的名字)  
你好。我是(你的名字)，  
打電話向您問候！」





## 二、消除敵意 Disarming

### 目標：

1. 讓對方回答  
「是」、  
「對」、  
「沒錯」、  
「我記得」
2. 以「我知道」開始

例子：

「我知道您是XX的好朋友。」

「我知道您負責媒體公關。」

「我知道您住在台北。」



3. 或「如果您還記得...」

4. 問一些明顯的事實，讓客戶回答「是」

「如果您還記得，我們昨天在XX見過面。」

「如果您還記得，我上禮拜一在會議上自我介紹過。」

「如果您還記得，我昨天給過你名片。」



5. 取得談話的許可

6. 讓對方回答：

「可以。」

「不行。」

「要談些什麼？」

例子：

「請問，這個時間方便談話嗎？」

「請問，我能打擾你2分鐘嗎？」

「請問，現在跟您說2分鐘的話方便嗎？」





7. 當對方回答「不行」時

8. 再讓對方回答「是」

你就問：

「如果一個小時後再撥，可以嗎？」

「如果您還記得，我們一個小時前通過電話。」

「請問，現在您是否比較方便？」



## 三、告知用意 The Reason

目標：

1. 獲得一個「會面機會」或得到「拒絕的理由」
2. 告知你的公司名稱
3. 說明你的來意
4. 談吐得宜、表現關心、展現自己的風格



5. 尋找能被你掌握、預測的回答
6. 運用比較柔性的字眼

例子：

「我打這通電話給您，是因為我們公司的股票軟體可以讓客戶在股市獲利賺大錢，所以想要請您評估對您是否有幫助？」



7. 運用選擇性的結尾，  
不要讓對方回答「是  
(可以)」或「不是(不  
可以)」
8. 告訴對方只需佔用  
15-20分鐘
9. 對方同意時即可獲得  
邀約

例子：

「我希望有機會拜訪  
您，這只會耽誤您15-  
20分鐘像您展示我們  
的軟體，讓您評估對  
您有沒有幫助，不知  
道是早上還是下午的  
時間比較妥當？」





10. 如果對方拒絕邀約時，你別在意他說什麼，也別沮喪

你就回答說：

「我了解您的想法，我可以在電話上請教您一個簡單問題嗎？」

等對方說：「可以。」

時，進行下一個步驟





## 四、核心問題 Checkmate Question

目標：

1. 引發需求與動機
2. 關切客戶的需求與動機
3. 傾聽

「如果您今天遇到嚴重的意外，對您的家庭將會造成什麼衝擊？」

「你購買的保單中，對您來說什麼是最重要的？」



## 五、完成交易 Checkmate Close

目標：

1. 邀約成功
2. 運用「特別」這個詞
3. 重述你的來意
4. 重複客戶的需求或動機
5. 人只有在迫切需求及強烈的動機下才會採取行動

「客戶先生，這就是我希望與您見面的原因。我想與您分享我是如何幫助其他家庭(人)...，『特別』是...」



業務：「如果您今天遇到嚴重的意外，對您的家庭將會造成什麼衝擊？」

客戶：「我的家人將會陷入困境。如果我真的發生意外，就沒有人可以負擔家計，來維持家人的生活。」

「客戶先生，這就是我希望與您見面詳談的原因之一。我想與您分享我是如何幫助其他家庭，『特別』是讓他們免於陷入困境。」星期一下午和星期四下午，我會在您公司附近，不知那個時間方便與您見面？



# 實例

請問XX先生在嗎？

客戶先生，您好！我是  
郭育志，打電話向您  
問候！

如果您還記得，我們在  
網路行銷課程裡交換  
過名片。

我是。

你是誰？(我知道！)

喔！我記得了。





請問，我能打擾你2分鐘嗎？

可以。

我打這通電話給您，是因為我們的客戶管理軟體可以幫助您提升30%的業績，我希望有機會拜訪您，這只會耽誤您15-20分鐘，不知道星期四早上還是下午的時間您比較方便？

我不需要





我了解您的想法，我可以  
在電話上請教您一個  
問題嗎？

你覺得客戶管理重要  
嗎？

你覺得客戶管理最重要  
的是什麼呢？

可以。

當然重要。

我覺得最重要的是(讓客  
戶滿意)。



客戶先生，這就是我希望與您見面原因。我想與您分享我是如何幫助其他人做好客戶服務，『特別』是(讓他們的客戶非常滿意，甚至向他介紹很多的生意)。」星期一下午和星期四下午，我會在您公司附近，不知那個時間方便與您見面？

⌘ 星期四下午好了。



# 結論

- 你要記住：「找出客戶的需要，絕對比克服客戶的拒絕，還來得有效果。」
- 如果無法完成邀約，其實也不是壞事。勉強見一個沒有需要的人，也是一種時間的浪費。

郭育志

[www.speaker-kuo.com](http://www.speaker-kuo.com)

