招商部客户沟通话术模板

2011年7月28日

S: sales 招商经理 C: customer 客户

**第一步：开场介绍项目，激发客户兴趣，吊胃口**

注：客户的沟通可以分次告知，前1次沟通的重点是简单介绍项目亮点、了解对方状况，随着沟通次数的增多，逐渐完善客户信息，促成成交。

一、第一次去电沟通话术

**沟通目的：吊胃口、摸需求、发资料、约时间**

S:您好，请问是XX先生（女士）吗？

**C:是的**

S:我是X项目负责（您这边）区域的王一，昨天您在我公司网上留言对项目很感兴趣，今天打电话就XX项目合作的具体事项和您做个简单的沟通，请问一下您看了我们网站后对这个项目主要想了解哪几个方面？

|  |
| --- |
| **情况1：**  **C问: 好的。您们项目具体是怎么操作的？（您们的产品、公司、价格。。。。）**  **(这类客户咨询的问题只有一个或很多，可以提醒客户一条一条说，一一记下来后按照项目最有优势的点重点回答)**  **S:**好的，X先生，请问您要咨询的就这么多，还有其他需要问的吗？  **C:还有。。。。。。（暂时没有了，先就问这些）**  S:好的，您想了解的方面我已经记下了，现在我简单的给您做个介绍。您目前对我们项目的商业模式（产品、政策等）很感兴趣，很高兴您对我们项目的关注，**{**我们先来分析一下这个项目有没有市场需求（请问:……采取客观事实封闭提问，客户回答是的方式，让客户认同市场需求进而认同我们项目的价值），再转到关于我们项目介绍的几个点上，有针对性回答，每个问题要求用5句话左右就能讲清楚（客户关于企业、产品、商业模式、市场支持等的问题解答详见项目亮点口语版）**}**通过我刚才的介绍，相信您对这个项目又有了更清楚的认识，也认同这个项目很有发展前景。您觉得我说明白了吗？您还有哪些方面要了解的？  **C:哦。比较清楚了。（如果客户还有要问的就再简单回答一下）**  S:那说明我们的沟通还是很有成效的，您也对做这个项目增加了信心。很多朋友像您一样对这个项目很有兴趣，认为这个行业是很有发展前途、产品有需求、利润空间很大。。。。。我们\*\*的代理商平均一个月都是\*\*的销量，像您这个区域的市场也很容易操做，您这个区域目前也有3个人和我在联系，也有明确的合作兴趣，我们也在对他们进行评估，看大家是不是适合做这个项目，我们也要对您的投资负责，这样更能保证这个项目操作的成功率，您说是这样的道理吧？  **C:是的（如果客户问他这个区域有谁在和我们联系，可以简单说是xx区的XX先生，我们正在选择最适合做这个项目的人和我们合作） 进入第二步——探寻客户需求的阶段** |

|  |
| --- |
| **情况2：**  **C: 您先把寄资料给我看了再说。（您把产品价格单发过来、您把合同发给我。。。。。）**  **S：**X先生，我很理解您想快速了解项目的迫切心理，选择一个项目，首先----要了解公司实力、产品特色、样板经验、商业模式、合作方式等几个方面，直接把资料发给您自己看也抓不到重点，咱们先电话沟通一下，我把您关注的几个方面和您讲一讲，这样您既节省您的时间，又能快速对项目做较全面的了解；其次---我也要根据您的情况进行评估，看您是否适合做这个项目，也是对您的投资负责，这样更好一些。请问您主要关注哪几个方面？  **S1:客户提关注点和要咨询的问题 C:转入情况一的沟通环节**  **S2: 我还是看了资料再说，您给我发资料就行了。 C: 进入第二步——探寻客户需求的阶段，然后发资料** |

|  |
| --- |
| **情况3：**  **C：我没留言，您们搞错了吧；（我留了几个项目的言，不记得您说的X 项目了，对您们项目没印象了）**  **S:** 呵呵，X先生，我很理解您不记得了，您可能事情太多（工作太忙、想找的项目太多）。您是（什么时间留言、留言内容复述），这个项目非常好，现在也很火爆，每天给我们项目留言要合作的朋友有200个左右。您忘记了没关系，我先在电话中向您简单的介绍一下这个项目的重点内容，您听完后肯定会感兴趣的，您看这样可以吗？  **情况A C 1: 好吧，您简单讲一下，什么项目？**  S1: 一个项目好不好，我们先来看一看有没有一下市场需求**{**（请问:……采取客观事实封闭提问，客户回答是的方式，让客户认同市场需求进而认同我们项目的价值），再转到关于我们项目介绍的几个点上，有针对性回答，每个问题要求用5句话左右就能讲清楚（客户关于企业、产品、商业模式、市场支持等的问题解答详见项目亮点口语版）**}**通过我刚才的介绍，相信您对这个项目有了更清楚的认识，也认同这个项目很有发展前景。您觉得我说明白了吗？您还有哪些方面要了解的？  **C:哦。比较清楚了。（如果客户还有要问的就再简单回答一下）**  S: 那说明我们的沟通还是很有成效的，您也对做这个项目增加了信心。很多朋友像您一样对这个项目很有兴趣，认为这个行业是很有发展前途、产品有需求、利润空间很大。。。。。我们\*\*的代理商平均一个月都是\*\*的销量，像您这个区域的市场也很容易操做，您这个区域目前也有3个人和我在联系，也有明确的合作兴趣，我们也在对他们进行评估，看大家是不是适合做这个项目，我们也要对您的投资负责，这样更能保证这个项目操作的成功率，您说是这样的道理吧？  **C:是的 进入第二步——探寻客户需求的阶段**  **情况B. C 2:不需要（没有兴趣、或者不说话）**  S: 那您是不是在找一个好的又适合自己创业的项目呢？是否愿意花2-3分钟时间了解一个不同于传统项目、零风险、新颖模式、专门针对中国亿万\*\*市场、可以解决目前（需求）\*\*问题的项目呢？  **C2-1: 是吗？什么项目？**  **S:进入到上面的**(情况A沟通环节： 一个项目好不好，我们先来看一看有没有一下市场需求。。。。。。。)  **C2-2: 我现在很忙，下次再说**  S: 那打扰您了，我先把项目的资料发到您的邮箱，您的邮箱号是。。。。。。这个项目现在很火爆、也很好，您今天百忙之中抽时间看一下，我明天上午还是下午和您联系比较方便呢？  **C:上午（下午）；您发了再说；我看完和您联系。。。。。（这类客户可以再发个短信到手机上加深对我们项目的印象）** |

|  |
| --- |
| **情况4：**  **C: 我现在很忙，没时间！**  S: 不好意思，打扰您了！相信您是比较成功的人，那您肯定希望忙得更有价值、更有意义，是吗？您是否愿意抽出2分钟时间了解专门针对中国亿万\*\*市场、可以解决目前（需求）\*\*问题的好项目呢？  **情况A. C:好的，您简单介绍下吧**  **S:** 一个项目好不好，我们先来看一看有没有一下市场需求（请问:……采取客观事实封闭提问，客户回答是的方式，让客户认同市场需求进而认同我们项目的价值），再转到关于我们项目介绍的几个点上，有针对性回答，每个问题要求用5句话左右就能讲清楚（客户关于企业、产品、商业模式、市场支持等的问题解答详见项目亮点口语版）通过我刚才的介绍，相信您对这个项目有了更清楚的认识，也认同这个项目很有发展前景。您觉得我说明白了吗？您还有哪些方面要了解的？**（如果客户的兴趣调动起来了，就接着沟通；如果客户确实很忙，兴趣一般就简单核对邮箱、提醒及时看资料、约下次去电沟通时间）**  **情况B. C：没时间，下次联系**  S: 那我先跟您核对一下您的邮箱，我把项目资料发到您的邮箱，因为这是一个很好的项目、利润很高、很火爆，您今天抽空看一下资料，您看我是明天还是后天给您来电话比较方便？有不清楚的请随时联系我  C:明天、后天；看后再说。  S:好的，您看资料后有不清楚的请随时联系我，我叫XXX，资料上有我的联系方式。 |

|  |
| --- |
| **情况5：**  **C:以前怎么没有听过X项目或您们公司？跟同类品牌XX有什么区别？**  S：我们这个项目主要在XX区域市场做的比较久，我们是先做样板市场，等有了成功模式之后才开始向全国进行复制，这也是一种负责任的态度，您说对吗? 您可能没听说过这个品牌，但您一定听说过XX（列举出和我们有关联的品牌、产品等），我们就是为XX提供原料、加工的企业（我们在XX区域市场就有这样高的知名度，相信明年的今天您那个市场也会有很高的知名度）**；**最后从该项目的规模、历史、渠道覆盖、行业口碑的角度简单回答。这样说您应该有了清晰的认识了吧，一个项目好不好和您有没有听说没有必然关系，但是一定和市场需求有关系，我先和您简单沟通下这个项目的主要关注点，以便于您做详细的了解，您看可以吗？  C:好的  S: **{**（请问:……采取客观事实封闭提问，客户回答是的方式，让客户认同市场需求进而认同我们项目的价值），再转到关于我们项目介绍的几个点上，有针对性回答，每个问题要求用5句话左右就能讲清楚（客户关于企业、产品、商业模式、市场支持等的问题解答详见项目亮点口语版）**}**通过我刚才的介绍，相信您对这个项目有了更清楚的认识，也认同这个项目很有发展前景。您觉得我说明白了吗？您还有哪些方面要了解的？  **C:哦。比较清楚了。（如果客户还有要问的就再简单回答一下）**  S: 那说明我们的沟通还是很有成效的，您也对做这个项目增加了信心。很多朋友像您一样对这个项目很有兴趣，认为这个行业是很有发展前途、产品有需求、利润空间很大。。。。。我们\*\*的代理商平均一个月都是\*\*的销量，像您这个区域的市场也很容易操做，您这个区域目前也有3个人和我在联系，也有明确的合作兴趣，我们也在对他们进行评估，看大家是不是适合做这个项目，我们也要对您的投资负责，这样更能保证这个项目操作的成功率，您说是这样的道理吧？ **C:是的 进入第二步——探寻客户需求的阶段** |

**第二步: 探寻客户需求的阶段**

S: 我们现在这个项目是在寻找事业合作伙伴，所以要对合作伙伴负责任，需要对您的情况做基本了解，请问X先生您多大年龄？是在上班还是在做生意？以往做过哪些项目？对这个行业了解吗？

（引导式询问，激发客户主动介绍自己的情况）

|  |
| --- |
| **情况1：**  **C: 20---28岁，上班（无业），没做过项目、第一次创业、无行业经验、想找个好项目。。。。（属于比较单纯的人）**  S:原则上我们对于没有行业经验（刚开始创业）的人是比较慎重的。请问一下您是准备一个人做还是和朋友合伙投资？计划投入本项目的资金是多少呢？  **C:一个人做（合伙等），计划投资XXX。（对于不回答这个问题的人可以很委婉的说是对他负责任）**  S：好的，通过和您短暂的沟通，虽然您没有创业经历（行业经验），但是我认为您很有创业精神和商业头脑，如果有缘分合作的话，相信有我们的帮助和您自己的努力，您会获得成功的。我们合作的流程分三步：您先看我们的资料，再提交《合作申请》等待审批，最后是参加项目说明会（考察公司）确定合作意向。我们先进行第一步，我把项目资料发到您邮箱，请问您的邮箱是。。。吗？ |

|  |
| --- |
| **情况2：**  **C：30岁左右，上班（在做生意），做过项目、对行业有一定了解。。。。。。。。（属于比较老练的人）**  S: （认同客户经验，激发合作兴趣）从您介绍的情况来看您是比较成功的，我们也希望寻找像您这样有创业经验的人合作。其实我们每天会接触到很多像您一样的朋友，想要寻找个好项目，给自己的事业带来持续稳定发展，您找项目也是想找个有前景的行业、有竞争优势的产品（服务）、能持续稳定赢利的项目，对吧。请问一下您是准备一个人做还是和朋友合伙投资？我们这个项目您计划投资多少？有没有相关的资源可以用呢？  **C:一个人（与别人合作）、准备投资XX万（投资多少不关键）；关键是有没有风险，利润空间大不大。。。。。**  **S:**关于您关注的风险和利润问题，这点也是我们项目最有保障的，我们有成功的商业模式（简单介绍该项目的商业模式）。我们现在合作的客户都是X个月轻松收回投资，X个客户轻松踏入百万富翁行列！可以这么说，只要您有一定的市场操作经验，加上我们的综合运营支持指导，是很容易成功，并且适合长期当做事业发展的项目。相信我们能让比您条件差的人成功，也更容易让您成功，关键是看您是不是能和我们做好配合，您说对吗？  **C：是的。。。。。。**  S:好的，通过和您短暂的沟通，和您沟通很愉快，您有\*\*经验和想法，您也很有创业精神和商业头脑，如果有缘分合作的话，相信有我们的帮助和您自己的努力，您会获得成功的。我们合作的流程分三步：您先看我们的资料，再提交合作申请等待审批，最后是参加项目说明会（考察公司）确定合作意向。我们先进行第一步，我把项目资料发到您邮箱，请问您的邮箱是。。。吗？ |

**C:\*\*\*\*@qq.Com**

S：因为这是一个很好的项目、利润很高、很火爆，我们XXX时间在XXX地方要召开项目说明会，时间已经很紧了，现在有很多人要参加，您今天抽空看一下资料，您有不清楚的可以随时联系我。您看我是明天还是后天给您来电话比较方便？ （确认式提问，建立下次沟通基础） **C：\*\***

**S:** \*\*先生，很高兴跟您沟通，感谢您对我们项目的关注，也祝您生意兴隆,万事如意，再见！

二、第二次去电沟通话术

**沟通目的：解答客户异议，促使做决定，发合作申请表。**

S:您好！李先生，还记得我吗？我是X项目负责人王一！两天前给您发的资料您看了吗？

|  |
| --- |
| **情况1 ：**  **C:看过资料**  S: 说明您对我们的合作还是很重视的，也希望我们能有缘合作，您看了相关的介绍，对这个项目应该有了更加深入的了解，您有什么计划，在当地计划怎么操作？（您看完后有什么不清楚的？我给您介绍一下）  C1:我想做这个项目，怎么和您们合作，正准备找店面。。。。。。**（合作意向很强类型）**  S: 我通过和您的沟通也认为您比较适合做这个项目，我们XXX时间在XXX地方要召开项目说明会，现在正在对参会人员进行资格确认，我们公司的项目评审小组需要对合作伙伴进行资格审核，看您是不是适合做这个项目，我们这样做也是对您的投资负责，这样更能保证这个项目操作的成功率，我马上把《合作申请表》发到您邮箱，您抓紧时间填好后发给我，我们的项目评审小组这两天统一进行资格审核，您看好吗？  **（根据客户回答结果灵活应对，处理技巧见下面情况1、情况2、情况3）**  C2：我还没想好、没有什么计划（打算）；我有XXX问题要问一下；**(合作意向不明确、在考虑，有问题要解决类型)**  S1：为便于我们更好的合作，我们也希望您对这个项目做全面的了解，那您有什么要咨询的？请讲  C:价格、政策、样板。。。。。。。。。。  S：具体问题具体解答（详见下面二次沟通客户问题处理技巧、百问百答、项目亮点提炼） |

|  |
| --- |
| **情况2：**  **C:没看资料 ，最近很忙**  **S:** 很理解您的忙碌，其实每个人每天都很忙。那您肯定希望忙得更有意义。其实抽出5-10分钟的时间就可以将一个难得的商业机会做了解，这对您而言也更重要。我们这个项目现在很火爆、机会也很难得，您想了解的项目合作事宜在我发给您的资料中写得很清楚了，昨天和您一样与我联系的朋友都看过资料了，都很有兴趣，我们XXX时间在XXX地方即将召开项目说明会，时间比较紧了，我再和您确认下您的邮箱地址，您邮箱是XXX吗?您看您是今天上午还是下午看一下，我再给您来电话，好吗？  **C:** 是的，是这个地址。那我XXX时间看一下。  **S:** 好的，希望我们有缘分合作。有个事情顺便和您说一下，今天上午您们那个地方的XX区的XXX先生刚给我打完电话，也表示有兴趣合作，我们正在对他进行评估，我和您沟通后觉得您也很优秀，也适合做我们的项目，所以请您尽快看下资料，我们好进入下一个工作环节，您看可以吗？ |

|  |
| --- |
| **情况3**  **C：什么项目？什么资料？（已经忘记了，说明第一次沟通不彻底）**  **S:** |

**第三步: 异议处理阶段——二次沟通客户可能提的问题点处理话术和技巧**

**C: 哦，我看了下这个项目，您们的前期投资太大了，我想前期就做五六万。**

S:还有什么其他关注点吗？

**C:再就是也考察了一下我们当地市场，那您们怎么保证这个项目盈利，我们这个城市的消费指数不高的，很穷的，几千块钱的生意。您们的价格我感觉不适合我们当地水平。**

S:还有什么其他关注点吗？ **C:没有了**

S:您的第一个问题是关于投资方面，我是这么看的：

很理解您对前期投资的关注，很多合作伙伴前期都会有这方面的困惑。冒昧的问一下您应该没有对X行业进行市场了解吧？现在X领域都是这个额度，再说了，您是想小投资小回报，还是大投资持久回报？我们本身是保证效果的X知名品牌，其实首批货款也就足以一个月的库存运营，这个是必须库存。关键是您对这个品牌是否信任，16年来，我们没有一个客户年销售额低于80万的。再者说了，前期投资的额度不是我定的，是根据市场经验和行业规则设定的，相信以您想做高端的眼光不会在意这点前期投资，您看重的是持久赢利经营是吧？您如果觉得前期投资比较困难的话可以通过跟亲人朋友合伙或其他方式解决，最关键的是短期的XX万投资可以让您能3个月收回投资，而且很快实现财富自由，以后不再为几万元而头疼，您觉得对您而言不是机会吗？ **C:是的**

S:那您觉得第一个问题解决了吗？ **C:还可以**

S:那您的第二个问题是关于项目赢利方面，我们是这么看的：

先生，很理解您对终端价格的关注，一看您就是脚踏实地想把生意做大的，像现在这个项目跟您一样的城市都是参照我们多年的经验制定适宜的市场操作方法操作的，他们那里经济水平甚至不如您们，他们怎么做成功的呢？任何地方都有穷人和富人，即使是纽约、上海这样的城市也有，关键是您想做哪部分人的生意，这正说明您们当地缺乏高端品牌，是市场空白！没有市场竞争，那这部分高端消费群体就更容易成为您的VIP啊。

（跟您讲个小例子，您那里怎么说也算是个华东的县级市是吧？中国西北的县级市应该算是全国公认的贫困地是吧？我们\*\*这样不到40w人口的小城市月均营业额也都是在35W左右，做的好的时候也可以超过40W，加盟商可以在4个月左右的时间快速收回成本开始盈利是有依据的。可以这么说，不是市场没需求，而是有没有适合的方法来推广适合的产品。目前我们在\*\*\*等地都有商场店面 ，您也可以现场考察一下，目前我们的市场拓展是很快的，每个月几十家加盟商，您所在的区域前两天还有人咨询呢）

S:您还有什么需要咨询的吗?（您是不是对我们的项目更了解了？您看这个项目是不是很有吸引力了？)

C:没有了问题了。（是的，这个项目是不错哦)

**第四步 尝试成交阶段——最重要的是敢于邀约**

S:通过和您的沟通，我很愉快，觉得您很优秀也很适合做这个项目。我们XXX时间在XXX地方要召开项目说明会，现在正在对参会人员进行资格确认，我们公司的项目评审小组需要对合作伙伴进行资格审核，看您是不是适合做这个项目，我们这样做也是对您的投资负责，这样更能保证这个项目操作的成功率，我马上把《合作申请表》发到您邮箱，您抓紧时间填好后发给我，我们的项目评审小组这两天统一进行资格审核，您看好吗？

|  |
| --- |
| **情况1：**  **C:好的**  S:我三分钟之内发到您邮箱，您先填一下，XX时间之前传给我，您看好吗？  C:好的 |

|  |
| --- |
| **情况2：**  **C:为什么要填表？这么麻烦，我在电话中已经告诉您了，我以前做生意就不需要，我直接过去不就行了？**  S:是这样的，很理解您以往的习惯。因为合作是双向选择，我们这样做也是对您的投资负责，看您是不是适合做这个项目。我们每一个合作伙伴都提交了合作申请表，我们也是想深耕细作，确保每一个投资合作伙伴都赚钱赢利，所以会对从合作伙伴的选择到后期的市场运营做好前期的规划和计划，不是所有人都适合做我们项目的，因为未来您代表的也是我们的形象，所以我们会做严格的审核，这也是为什么我们合作伙伴个个都在赚钱的原因，其实填个申请表您也就是2分钟的时间，相信为了这样的机会，您会克服的，是吧？  **C:好的** |

|  |
| --- |
| **情况3：**  **我再考虑一下！**  **S:** X先生，您考虑是应该的！（认可客户的反对意见），我做决定的时候也会认真考虑的，我相信这个项目可以帮您解决现实的困扰，投入产出比也很高、投资回报周期也很短。确实是一个不错的好商机，这点之前您也这么认为，只是我觉得您好像还有什么想法没有告诉我，我可以知道您的真实想法吗？是投资额度、市场操作、服务，还是其他因素呢？（了解真实原因）  **C:主要是您们的项目我没有操作经验（团队），我担心市场操作可能不大容易。**  **S:**除了这点没有其他的原因了吗？ **C:没有了。**  **S:**明白，其实之前很多客户也有和您同样的顾虑，不过他们在了解之后，就完全放心了，其实是这样的。（3F介绍法给出回复）首先，我们的客源是巨大的，  **{**（请问:……采取客观事实封闭提问，客户回答是的方式，让客户认同市场需求进而认同我们项目的价值），再转到关于我们项目介绍的几个点上，有针对性回答，每个问题要求用5句话左右就能讲清楚（客户关于企业、产品、商业模式、市场支持等的问题解答详见项目亮点口语版）**}**  **为了让客户信服，可以适当举例说明一下**  **C:。。。。。。我还想考虑考虑。**  **S:**王先生，我非常理解您的顾虑（认可客户的反对意见），我做决定的时候也会认真考虑的，只是我再问您一个问题吗？  **C:可以，什么事？**  S:根据您的顾虑和上次沟通，我相信您主要关心的应该就是产品怎么销售、利润有多少、市场怎么操作对吧？  （引导式提问，客户不说真实顾虑，我们就假定情况）  **C:是的**  **S:** 可以这么说，从市场空间角度相信您也是知道的，通过目前我国经济发展和对X的需求，可以预见，以后对于X的需求，就像现在的\*\*一样。只要大家用对的方法，把市场打开，赚钱是一件很容易的事情！我一会会发个《合作申请表》到您的邮箱，您先填一下，XX时间之前传给我，您看好吗？  **C:好的。** |

S: \*\*先生，很高兴跟您沟通，感谢您对我们项目的关注，我们的评审委员会会进行统一的审批，如果您符合我们的要求，我会在XX时候跟您电话沟通，如果不符合，我们也只能做个朋友了，您看这个时间方便吗？

**C:好的**

S:祝您生意兴隆,万事如意，再见！

三、第 三 次 沟 通 话 术

**第三次沟通目标：处理解答客户异议，促使做决定，达成参会邀约。**

**对于没有提交合作申请表的客户催其提交申请表，如果实在不想交申请表又有明确合作意向的可以适当灵活掌握（我按照您说的情况已经帮您填写好申请表交给公司了）**

**S:**您好！X先生，我是X项目负责人王一！我已经收到您发给我的申请表并交给公司审核了，今天打电话是告诉您一个好消息：我们可以顺利成为合作伙伴了，我们的项目评审委员会对申请合作的朋友进行统一审核，您比您那个XX区的XXX先生更适合和我们合作，(您基本符合我们合作的要求)。

**C:是吗**

S:是啊，我们在XX时间在XXX地点项目说明会马上就要开了，届时会上会有我们公司关于这个项目的战略规划、市场动销、成功合作伙伴也会来做经验介绍，您也可以和我们的老总见面。再者说，用一到两天的时间可以了解到多年的X行业的的经验又可以跟创新的市场运营和商业模式碰撞，本身也是一种财富，您说是吗？所以，如果您有投资项目的计划的话，我帮您先申请一下会议名额，您准备几个人过来，什么时间到？

|  |
| --- |
| **情况1：**  **C:好的，XX时候到，XX个人**  S:好的，那您定好车票后告诉我，我好安排接待工作。会议期间的会务费、餐饮费、住宿费是由我们承担的，您过来的时候，要带上您的身份证，我们住宿要登记的。为了保障这次会议您有收获，请带上10000元现金或银行卡备有，因为我们这次会议有特殊的促销政策，您签订合同时是要交定金的，这样也能及时把握好机遇。因为我们一个区域只招一家合作伙伴，说不定会议上别的区域代理商也想做您这个区域，那您就失去这个机会了。那我们XXX时间XX地方见。  C:好的。（如果对带钱比较敏感的客户就再解释一下带钱的重要性和必要性，并且强调只是备用，如果我们认为他不适合合作他没有考虑好的话，是不用交钱的） |

|  |
| --- |
| **情况2**  **C:我先跟家人商量一下，再跟您说吧！**  **S:** 先生，俗话说耳听为虚，眼见为实，X项目到底怎么样，只有我们自己感受过才能下定论。其实，以您这么多年跟生意打交道的经验来看，什么是做生意成功的关键呢?是行业？产品？品牌？价格？广告？我认为目前做生意最重要的是：进入好行业，选择好产品，复制好模式，拿到好政策，拥有好平台！ 在项目会（总部）上您可以对这个项目的行业纵深、商业模式、盈利空间、营销推广等进行讲解和样板案例推广，您就相当于在投资方面上了黄埔军校，剩下的就是做好执行就可以了。同时您可以了解最值钱的资讯（资源），（而且我们的座位有限，必须提前预定，还有各方面条件的限定）这样的商机您尝试一下，做的好呢，是一大笔的赢利，即使做不好也不会有什么损失，我是看您都符合我们独家加盟的要求，才帮您预约的，您看好吗？  C1：好的（转入情况1的沟通环节）  C2：再考虑下（见情况3下面的几种回答方案选择回答） |

|  |
| --- |
| **情况3**  **C:以后有时间再去吧！或我再考虑一下！（客户不论哪方面的异议都可以拿以下的几种方式回答）**  **S:**（不必全部说，拿一点来说服就可以了）  **S1:** 正是因为您对公司没有一个明确的印象和实地了解，所以您才会心里没底而犹豫，我上个月接待的您那个省的客户当初都是跟您一样，所以我非常理解您，我相信您来公司考察后，心中更有底，那样对我们今后的合作也更是打下了良好的基础。  先跟您分享一下，我们十几年来的投资推广经验，我们归纳了下朋友们在选择项目时所关心的三大问题：一. 最关心的——做某个项目，是赚谁的钱？能赚多少钱？怎么去赚这些钱？ 二. 最担心的——总部的实力、信誉，关系到自己的资金安全性，项目的实际操作可行性和难易度，以及盈利能力。三. 最闹心的——加盟后总部的支持服务、物流配送、营销指导（促销策划、活动方案等）能否及时跟上，能否兑现实现签约前所做的承诺或者合同所列的约定。您说对吗？您来沪考察的话，这些问题都可以帮您迎刃而解，所以还是很希望能跟您本人交个朋友，把项目做好！  **S2：**王先生，一听您说话，就知道平时很注重生意信息和时间的有效利用啦，不会不愿意考虑这个朝阳性的项目的。那您肯定希望忙得更有价值、更有效率、更有意义是吗？您只需要投资一点点的时间，却可以让您忙得更有价值，让您很快获利，这样的时间花的值不值呢？约您去参加这个项目说明会，是想让您从纵观的角度了解这个行业，也给您提供一个新的盈利模式和思路。您现在连项目考察的决定都作不下来，那您又如何与我们合作？再说您在对我们项目都不了解的情况下就投资，说实话，我私下认为您这样做非常不稳妥。像您这种情况我们又怎么敢合作呢？合作前的相互了解是很有必要的。  **S3:** 是的，每个人都很忙。我觉得您还是没有认识到实地考察的重要性，这也很正常，也许因为您对我们不了解、也许您正忙于准备新做的项目、也许您现在找新项目的意愿不强，但是，我可以很负责任的告诉您，以我们集团对市场的综合调研，很多厂家不负责任承诺不需任何经验，不需寻找客源，不需任何费用等，以您的经验，市场操作是那么简单的吗？单纯靠广告或单纯靠坐销的时代已经过去了，我们需要新的思路和方法迎接市场的挑战，您说对吧？但是您不会拒绝真正的好项目，对吗？  **如果最后说服客户同意参加会议就回答情况1的沟通环节** |

|  |
| --- |
| **情况4**  **C:我能问一下在我想做的市场附近有加盟商吗？我想先去参观一下他们的专卖店再决定去不去。**  **S:**对这个问题的处理分两种情况：  第一种：附件有样板又可以去考察。就告诉对方地点，并且说这个客户还不是做的最好的，我们这次会议上您会听到比这做的更好的案例；  第二种情况是附近没有考察的或者作得不好的。就“以南说北”法应付。您这个附件暂时还没有，您可以来我们会议上做全面了解，因为会议上会介绍全国做的好的营销推广模式，可以考察我们公司和当地的样板市场，这样不更好、更全面、更节约时间吗？不知您同意我的看法吗？  C1:好的（转入情况1沟通环节）  C2：还要坚持去看样板的，可以把合作的比较好的客户电话给他，让他电话联系我们的成功样板客户，让客户现身说法，帮助您邀约。  **（如果客户同意参加会议就转到情况1沟通环节；如果没有确定，就再继续约时间沟通，逼其参会）** |

四、主动来电沟通话术

S: 您好！X项目X，我是营销方面的负责人王一，请问有什么可以帮您？

（标准的接听开场白，权利式提问，获得提问的权利。）

**C:我想咨询一下您们项目的操作（产品、价格、政策等）**

S:好的，欢迎您的来电，先生您贵姓，怎么称呼您比较好？可以留下您的电话吗？

（探索式提问了解客户基本资料，防止断线，接不到客户）

**C:免贵姓李，木子李。电话\*\*\***

S:李先生，请问您是第一来电还是以往咨询过类似的业务？

（由于电话系统未显示客户的电话是否联系过，为保险起见，还是问问比较好。）

**C1:我是第一次打电话过来。**

S:李先生，刚才您提到想要咨询X项目的市场操作（或\*\*\*），因为我们对经销商经营品牌也有一定的要求，在向您介绍前，王一可以先简单的介绍一下我们X项目，然后问您一到两个问题吗？（权利式提问）

**C:可以，什么问题？ （回至一次去电通流程话术）**

**C2：我是XXX时间和您联系的XXX,我收到您给我发的资料了**

**S: 回到二次沟通开始的情况1**

五、附录：常见异议处理

引导客户，封闭式提问。把大话说实，始终不离钱和机会，您不做别人做。

**1、C:价格太贵**

S: 1.是吗？从跟您沟通的那一刻起，我就觉得您是一个很有眼光很重视品质的人。所以我想请问一下，既然觉得这个产品这么贵，为什么还有这么多人选择它呢？“既然这么贵，您为什么唯独看上这各项目呢？”我们这几年的市场都做了几个亿，那您帮我分析一下为什么这么贵，还有这么多人疯狂的选购呢？

2.我太理解您了，因为任何一个选购产品的人都希望花最少的钱买到最好的产品，您说是不是？“请问为什么想选择我们的产品呢？很多人在选购产品的时候，最关注的是三个方面：一是关注产品的品质，二是关注产品的价格，三是关注产品的服务。但我们既要最高的品质、服务，低价是很难的。如果不能三全齐美，只能两全，您愿意牺牲哪一项呢？我想您肯定不希望我们牺牲品质是吗？我想牺牲一点点的价格，让您得到更高的品质和服务也是值得的，对吧！

**2、C：现在不感兴趣了！**

S: 先生！您不感兴趣，我非常理解，因为任何感兴趣的事情都是从不感兴趣开始的。我过去跟您一样，还没做这个项目之前，我对它也不感兴趣，可经了解却发现，我们的产品能给客户带来不小的价值和利益，于是我开始产生浓厚的兴趣。我相信您不感兴趣的最主要原因是，您对我们的产品价值所给您到来的利益和好处还不够了解。如果您感兴趣的话，就主动找我了，是不是？所以今天我就主动来找您，让您了解一下我能给您带来的好处和价值，您一定不会错过的，是吗？

**3、S:已经选定好合作厂家了。**

C:是吗？首先恭喜您，我相信那个厂家肯定有很多您关注和值得操作的方面，这说明您对这方面非常的关注和在意，那请问一下，您为什么要选用这个产品呢？那再请问一下，使用这个产品后，您觉得什么地方比较好？什么地方不太满意？或“再请问一下，假如下次让您选择，您希望我们的产品达到什么样的标准？”“‘如果我能为您提供您想要的那些标准和结果，您觉得好不好？”

**4、这个项目利润空间怎么样？**

我想问一下，您现在有做美发的朋友吗？一个理发染发客户赚多少钱？您觉得您做一个生发乌发养发客户赚多少钱满意？ 比其他而言，没有成形的竞争对手，我可以这么跟您说，利润是\*\*。

**5、C:我在网上看您们X项目的评论，很不好，不想考虑了。**

S: 我也注意到网上对XX的评论，有正面的也有负面的，不排除竞争对手看到XX的热销故意编造、歪曲一些事情，散播不利于我们的言论。您看像其他领域的奔驰和QQ吧，他们论坛上骂他们的和夸他们的一样多。其实很多说法都是竞争对手编造出来的，您可以看看世界和国家的专业机构对我们的评价。

**6、C:现在行业经济不景气**

S: 经济不景气时可以理解的，但很多成功者都是在不景气的时候脱颖而出的，您说是吗？“成功者都是在别人卖出的时候他买进，别人买进的时候他卖出，是吗?所以今天的不景气我相信不是您想要的，因此如何让他景气起来才是关键的，对不对？“那如果我们探讨一种可以帮到您，对您的发展有好处和有帮助的方式的话，您觉得是不是正在协助您处理目前这个不景气的状况呢？那我们来讨论一下、计划一下好吗？

**7、C：听别人说，您们X项目小毛病多，具体哪点我也不知道。**

S: 先生，我们在全国畅销不知道您知道吗？各大零售巨头选择经营我们项目，最看重的就是我们雄厚的营销策划推广和渠道建设能力和良好的技术实力。X项目是一个行业内的一站式服务供应大公司；我们的团队非常专业，我们现在市场操作已经很成熟了，本身就是大品牌，如果真的小毛病那么多，怎么会有那么多客户选择我们呢。您看，我们的市场加盟区域已经所剩无多了。而且我们\*\*的市场操作全球唯一，对于市场的支持，用了业内独一的支持政策，如果没有这么高的自信，我们敢这么做么？

1. **邀约时无时间来，太远，工作忙：**

方法A：（了解无时间来的原因）工作忙那是肯定的，这也正体现了您的个人能力。但我想全凭我和您在电话里沟通的话，是不足以让我们真正的相互了解的，再说，您选择了一个投资项目是不可能冒冒然地随便投资的，您来西安考察可以对我们公司做个全面的了解，比如我们公司的规模，我们的产品等，而且有些事情还是需要我们来面谈的，您说对吗？您平时工作忙是为了赚钱做事业，现在有这么好的一个项目就不值得您来考察吗？赚钱都没有时间，您做什么有时间呢？现在交通这么方便，来回耽误您一两天就够了。

方法B：对于独家代理商：因为我们寻找的是独家代理商，您正如许多当地和我们联系的人一样，机会和竞争是并存的，真要做的话，您最好在一周内安排时间过来，我们不可能为了您而让市场长期空闲着。另外，考察是双方面的，除了您对我们企业进行详细了解外，我们也要对您的实力，行业经验、经营思路进行详细的了解。您看与我们合作的\*\*代理商、\*\*代理商（尽量距离远），他们现在都做的很好，没有哪一家是没有来考察的。

1. **来公司的费用怎么办？**

合作，是互惠共赢的，公司拿出了最大的诚意，在上海期间的住宿、餐饮费用，全部是公司承担。而车费，我个人觉得，这是您考察项目必须承担的费用。一份投入，一份收获呀

**10、我以后再来或某日来**

方法A：为什么突然改变，我这边都安排好了，会议的房间都给您安排好了。什么时间才能来，如来迟了，我只有考虑其他人了，到时候您就没机会了。

方法B：区域独家代理资格的强调；时效性的强调；机会失去的强调，定好下次来的时间。

方法C：那好吧，您定下来后通知我，不过，我想您也知道我们寻找的是区域独家代理，而且目前和我们联系的朋友也比较多，我不能向您保证您这个区域能够给您留下来，希望您尽快决定，后天我们再联系（时间可视情况，但一定要确定，确定其参会或放弃）。

1. **无时间来公司，但邀请您去当地**

去您那儿当然可以，但有一点希望您能理解，目前与我们联系的朋友很多，要是我们每个朋友那儿都去的话，这工作量也太大了点，不可能为某一个人到处跑，所以希望您能原谅。我也很忙，况且对您来说，是希望对公司有较全面的了解，如我去您那儿，您了解的信息很有限；不如您来公司，了解的更透彻。仅仅就是花几天时间，几百元的路费。