二、电话里怎样应对目标客户

拒绝1："我很忙，没时间。"

应对：张总，我知道你很忙，所以才打电话来跟你约个时间。我不会耽误你很多时间，只要十几分钟就可以了。但这十几分钟，也许对你的企业有很大的好处。你看，你是明天上午还是下午我们见个面。——我知道你很忙，我们正在开一个课，就是让你不忙，而且让你提高工作效率，......我们这个讲课的老师是......

我知道你并不是没有时间，而是你认为这个事情究意有没有价值。如果有价值的话，我相信你再没有时间也会挤出时间来了解。比如说，你来这里马上就能够让你赚上百万上千万，你会说没有时间吗？比如说，......。你说对吗？

拒绝2："我对这个不感兴趣，你找其他公司吧。"

应对：张总，我非常理解你的心情。当你不完全了解清楚这个项目（或构想）的时候，不感兴趣，是很正常的。你不了解就感兴趣，反而就奇怪了。我相信，你真正了解这个项目之后，也许会感兴趣。 你不感兴趣，也没有关系，就当了解一个信息，现在是信息时代，信息就是财富，说不定这个信息不是你想象的那样，也许你从这个信息里面能够得到意想不到的收获。反正了解一个信息没有坏处，总不会吃亏。我不会耽误你很多时间，只要十几分钟就可以了。你看，你是明天上午还是下午我们见个面。

拒绝3："我们经费很紧张，有机会再合作吧！"

应对：现在每个企业的经费，都很紧张。就是再有钱的单位，也总是缺钱。现在的关键是如何把有限的资金用在刀刃上，让他发挥最大的效益。如果花小钱能办大事，能提高十倍二十倍的效益，我相信你一定会挤出钱来办这个事。现在我们的这个活动就能达到这样的效果。我不会耽误你很多时间，只要十几分钟就可以了。你看，你是明天上午还是下午我们见个面。

拒绝4："你先传个资料，我们研究一下，再跟你联系。"

　　先判断真假。大部分都是假的，如果你真得等他的回话，你等到眉毛胡子白都等不到。真的，就说(有两种说法)：

（1）好，你们尽快研究。星期五我正好路过这里，我过来一下吧。

（2）好，我知道你是大忙人，事情也比较多，干脆这样，星期五，我打电话过来。

拒绝5："你怎么知道我手机号码的？你怎么乱打（发）？"

应对（1）：王总，您先别急。现在是信息社会，您的手机是用来联络的对吗？至于我从哪里得到的并不重要，重要的是今天我给您传达一个重要的积极信息，多知道一个信息总没有什么坏处，也许这个信息可以给你带来意想不到的收获。（如果他说：什么信息呀？！你就接着说：我们这个信息是......；如果他不感兴趣，你可以这样说：王总，您不感兴趣，没有关系，就当交个朋友吧，我叫某某，今后欢迎加强联系。打扰您了，再见！）

应对（2）：你好！王总，我们是在某某会议上认识的（你手上搞来的名录是某某会议的名录，但你并没有参加）我叫××，你可能忘记了，但我对您的印象还是非常地深刻。是这样的，我这里有个非常好的信息想告诉你，这个信息是......

拒绝6：你这个人烦不烦啊，老跟我打电话？

应对：王总，你不要生气，如果业务员都象我这样，你们公司的业绩早翻番了。你说对吗？就当我给你个信息员吧，如果你觉得这个信息有用，你就吸收，没用，你当了解一个信息吧，这没有什么坏处。

确认—— 通过上面的工作，可能出现两种情况，

一是对方有意向，约见成功，这当然好，你就可以确定时间地点，进入下一步"面谈"。二是对方没有意向，约见失败，这很正常，因为我们这个事业是个"大数法则"，不可能人人有意向，我们应该有1%的思想准备。

在这里，提醒各位：大部分业务员都在这一关倒下去了，牺牲了。这一关叫做"鬼门关" "死亡谷"是个"瓶颈"。这就好象打游戏机一样，到了这一关就是通不过，一到这关就死掉了. 为什么会倒下去？都是因为前面的工作没有准备好，为后面的失败埋下了隐患，问题在这个环节都暴露出来了。你前面付出的是什么，这一关回报的就是什么，不管是成功还是失败，这就是规律。如果你前面工作准备的好，你就可以减少失败，顺利地进入到第三阶段"面谈"。