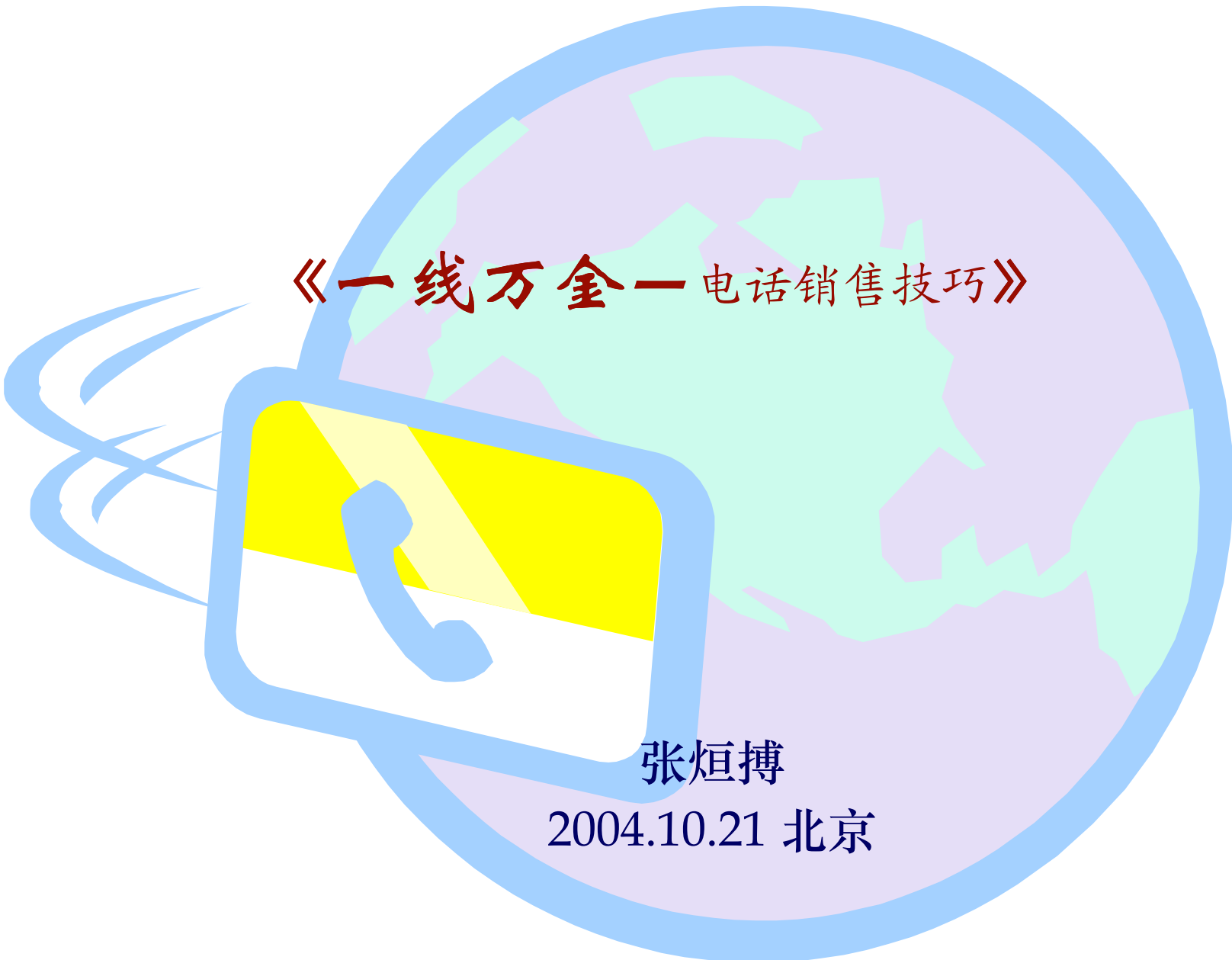




《一线万金—电话销售技巧》

张烜搏

2004.10.21 北京

课程目标

- ☎ 熟练掌握并运用电话销售的关键要点以达成订单
- ☎ 灵活处理和应对电话中可能出现的各种情况及拒绝意见
- ☎ 解决日常工作中与电话应用相关的困惑

课程内容



电话销售人员的六个关键成功要素



电话销售中的沟通技巧应用



以关系为导向的电话销售流程

电话销售人员的六大关键成功因素



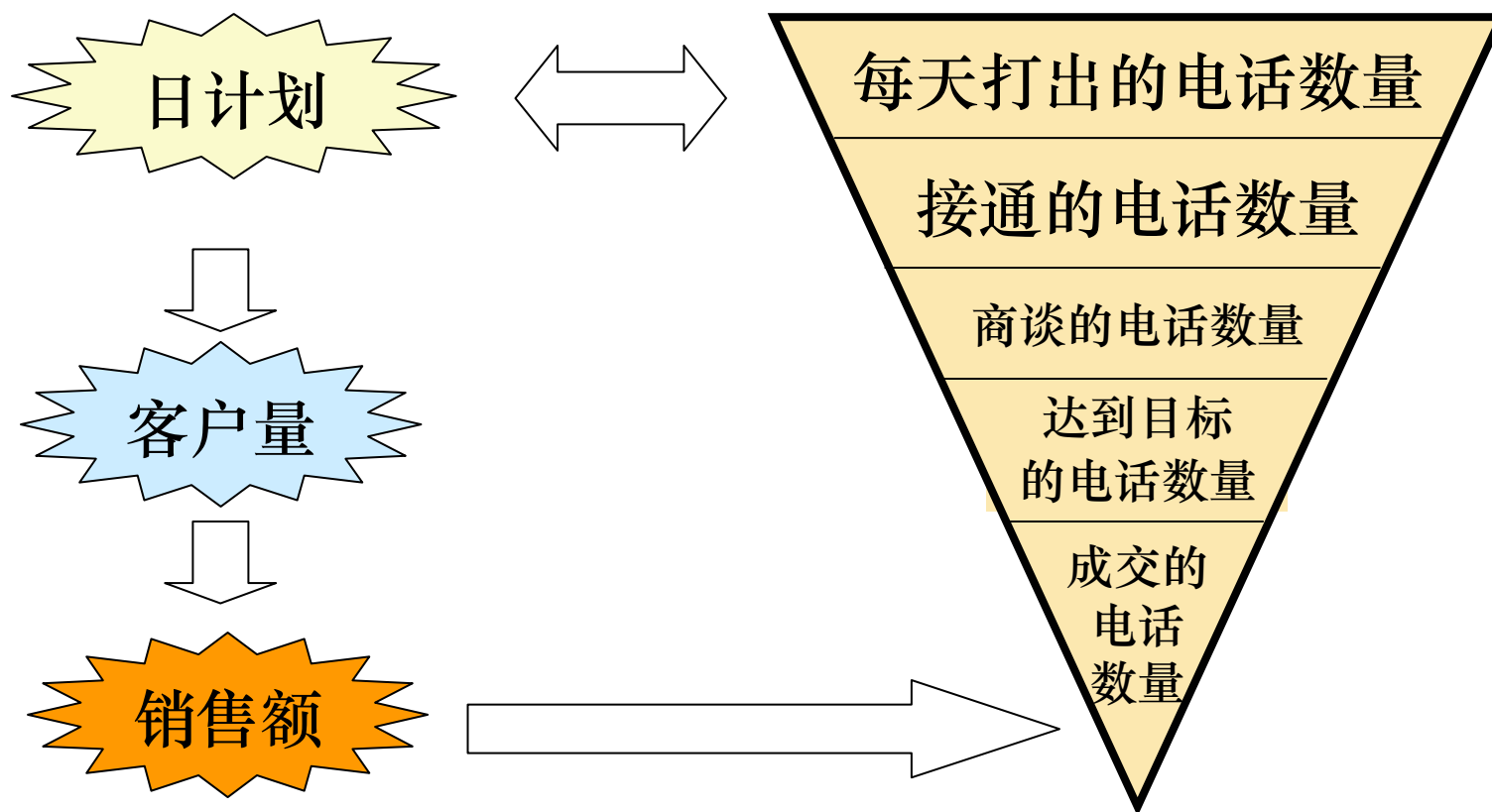
对接打电话的态度

- ☎ 电话是高成效低成本的销售工具
- ☎ 电话是让我建立人际关系的重要工具
- ☎ 每一个电话都是生意的机会
- ☎ 每一个电话都是有成本的
- ☎ 每一个电话都是学习的机会
- ☎ 每一个电话都可能对客户带来极大的价值
- ☎ 每一个电话都是开心愉快和积极成功的
- ☎ 客户正期待着我打电话给他
- ☎ 我和我的客户都喜欢通过电话交流
- ☎ 在电话中我是受欢迎的
- ☎ 打的电话越多，就越有机会成为出色的电话销售人员

电话销售人员的六大助手



制定电话销售工作计划和目标



电话销售礼仪（一）

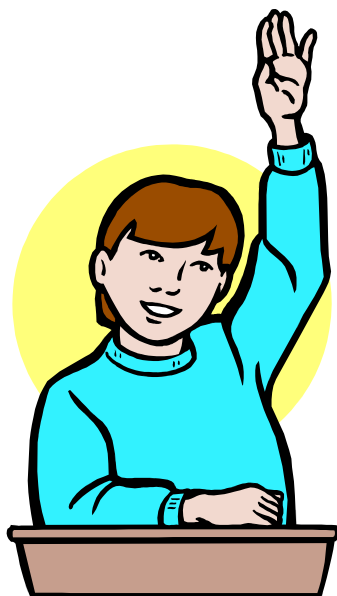
- ☎ 2-3声应拿起电话，否则应表示歉意
- ☎ 根据不同的号码，讲不同的问候语
- ☎ 挂电话前向对方表示感谢，并让对方先挂电话，然后轻轻放话筒
- ☎ 尽可能不要让客户在电话中等待
- ☎ 如果谈话时间较长，要询问对方时间是否方便
- ☎ 随时准备做记录（纸和笔随时放在电话边）！
- ☎ 随时准备接听电话
- ☎ 认真对待每一个电话，不要由于任何假设而做出不礼貌的行为
- ☎ 接听电话时，先确认对方的身份
- ☎ 如果要给电话留言，请先写好讲稿，并讲清楚留言时间
- ☎ 听不清楚时，应马上告诉客户
- ☎ 不要捂着话筒大声说话

电话销售礼仪（二）

- ☎ 微笑（你的微笑客户看得见）！
- ☎ 合理安排电话时间，不要浪费在不必要的沟通上面
- ☎ 在电话中不要喝水或者吃东西
- ☎ 如果客户打了几次电话都没有找到要找的人，这时应当向客户道歉
- ☎ 无论如何，要礼貌地结束电话
- ☎ 电话结束时，应当向客户说“感谢您打电话来”。
- ☎ 留下自己的私人电话给重要的客户
- ☎ 如果接听长途电话，询问是否需要打回给客户
- ☎ 如果客户中有人代接电话，那开始会谈前应先表示感谢
- ☎ 接转电话时，一定要注意正确的方法
- ☎ 帮同事留电话，一定要留下具体的联系方式
- ☎ 一般情况下不要打断客户
- ☎ 不要长时间打私人电话

本部分内容总结

还有什么问题没有解决?



流程

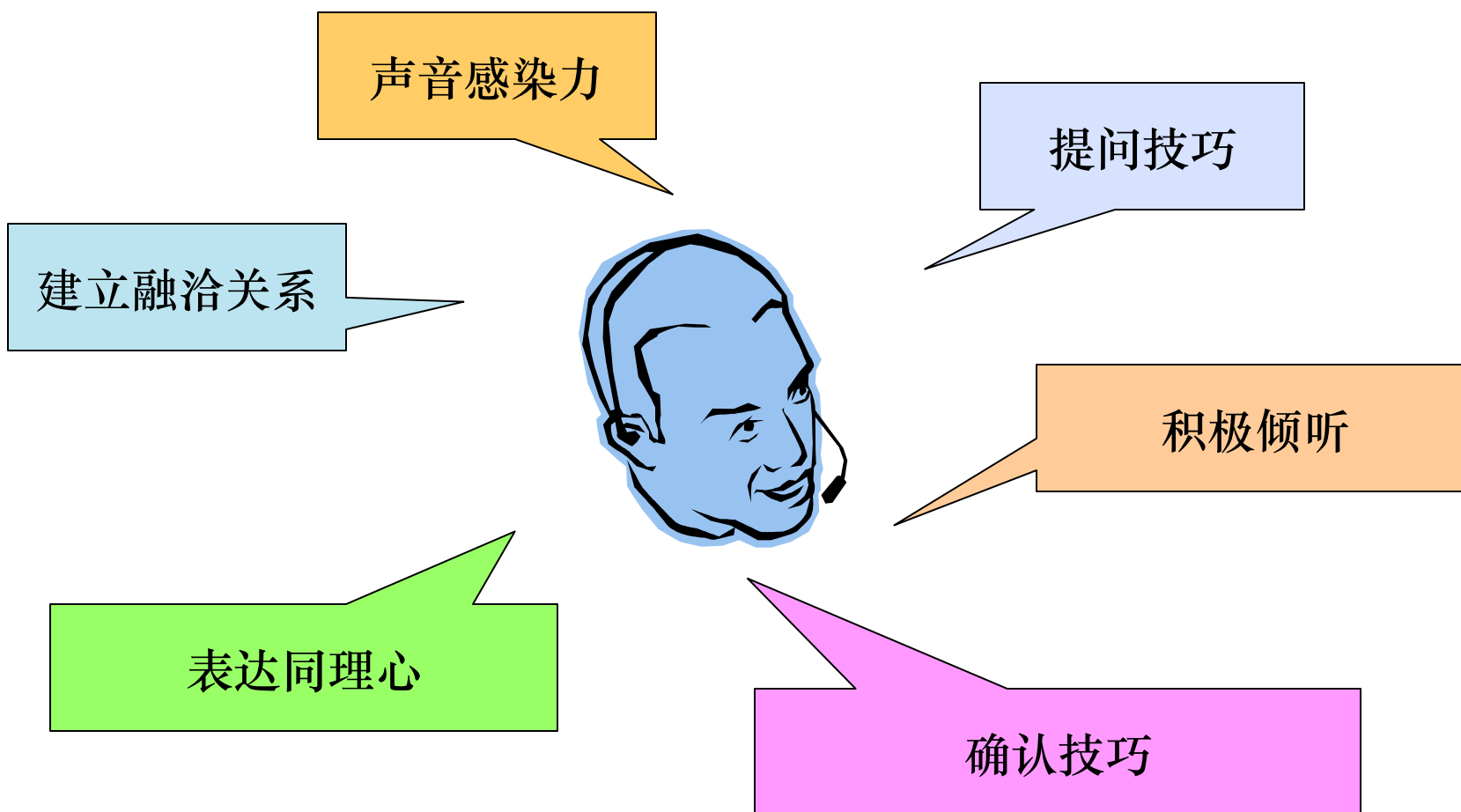
课程内容

 电话销售人员的六个关键成功要素

 电话销售中的沟通技巧应用

 以关系为导向的电话销售流程

电话销售中的沟通技巧运用



电话沟通技巧一：声音感染力

声音	措辞	身体语言
☎语气 ☎语速 ☎节奏 ☎停顿 ☎音量 ☎热情 ☎音调 ☎清晰 ☎积极	☎简洁 ☎专业 ☎自信 ☎流畅 ☎积极	☎微笑 ☎挺胸 ☎积极

产品、角色、客户类型不同，对你的声音感染力的要求也不同。

如何与客户建立信任关系

电话沟通技巧二：建立融洽关系



- ☎ 适应客户
- ☎ 声音感染力
- ☎ 真诚地赞美
- ☎ 礼貌和友好
- ☎ 寻找共同点
- ☎ 专业能力



在电话中如何与客户建立融洽的关系？

在电话中如何赞美客户

☎ 赞美对方的声音

- ① “顺便问一下，你以前是不是专业演员？听您讲话好像在听音乐一样”
- ① “听您的声音，我就觉得您肯定是个很有自信心的人...”
- ① “从您讲话中，我觉得您在公司内肯定很有威信...”
- ① “顺便说一下，您电话中的沟通能力很强...”
- ① “...我真想有你的声音...”
- ① “...顺便请教下，您在什么地方学习发声的？”

☎ 赞美对方所服务的公司

- ① “您这么大的公司，是我们的大客户，当然很容易知道了”
- ① “您作为这么知名企业的IT负责人，肯定有很多方面是值得我学习的”

☎ 赞美对方的专业能力

- ① “听说您是通信方面的专家，想请教下您，也不知您有没有时间？”
- ① “专家就是专家，您提的问题就是与一般人不一样，您提到点子上了”

☎ 其他方面...

- ① “您事业做得这么好，真是我的偶像，有很多方面值得我向您学习，不知可否占用您5分钟时间给我这个刚毕业的学生提些人生忠告？”
- ① “一直都想有机会向成功人士学习，这次总算有机会了”

使用礼貌用语

- ☎ 您好...
- ☎ 请您...
- ☎ 麻烦您...
- ☎ 相信您可以帮到我...
- ☎ 您费心了...
- ☎ 不好意思，打扰下您...
- ☎ 很高兴与您通话...
- ☎ 非常感谢您的帮助...
- ☎ 欢迎您到我们公司来参观...
- ☎ 想请教下您...

电话沟通技巧三：提问的技巧

提问 力 销 力 比!

询问方式

☎ 开放式询问：为引导对方能自由启口而选定的话题；
什么 哪里 告诉 怎样 为什么 谈谈

① 例子：您一般什么情况下需要转接电话？

☎ 封闭式询问：为引导谈话之主题，由提问者选定特定话题希望对方的回答于限定的范围；

能不能 对吗 是不是 会不会 多久

① 例子：能不能解决您的问题？

请写下在电话中你可能会问到客户的三个开放式问题和三个封闭式问题

使用开放式询问

了解有关客户情形和环境的信息

- ① 您平时什么情况下会不方便接听电话？

发掘需求

- ① 如果有时手机没电时，遇到有人打电话给您，您怎么办？
- ① 不能接听电话对您有什么影响？
- ① 您怎么解决这些问题的？

鼓励客户详细讨论他所提到的资料

- ① 能不能多谈谈一些...
- ① 这事为什么这么重要？

使用封闭式问题

☎ 获得客户情形和环境的具体信息

- ① 开会多吗？

☎ 确定你对客户所讲的有正确的理解

- ① 我的理解是您有时开会的时候不方便接听电话，对吧？
- ① 您的意思是...，对不对？

☎ 确定客户有某一个需求

- ① 如果能把手机话费降低一半的话，对您会不会有帮助？
- ① 您是否有兴趣了解一下？
- ① 随时接到重要来电对您来讲是不是很重要？

☎ 从客户那里得到肯定或否定的回答

- ① 您也不希望这件事搞得这么糟糕，对吧？

提问技巧运用（一）

☎前奏

- ① 很多人都觉得有时接不到来电会很麻烦，您怎么看？
- ① 我们刚好有一个优惠活动，请教下您最近有没有采购计划？
- ① 我看到大街上满街都是您公司的出租车，看来业务不错，近期业务重点在什么方面？

☎反问

- ① 为什么您会这样想？
- ① 您怎么看这个问题？

☎为什么

- ① 可否详细谈谈您的想法？

☎纵深提问

- ① 服务不好...哪方面不好呢？...服务人员的哪些方面让您感到不舒服？这方面如果改进后，会对您有什么影响？

提问技巧运用（二）

 提问完问题后保持沉默

 当你需要提很多问题时，请告诉客户你要提问

① 可能要占用您几分钟时间，可否请教几个小问题？

 同一时间问一个问题

① 您公司今年计划要上哪些项目？什么时候上？预算是多少？

 不要关闭自己的开放式问题

① 对于这个项目，您最关心的问题有哪些？是安全性，对吗？

 问半句话

① 您的联系方式是...

电话沟通技巧四：积极倾听技巧（一）

澄清

- ① “原来是这样，您可以谈谈更详细的原因吗？”
- ① “您的意思是指.....？”
- ① “这个为什么对您很重要？”

确认

- ① “按我的理解，您是指.....”
- ① 您刚才指的是***，我的理解对吗？

回应

- ① 不错...对...原来是这样...嗯...

做电话记录

听出客户性格

电话沟通技巧四：积极倾听技巧（二）

- ☎ 不要打断对方/假设
- ☎ 集中精力在客户身上/关注客户的反应
- ☎ 听出客户的态度和真实想法
- ☎ 注意客户术语的使用
- ☎ 注意客户的关键词，并与之讨论

不仅是倾听客户讲什么，而且要听出客户是如何讲的。

电话沟通技巧五：确认，得到反馈

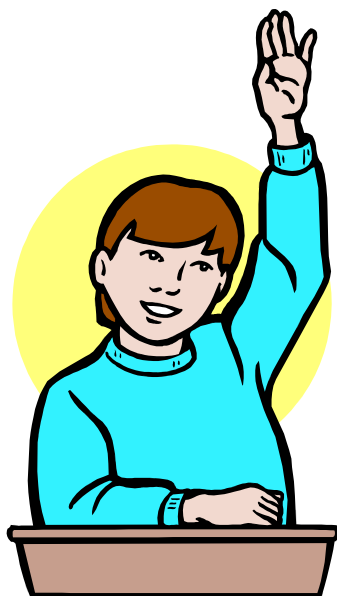
作用	①正确理解客户，并让客户参与到电话交谈中 ①确认你理解了客户；同时确认客户理解了您
何时确认	①当回答完客户的一个问题或解决一个异议时 ①当客户沉默时 ①当刚刚进行完产品推荐时 ①促成前 ①当在电话中谈了几分钟时
举例	①您感觉这个怎么样？ ①它符合您的要求吗？ ①我回答了您的问题/疑问了吗？ ①不知我有没有解释清楚？ ①您这样讲肯定有您的理由，是什么原因呢？

电话沟通技巧六：同理心让你更善解人意

同理心是什么	①站在客户的立场考虑问题，从客户出发
如何表达	①同意客户的需求是正确的 ①陈述该需求对其它人一样重要 ①表明该需求未被满足所带来的后果 ①表明你能体会到客户目前的感受
注意事项	①不要太急于表达 ①声音与表情、动作的协调一致

本部分内容总结

还有什么问题没有解决?



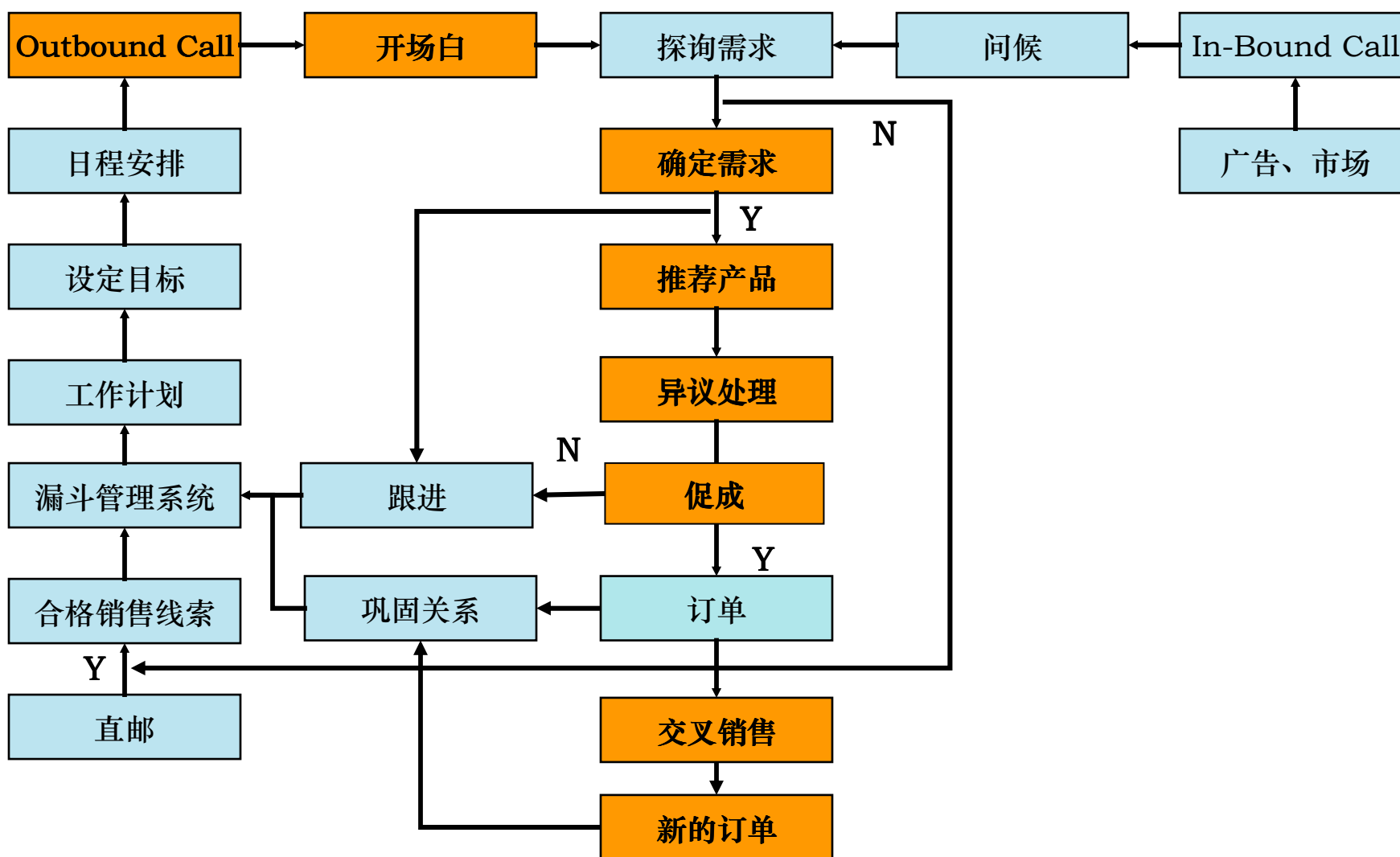
课程内容

 电话销售人员的六个关键成功要素

 电话销售中的沟通技巧应用

 以关系为导向的电话销售流程

电话销售流程



课程内容：一次销售中的几个关键电话剖析

电话	目的
1.准备工作	进入角色前应知道的内容
2.获得相关负责人信息的电话	获得相关负责人的名字和联系方式
3.与相关负责人第一次通话的电话	与相关负责人建立信息关系，并判断近期是否有采购计划（销售线索）
4.当客户有需求时的第一个跟进电话以明确客户的需求	进一步了解客户需求，获得竞争状况、决策程序等信息，并提供方案
5.与其他部门接触进一步了解需求并建立信任关系	了解相关决策影响者的想法、影响客户决策、了解竞争、获取相关信息
6.与相关负责人的第二个跟进电话	了解客户对方案的想法、解决客户可能的顾虑
7.与真正决策者/关键人接触，影响客户决策	了解决策者的想法、影响客户决策
8.客户最后决策时还是有顾虑	处理客户可能的顾虑和反对意见
9.与客户探讨价格等细节	就价格、服务等合同条款谈判
10.合作后的跟进电话	确保客户满意
11.与没有需求的客户保持联系	不断建立关系、了解客户、引导客户需求
12.接到客户咨询电话时	抓住机会了解客户需求、跟进销售线索

情景一：正式打电话第一天...

- ☎明白电话销售人员的关键成功要素
- ☎知道我的目标客户群及获取客户名单
- ☎清楚了解电话销售的流程
- ☎知道电话销售中重要的沟通技巧
- ☎制定工作目标/合理安排时间
- ☎理解漏斗客户管理系统/“三轮”电话销售的意义
- ☎清楚产品和服务的切入点
- ☎掌握电话销售礼仪

情景二：获得相关负责人信息

☎ 有哪些途径可以获得？

☎ 如何与前台打交道？

① 前台审慎地问：“你哪里？”，如何处理？

① 前台不转电话，如何处理？

☎ 可能的困难和解决方法探讨

① 找来找去都得不到对方的联系电话，如何处理？

情景三：我知道了对方负责人的电话和名字，准备与客户打电话，之前我需要做些什么准备呢？

☎ 我的电话目标是什么？

☎ 如何引起客户对我们的好感？

☎ 如何吸引客户的注意力/我的开场白如何讲？

☎ 我需要提出哪些问题以判断客户需求程度？

☎ 客户可能问我什么问题，我准备如何回答？

☎ 我可能会遇到哪些困难及如何处理？

- ① 有人接起电话，但客户不在，如何处理？
- ① 电话一直无人接听，如何处理？
- ① “你以后不要再打电话给我了。”，如何处理？
- ① “很多像你这样的公司都在给我联系。”，如何处理？
- ① “不需要。”，如何处理？
- ① 秘书说：“我什么事情你同我讲吧。”，如何处理？
- ① 秘书说：“李总不接销售人员的电话。”，如何处理？

情景四：与客户经理密切合作，跟进有需求的客户/约见客户

安排客户经理与客户面谈/约见客户

① 电话目标

① 可能的困难及处理

随时从客户处获得信息及客户的反馈意见并保持与客户经理的沟通

情景五：跟进有需求的客户以明确需求并介绍服务/公司/产品

☎ 我们的目标？

☎ 了解客户需求

☎ 向客户陈述我们的建议并建立专家形象

☎ 获得竞争状况

☎ 了解决策程序

☎ 了解可能的预算

☎ 回答客户可能的问题

情景六：与其他部门接触

- ☎ 我的电话目标是什么？
- ☎ 如何引起客户对我们的好感？
- ☎ 如何吸引客户的注意力/我的开场白如何讲？
- ☎ 我需要提出哪些问题以判断客户需求程度？
- ☎ 客户可能问我什么问题，我准备如何回答？
- ☎ 我可能会遇到哪些困难及如何处理？

情景七：提交了方案，并与相关负责人二次通话

☎ 了解客户想法/可能的顾虑/拒绝意见并处理

☎ 影响客户的决策

情景八：与决策者/影响者通话

☎ 了解决策者的想法

☎ 影响客户的决策

情景九：探讨价格...谈判...促成

☎可能的拒绝意见...

① 你的价格太高了...

情景十：合同后的跟进电话

☎ 确保客户满意

☎ 解决客户抱怨

情景十一：客户没有明确需求时

☎ 引导客户的需求

情景十二：接到客户的电话

不打无准备之仗

- ☎明确电话目的（你的目的和客户的目的）
- ☎明确电话目标（你的目标和客户的目标）
- ☎为达到目标所必须问的问题
- ☎设想电话中可能发生的事情并做好准备
- ☎设想客户可能会提到的问题并做好准备
- ☎所须资料的准备
- ☎态度上做好准备了吗？



刚接通电话时可能发生的事情

- ① 不要烦我了（不耐烦地说）。
- ① 移动公司啊，都是骗人的。
- ① 看到你们的短信了，不需要。
- ① 忙着呢。
- ① 告诉你别再打电话了（异常愤怒）
- ① 小姐，你声音很好听啊...
- ① 客户在讲另一个电话。
- ① 一言不发，挂掉电话。
- ① 骂人、无聊...
- ①

富有吸引力的开场白

开场白要素	举例
问候/自我介绍	您好！我是中国移动的客户服务代表***，您现在接听的电话是免费的。
吸引客户注意力 (电话目的) 以利益为导向	为了感谢您一直以来对中国移动的支持，移动公司在12月份推出一项针对您的优惠活动，这个优惠活动让您在过去需要20块钱的服务，现在只需要7块钱就可以拥有，很是划算。
确定客户需求	不知您是否有时间我同您简单介绍下？

好的开场白符合三个条件

- 建立融洽关系
- 吸引客户注意力
- 与所销售的产品联系起来

确定客户需求

- ① 您是否有兴趣听我简单介绍下？
- ① 如果能把您的话费降低50%的话，对您是否有帮助？
- ① 在您不方便接听电话的时候，有人帮您接电话，就好像请了一个秘书一样，对您的工作是否有帮助？

把握客户心理需求

☎ 大客户在移动消费上有什么特点?

☎ 大客户的心理需求有哪些?

根据客户的需求进行产品推荐

几个有用概念	① FAB、USP和UBV ① 交叉销售和提高销售
何时推荐	① 当客户有明确的需求 ① 我们与客户都清楚这一需求 ① 我们知道我们可以解决这一需求 ① 客户也乐于与你谈时
推荐三步曲	① 表示了解客户的需求：我知道上网速度对您很重要， ① 将需求与特征、利益相结合：现在我们正处于优惠期的2MADSL宽带上网，可以将您目前的上网速度提高近40倍，您以前需要40分钟下载的文件现在1分钟就搞定，真的节省您很多时间。 ① 确认客户是否认同：您看这样行吗？能解决问题吗？符合您的想法吗？

特征



中文秘书服务

- 产品本身所具有特性
- 很难导致销售成功

优点（功能）

在您不方便接听电话的时候有
人帮你接起电话

- 特征如何有效地被利用来帮助客户
- 对销售成功有适度的作用

好处

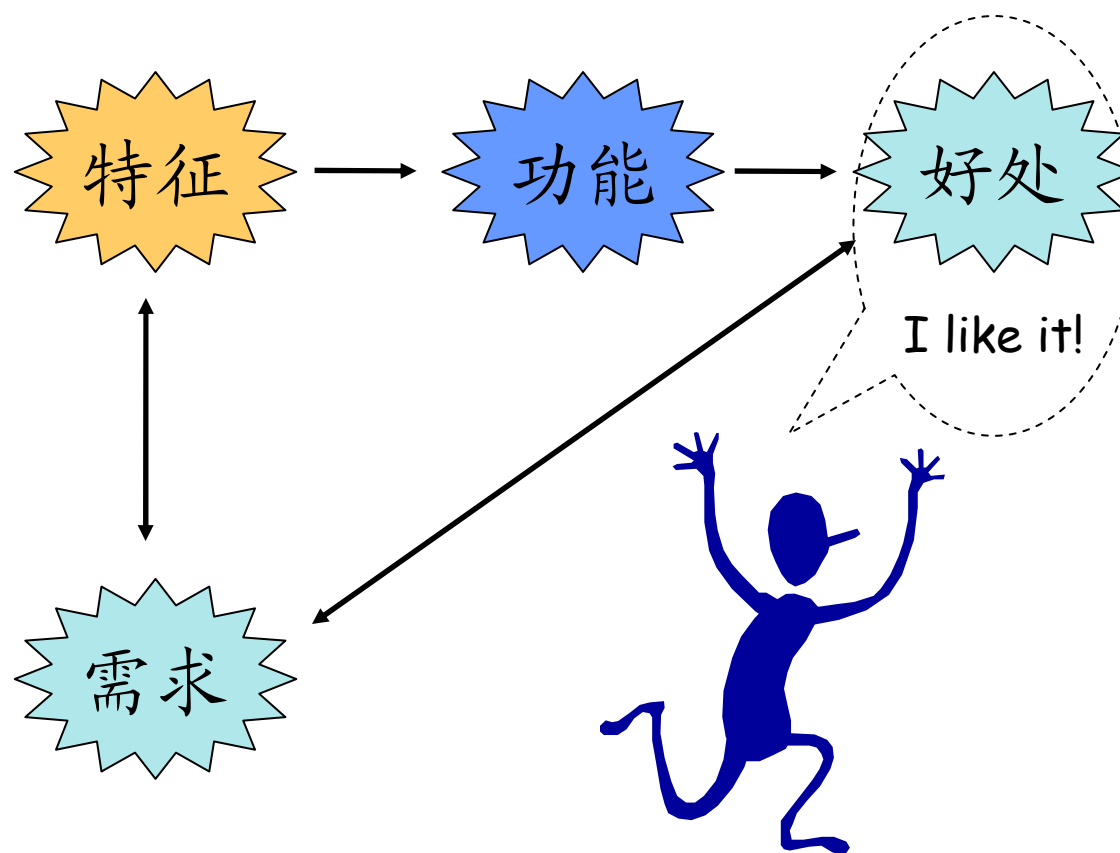
不会错过您的重要电话，避免您的业务受到影响。

- 产品的特征可满足客户提到的明确需求
- 对促进销售成功有很大的作用

FAB 举例

客户特殊需求 (Specific Needs)	特性 (Features)	优点 (Advantage)	特殊利益 (Specific Benefit)
银行柜台希望主动更换客户使用的原子笔，不要到笔写不出来时，由客户告知才更换，造成银行服务品质差、管理不善的印象。	透明原子笔	能看得见原子笔油墨的使用状况	您清楚地看出原子笔的油墨还能使用多久，能让您简单地进行主动更换的动作，让客户在贵银行绝对不会发生写不出字的状况。这个小动作就能让贵银行在服务客户的管理品质上，赢得客户的信誉。
情报单位，使用传真机接收资料时，不希望被第三者看到，以免信息泄露出去。	传真机附记忆装置，需密码才能将资料印出来	指定人接收，防止资料外泄	贵单位机密性的传真文件特别多，若每次都事先联络后，再守在传真机旁接收资料实在费时费力。本公司的○○型传真机，附有记忆装置，并有用密码指定专人接收的软件设计，透过这种方式接收资料，您再也不用担心资料外泄的问题。
客户的头皮屑特别多，常常在开会或用餐时无意间搔头，而让头皮屑坠落四处，造成尴尬的场面。	洗发精能将头皮屑固定在发根	头皮屑不易看到，且不易掉落。	头皮屑是很多人都困扰的问题，但目前也没有任何药物能清除或养活头皮屑。这种洗发精除了能清除污垢、滋润头发外，它还能将头皮屑附着于发根上，须以水清洗才会掉落，能让您在任何场合中都不再为恼人的头皮屑伤脑筋了！
客户经常开车到各地洽谈业务，有时需要在车上过夜或做较长时间的休息。	车子的座椅能180度平放	能躺下休息	您看，这个座椅能180度地平放，当您长途驾驶感到疲惫，想要休息片刻时，您能很舒适地躺下做充分的休息，让您迅速解除疲劳，精神百倍。

推荐产品一定根据客户的需求进行



将需求与特征、利益相结合

☎特征---利益

- ① “虚拟网上的三方通话功能，可以让您刚才提到的三个分公司的销售人员同时通过电话进行销售会议，而不用再回到总部，仅此一项，每年就可以帮助您节省的差旅费为4万左右。”

☎利益---特征

- ① “虚拟网业务每年可以帮您节省的差旅费用为4万左右，因为它的三方通话功能可以让您在三个分公司的销售人员在开销售会议时通过电话进行，而不用飞回总部。”

练习：相关产品FAB及如何介绍

产品 \ FAB	特征	功能/优点	好处

你的USP

你的USP	可解决客户什么问题	你如何才能知道客户存在这些问题

处理客户异议

- ① 还要花钱啊，不要了。
- ① 我一个月话费才100块钱，要10块钱啊，太贵了。
- ① 也没有什么帮助/没什么用处。
- ① 有人接起电话也不好。
- ① 万一引起误会怎么办？
- ① 有时候我本来就不想接电话。
- ① 全球传讯不需要花钱，不也可以帮我发信息嘛。
- ① 我有来电显示，有人打来电话没接到，再打回去不就完了。
- ① 秘书接起电话，会让客户觉得我不够礼貌。

要求订单



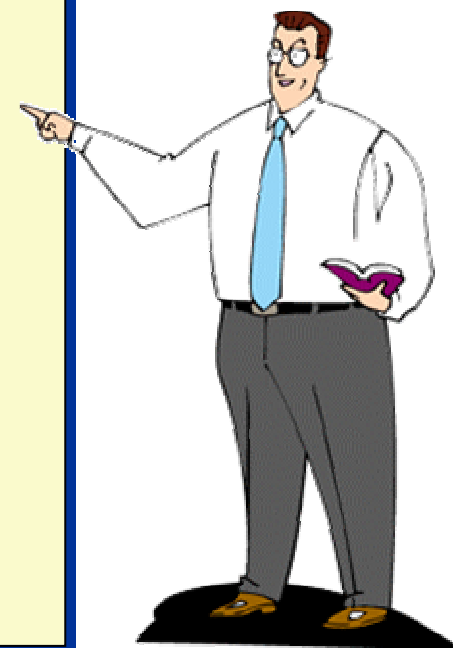
发现购买信号



促成的时机



促成技巧



发现购买信号

① 客户非常仔细地询问细节

- ① 这些信息是怎么给我的?
- ① 别人如何留言给我?
- ① 我可以取消吗?
- ① 我如果取消的话, 如何办手续?

☎ 问到办理手续时

- ① 那我如何办理?

☎ 问到价格时

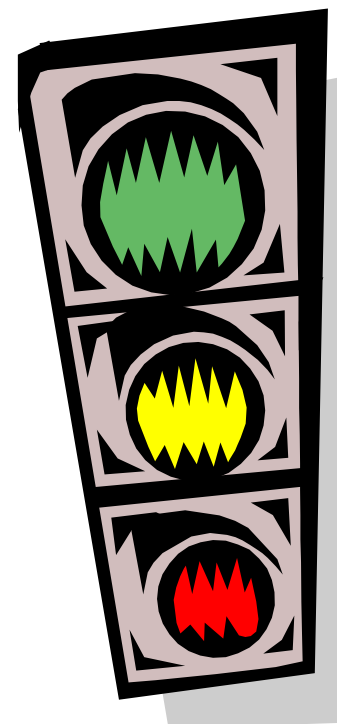
- ① 每个月多少钱?

☎ 问到付款方式时

- ① 从电话费里扣吗?
- ① 客户态度突然转变时

☎ 客户表示认同时

- ① 哦, 原来还有这样的服务, 不错。



促成的时机

- ☎ 解决完客户的一个异议后
- ☎ 回答完客户的一个问题后
- ☎ 当在介绍完产品，客户沉默时
- ☎ 发现购买信号时

☎ 案例：019144、018336、019757

促成的技巧（一）

☎ 假设成交

① “陈先生，有些资料我同您确认下，您的身份证号码是...”

☎ 物以稀为贵

① “陈先生，这是我们这个月活动的最后一天了，过了今天，这个优惠就没有了，现在就办理，好吧”

☎ 二择一法

① “陈先生，那您是先预交半年还是1年？”

☎ 手续简单

① “陈先生，办理这个业务很容易，我只要在电话中同您确定几个资料就可以了，您不必再亲自到营业厅...”

☎ 美景描述

① “陈先生，现在办理，您马上就可以拥有一个专为您接听电话的秘书为您服务了，请问您的身份证号码是...”

☎ 最后一个问题

① “陈先生，价格是不是您关心的最后一个问题了？是不是如果我们就价格达成一致意见的话，您会让我现在就帮您下订单，那让我们看看...”

促成的技巧（二）

☎ 替客户做决定

- ① “陈先生，根据我对您情况的了解，中文秘书真的是对您十分有帮助的，您说是不是？”

☎ 引导客户填写订单

- ① “陈先生，您只要在我昨天给您的确认书上签个字，传真给我就可以了，以后所有的事情我来帮您办...”

☎ 创造性促成

- ① “陈先生，感谢您的时间，希望您是我的一个奇迹”

☎ 制造不安感

- ① “陈小姐，最近一些无聊人员老是往客户家里面打骚扰电话，我们已经为此采取了相应的措施来...为了避免给您的生活带来不必要的麻烦，建议您开通来电显示...”

☎ 解决客户的疑虑

- ① “陈先生，就刚才同您解释的付款方式，您认为还有什么问题？好，如果没有什么问题，麻烦您告诉我您身份证号码是...”

如何打跟进电话

错误的跟进电话

- ① “看看您是否收到了我给您寄的建议书...”
- ① “打电话给您是想看看您是否已做出了决定...”
- ① “只是想看看您是否还有什么问题需要再解决的...”

找些理由打电话给客户

- ① 关于客户
- ① 行业信息
- ① 新的促销计划
- ① 新产品介绍

跟进电话的开场白

- ① 表明身份
- ① 过渡
- ① 打电话目的

订单后的跟进电话

1. 恳请客户提意见

- ① 谢谢您下这个订单。我们一直在努力改善我们的服务。您是否可以再给我们一两个建议，让我们能够进一步地服务顾客？
- ① 真抱歉，我们出了这个错，我们一定会全力补救的，希望您能再给我们一些建议。
- ① 您是我们最好的顾客，我们非常感激您的惠顾，而且我们认为您是最有资格给我们提建议的人。您认为，怎样做才能让我们的产品更让顾客满意呢？

2. 鼓励客户多谈谈

- ① 请您多告诉我一些.....
- ① 多谢您提醒我这二点。还有其他的事情吗？
- ① 好主意！下一次业务会上我一定要提出来。您还有其他想法吗？

3. 在电话中表示感谢

- ① 谢谢您告诉我这些，我们当然不愿意让您这么好的客户失望，现在我们知道问题所在了，一定会马上设法改善，真的很谢谢您。

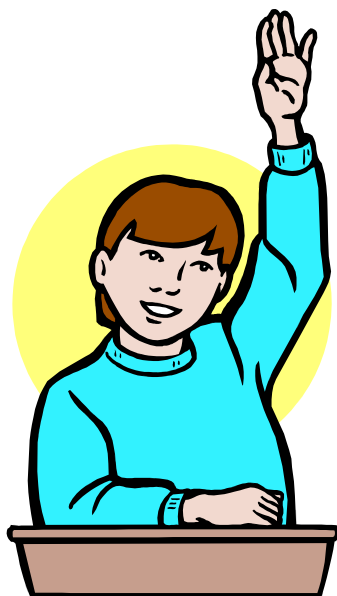
4. 实际行动表示感谢

与客户建立长期关系的不同方法

方式	适合情况
电话	日常跟进、节日问候、新产品介绍、研讨会...
邮件	电话后的总结跟进、节日问候、新产品介绍、研讨会邀请函、个人关系维持...
传真	电话后的总结跟进、报价单、协议、研讨会邀请函...
短信	节日问候、新产品介绍、研讨会信息...
信件	名片、感谢函、明信片
礼品	建立关系（书籍、小食品...）
参观	请客户到公司来参观
人际关系	与客户保持朋友关系、旅游...
其他	

本部分内容总结

还有什么问题没有解决?



案例分析

☎ 有没有机会？为什么没有拿到？

☎ 031195

课程内容

- ☎ 电话销售人员的六个关键成功要素
- ☎ 电话销售中的沟通技巧应用
- ☎ 以关系为导向的电话销售流程

课程内容

- ☎ 电话销售人员的六个关键成功要素
- ☎ 电话销售中的沟通技巧应用
- ☎ 以关系为导向的电话销售流程

学员互动交流



== 谢谢! ==

如有任何疑问，请与张烜搏联系

移动电话：13925021205

热线QQ：139250212

E-mail: zhangxb@upsales.com.cn

网址: <http://www.upsales.com.cn>

3721网络实名：中国电话营销网

