



一次电话营销

案例编号：TJVI-S&M-014

案例名称：一次电话营销

发生部门：销售部

案例描述：

笑笑来酒店销售部已经3个多月了，但是由于没有经验，一直都做着打杂跑腿的事儿，兼顾上着酒店安排的销售员培训课程。今天主管终于给她分配任务了，让她给那些酒店的客户打电话，问候酒店的老客户并推销酒店近期的活动。笑笑接到任务非常开心，想着终于能一显身手了。这不，拿着主管给的名单就开始拨电话。对方是平安保险负责外联公关的林小姐，资料显示，林小姐以往常常在酒店举行会议，但最近一段实际时间会议的数量急剧减少。故需要致电联络。电话马上被接通了，笑笑用柔和甜美的声音说道：

“您好，林小姐，我是z酒店销售部笑笑，您现在方便接听电话么？”

“请讲”

“林小姐，是这样的，以前贵公司经常在我们酒店举行会议和接待，不知道今年有没有在我酒店开年度总结会议的意向呢？”

“原来是为了这件事呀，我们以后不会在你们那边开会了，我们已经换了别的地方了”

“那请问是我们酒店哪些地方做的不足吗？方便透露贵公司目前与哪家酒店合作吗？”

“反正现在都不去你们酒店了，问这些还有什么意义？”

“请您原谅，我想您没有选择我们必然有您的道理，说明我们酒店还有很多不足，还需要改进，劳烦您提一下建议，真的很感谢！”

“没什么好说的，我现在很忙！”

“好的，那稍后我以短信的方式将我的电话号码发给您，请您惠存，以后有需要效劳的打我电话就好，非常抱歉耽误您的时间，祝您工作顺利，心情愉快！再见。”

待林小姐挂断电话，笑笑才微笑着挂了电话。



案例分析：

电话拜访、营销是销售部工作的一部分，时刻保持亲切的笑意，将良好的情绪通过电话线传递给客户这是电话营销员需要具备的品质之一。这个电话拜访虽然没有得到满意的答复，但是营销员的表现还是有值得学习的地方：（1）客户刚接电话，笑笑问候之后，首先问的是客户是否方便接听，为客户着想，这样不容易造成客户的反感；（2）在得知客户不打算与酒店合作后，没有立刻切断电话，而是询问不足之处，为酒店服务提升收集信息；（3）当客户表现出没有再聊下去的欲望时，笑笑聪明地不再纠缠追问，而表示将会把电话发送给客户，以便今后的合作，并在再次为自己的打扰感到抱歉。（4）在客户切断电话之后再挂断电话，表示对客户尊重。

事件解决：

挂断电话后笑笑立即将手机号码发送给了林小姐，并在笔记本上将此次通话要点做好备注，准备一段时间后再进行回访。

一段日子以后，林小姐所在的公司仍然没有来酒店消费，但是却介绍了她朋友的公司来着来年会，后来据林小姐说，当时她的朋友请她帮忙找酒店，林小姐记起来手机里有 Z 酒店销售代表笑笑的电话，于是拨打了过来，最终促成了这笔订单。

案例反思：



酒店销售行业从来不缺乏机会，缺少的是销售员们对客户的诚心和耐心，电话销售虽然不能与客户面对面，但是只要诚挚沟通，客户还是能够感受到。即便客户不能马上接受你传达的信息，但是留给客户能第一时间联系到你的方式，就可能出现转机。若每个酒店销售员都能有笑笑这样的耐心，酒店的客户怎么可能悄悄“跑掉”。

案例启示：

- 1.微笑是最美、最有效的沟通语言；
- 2.对于电话销售而言，适可而止永远比死缠烂打讨人喜欢；
即便客户没有交谈的欲望，也要从客户的态度中得出启示。