一天200个电话打到耳鸣

记者走近家装公司电话营销员，揭秘电话那一端的故事

“女士，您好，我是××装修公司的……”“请问您是×××吗？我们××公司最近正举办优惠活动……”相信很多人在开会、开车等不希望接电话的时刻，都接到过类似的电话，感到厌烦甚至窝一肚子的火。但在电话的另一端，也有不少辛酸的故事，营销员有时要打上几百个电话，才能碰到一个有意向的；明知可能会挨骂，但为了多赢得几个客户，必须厚着脸皮一直打下去……

现代快报记者 徐赟睿

漫画 雷小露

谈体会

要是我也会觉得烦

文静（化名）是南京一家装修公司市场部的电话营销员，记者试着从她的描述中还原这个被很多人诟病的职业背后的故事。文静说，刚入行时，她也充满疑惑。“打了一星期电话，没确定下来一个客户，几乎没信心干下去。而其中很多业主都会质问‘你怎么知道我电话？’”文静明白，对方生气了。

所谓电话营销，工作的主要内容就是打电话，从公司收集来的海量电话号码中筛选出意向客户，如果能约过来和设计师见面，就算业绩，如果客户签单了，会有奖金。“跟陌生人通话，还让人家掏钱，这多半得靠运气。”文静说，“有人接到电话一听是装修公司的，直接就把电话挂了。礼貌一点的，说声不需要或装过了，严重的就直接骂人了。”

文静手中拿到的电话信息，大多是公司从物业公司、网络等多种渠道买来的，但这些渠道会将同一批电话卖给许多家装公司，所以很多业主往往一天就能接到多家公司的推销电话。“我要是业主我也会觉得烦，对大众来说，营销电话早已成为一种防不胜防的骚扰，但对于我们而言，又是成本低又直接的方式，一天那么多电话打下来总能撞见愿意来公司的客户。”

谈经验

电话营销也需技巧

文静告诉记者，每个季度公司都会有几场活动，公司规定必须要来多少客户，她就必须加班给业主打电话。每次活动前夕，她每天差不多要打近200个电话，最终一两个客户明确答应会来，十几个客户说可能会来，这就算是不错的结果了。

由于公司会把电话营销员的工作业绩与来访人数挂钩，来的人越多，奖金就越多，这成了文静最大的动力。每次活动之前，他们都会根据活动内容，想好相应的开场白。“虽然运气很重要，但想成功也需要技巧。尤其对那些摇摆不定的客户，更需要技巧，突出活动的亮点，引起业主的兴趣。”文静说，“对那些有初步意向的客户，一定要做好备注，在之后必须时常打电话提醒、关心，直到对方答应来为止。

其实，每个营销人员走的路线也不同，因为有的客户喜欢专业的，有的则喜欢朴实、亲切的，所以他们也分专业流程路线和情感路线两类。一般女营销员多走情感路线，让客户有亲切感，以情动人。而男营销员则更能体现其专业性，一套既定的流程有条不紊说下来，让客户觉得你很专业，可信度也高。

谈辛酸

头疼、耳鸣是常事

在长期这样的工作强度下，头疼、耳鸣对文静来说已经是家常便饭了。“有些坚持不下来的同事会申请调部门，有些就直接辞职。”文静坦言，“刚开始那段时间真的很难受，腰酸背疼，不过公司还是蛮人性化的，不会强制你打完多少才能休息。有时候累了我会出去散散步，调节一下身体。”

不过对文静来说，最头疼的还是如何应付客户。“有时候，客户是约来了，也得看消费能力，有的消费能力很好，有的却一般。但最怕的还是一直拖着，不说装，也不说不装的客户。”文静说，“我遇到过一个客户，之前去过公司，看过样板间，但后来再联系时，她就推脱说有事，过几天再说，之后每次打电话回访对方都说有事，一直往后推，最后不了了之。”

当记者告知文静“新消法”实施后，企业不得再如此骚扰业主时，文静倒并不担忧，她眨了眨眼说，“其实现在网络营销很流行，比如微信，现在大家都用智能手机，通过微信就能看到优惠信息，可能以后会从事这方面的工作，毕竟工作性质是差不多的，都是和业主进行沟通。”

看直通车样板房找 直通车装饰
让/家/装/快/乐/起/来 南京第1性价比装修公司

50m²全包 ¥2.88万元
70m²全包 ¥3.58万元
90m²全包 ¥4.28万元
110m²全包 ¥4.88万元

凡活动期间报名及签单业主还能享受更多优惠

1、免费拆除，拆除费0元
2、定金双倍返还
3、所用板材均免费升级为E0级
4、提前预约并签单可享受3000元装修补贴
5、签单业主送品牌家用电器
6、进店咨询业主有小礼品赠送

全包工程 墙顶面漆、门、门套、墙地砖、吊顶、地板、门槛石、[illegible]、整体衣柜、[illegible]、洁具五件套、防水、大小五金、水电改造预收5000元……

联合主材品牌推荐

马可波罗瓷砖	3D喷墨陶瓷	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	欧普集成吊顶	[illegible]
水木年华地板	科森地板	[illegible]地板	万润达木门	丰禾木门	[illegible]	美标洁具	[illegible]
[illegible]洁具	上华王卫浴	[illegible]橱柜	[illegible]移门	[illegible]	上海立邦	美国[illegible]水管	[illegible]电线

更有机会获得江苏省家庭装饰监理公司的全程免费监理

独立第三方监理的存在，对进一步规范本市家装市场管理起到了推动作用，同时也让消费者在处理装修问题中，提供一个专业咨询顾问的平台，监理日记也让业主在装修纠纷时有法可依、有据可查。对此众多消费者也表示欢迎，认为独立的第三方监理对规范装修市场无序化将起到推波助澜的作用。

让业主从不可思议到坚定不移

业主张小姐有套房子想装修做婚房，一家人工作都很繁忙，所以装修这个家对于张小姐来说是比较吃力和烦心的。起初张小姐也是东奔西跑地考察和比较各类型的装饰公司，在最终的比较和考虑后还是选择了我们。张小姐讲之所以选择我们是因为我们不仅性价比高，而且施工质量还可靠。

业主晒出了我们家的报价表“从基础装修到墙地砖、木门、地板、衣柜、移门等等90m²的房子包括水电才4.28万元。”张小姐说，她一开始还不相信，但是现在装修已将过半，感觉到装修质量真的不错，也不需要操什么心，设计师和监理经常到工地。另外还有权威的第三方的监理进行全程的跟踪，业主终于相信这次是真的赚到了。

（人工+材料、主材）一览表

胶漆工程：披刮3遍腻子并带光打磨找平；滚涂两遍乳胶漆；人工修直阴阳角
厨卫墙地砖：清理基层，水泥素浆、水湿铺工艺
客餐厅吊顶：石膏板造型顶，木龙骨吊筋框架，纸面石膏板含灯带
衣柜工程：杉木齿接板或进口双饰面木工板柜体，含挂衣架、抽轨、铰链
防水工程：高级防水材料，湿区涂刷1.8米，干区涂刷0.3米，24小时闭水试验
厨卫吊顶：欧普集成吊顶UV抗划痕，进口镜面板
门、门套：工厂定制工艺实木门及免漆套装，含门锁、门吸、合页
地面工程：高级复合地板（1.2厚仿实木复合地板，含防潮垫、脚线、门压条）
厨房橱柜：吉林露水河柜板UV或钢琴烤漆系列，不锈钢水槽及龙头
卫生间洁具配置：座便器、花洒、龙头含三角阀、软管、下水管、地漏
开关面板：预收单开、双开、三开及电话、网络、强弱电插座
水电路改造：预收5000元水电款，按实计算，多退少补
其他：以上费用包括人工+材料、主材费、安装、材料运输及上下楼、垃圾清运费等。

全面整合 一线家居建材品牌现场展示 我们整合厂家对涨价潮说“不”
全面给力 优惠活动 莫失良机 活动仅限：3月1日–4月1日
全城沸腾 千户团装 万人空巷 史无前利 饰界瞩目

KFD 凯菲德装饰
公司地址 地铁1号线张府园站2号出口左拐50米
公交：28、41、80、82、128、313、807张府园西站下
16、28、33、35、41、100三元巷站下
活动地址 86423133、52349833

大报传媒独家代理《现代快报》装饰广告 订版热线：18652702911、86616909 双休日家装直通车参观样板房报名：18662702911 网络支持：新浪家居南京站 http://nj.jiaju.sina.com.cn/