

УДК 658.84  
ББК 65.291.33  
Ш65

Редактор Ю. Быстрова

### **Шиффман С.**

Ш65    Техники холодных звонков: То, что реально работает / Стивен Шиффман; Пер. с англ. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. — 130 с.

ISBN 978-5-9614-4396-7

Любой менеджер по продажам знает, как сложно звонить незнакомым людям и предлагать свою услугу или товар. Зачастую результатом холодного звонка бывает отговорка, или просто отказ. Автор книги Стивен Шиффман утверждает, что холодные звонки — это не проклятье менеджера, а его возможность, благодаря которой будет обеспечен личный профессиональный успех и финансовое процветание компании.

Прочитав это профессиональное руководство, вы научитесь звонить тем людям, потребность которых в вашем продукте еще не сформирована, узнаете, как структурировать телефонную беседу и добиваться личной встречи. Вы не только перестанете бояться холодных звонков, но и сможете сделать их своим главным конкурентным преимуществом и увеличить свой доход как минимум вдвое.

УДК 658.84  
ББК 65.291.33

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [lib@alpinabook.ru](mailto:lib@alpinabook.ru).*

ISBN 978-5-9614-4396-7 (рус.)  
ISBN 978-1598691481 (англ.)

© Stephan Schiffman, 1987, 1988, 1990, 1999, 2003, 2007  
© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР», 2013

# Оглавление

|  |     |
|--|-----|
| <b>Глава 1</b>   |     |
| Холодные звонки — это очень важно .....                                  | 7   |
| <b>Глава 2</b>   |     |
| С цифрами в руках .....  | 15  |
| <b>Глава 3</b>   |     |
| Где искать контакты? .....   | 31  |
| <b>Глава 4</b>   |     |
| Техника холодного звонка .....   | 39  |
| <b>Глава 5</b>   |     |
| Как справиться с традиционными отговорками? .....                        | 59  |
| <b>Глава 6</b>   |     |
| «Уступ» .....  | 69  |
| <b>Глава 7</b>   |     |
| Звонки третьему лицу и звонки по рекомендации .....                      | 81  |
| <b>Глава 8</b>   |     |
| Как оставить сообщение,<br>чтобы адресат вам непременно перезвонил ..... | 93  |
| <b>Глава 9</b>   |     |
| Повторные звонки .....   | 105 |
| <b>Глава 10</b>  |     |
| Четыре этапа процесса продаж .....                                       | 111 |
| <b>Глава 11</b>  |     |
| Принципы успешной продажи .....  | 117 |
| <b>Приложение</b>  |     |
| Образцы сценариев .....  | 127 |