

## 電話行銷人員

### 電話行銷人員 聚光燈

學歷科系：進入門檻低，沒有一定的學歷限制。

經歷條件：沒有特別限制。

專業能力：要成為一名稱職的電話行銷人員，必須要對銷售產品有百分之百的了解，同時具備有效的話術與說話技巧，此外，單獨面對、處理問題的能力也很重要。

性格速寫：喜歡接近人、情緒性反應低，能夠面對被客戶拒絕，對於銷售工作有強烈企圖心。

工作環境：電話行銷員的工作型態，通常會坐在一張配置有電腦和電話系統的桌子前，按照公司提供的客戶名單資料進行銷售工作。上下班時間固定，工作環境又非常舒適，不需要東奔西跑，也不必日曬雨淋，就可以坐著成交案子。

分佈產業：各行各業都會需要電話行銷人員，尤以金融產業、文教產業為大宗。

薪資條件：新人起薪約 18000 元，依主計處統計 93 年 5 月批發及零售業平均薪資為 36303 元

未來發展：電話行銷人員是新興的熱門職務，尤其是這一兩年金控公司大行其道，金融、保險業務競爭激烈，電話行銷人才需求量大增，其實除了信用卡、保險，各行各業也都逐漸有以電話行銷人員取代傳統業務員的趨勢，可見電話行銷在未來必將躍居主力銷售部隊，成為業務領域的中流砥柱。

職訓課程：民間有開辦電話行銷專員培訓班等課程

## 電話行銷是企業行銷利器

許多人都有接過銀行、保險公司人員透過電話介紹、推銷金融商品的經驗。這些電話可能讓人感到不耐煩，不過在目前的高失業率下，這類電話行銷人員，可是就業市場裡相當搶手的人才。

電話行銷被稱為是「九〇年代的行銷新利器」，它是利用電話向消費者進行業務推廣及產品銷售，屬於直效行銷的一種。速度是電話行銷的最大優勢，傳統的業務銷售都是靠著業務員面對面的拜訪客戶，可是電話行銷人員只要透過電話，短短幾分鐘內，就能夠做到業績。因此，傳統業務員每天最多拜訪 3 位客戶，電話行銷人員每天至少卻可打給上百位客戶，毋須支出交通費和交際費，但每天的客戶拜訪量，遠勝過傳統業務員數倍以上。曾有統計指出，電話行銷人員打出去 100 通電話，平均會有 18 通是成交的，比出去拜訪客戶的成本低很多，且業績效益很大。

「電話行銷」的使用範圍，可分為八種。一為接受訂單(鼓勵客戶以電話訂貨)；二為季節性銷售(主動而且不延誤商機)；三為續訂(電話提醒可促使客戶立即決定)；四為客戶服務(診斷客戶問題可省下三分之一以上的現場維修成本)；五為篩選潛在客戶名單(有意購買客戶才請業務代表接洽)；六為邊際客戶管理(小客戶可利用電話行銷、節省面對面的人員銷售費用)；七為諮詢銷售(探知客戶需求)；八為全面的客戶管理。

## 市場商機越來越蓬勃

這二年企業用人轉趨保守，但電話行銷人員需求卻一路逆勢成長，許多企業轉而以電話行銷取代業務人員，是近幾年新興起的熱門職種。在眾多行銷手法中，「電話行銷」是最快速、最低成本也最能立即獲得回應的行銷模式，一個高效能的電話行銷能幫助企業在最短時間內激發客戶購買慾望，創造更高的成交量，達成銷售目標。「電話行銷」利用精準的客戶名單，不用面對面拜訪，成本大幅降低，且成交機會大。

美國的電話行銷市場估計年營業額達到八千億美金，若以美國與台灣的經濟規模相比後推估，台灣電話行銷的年營業額應該超過一千億台幣，其中，企業對企業的行銷應有六百億，企業對消費者則有四百億的市場量。根據 IDC Tai-wan 的調查研究，目前各產業中近 24.2%的企業有建置或擴大電話行銷(Call Center)需求計畫，其中又以金融業、保險業及證券業、消費性商品業的需求度最高。以

銀行業來說，近幾年來，大力拓展電話行銷管道，舉凡信用卡、貸款、保單等，都可以透過電話在線上行銷，而且這樣的方式正與不斷開發的金融商品同步成長，應用愈來愈廣泛。

## **電話行銷是專業工作**

電話行銷主動出擊，但不必與客戶近身接觸，一般至少有 2 萬 3000 元左右的底薪，不少銀行的電話行銷人員，以全職底薪加業績，少則月入四、五萬元，多則二、三十萬還不足為奇。近兩年來經濟持續不景氣，許多中年婦女二度就業或失業者紛紛投效銀行電銷中心，約佔所有行銷人員的三至四成。目前台灣的電話行銷從業員約為三千人，市場競爭雖然激烈，但頂尖業務員只要能達到一天兩件以上的成交量，年入百萬不是夢，只要願意投入，人人都有機會成為電話行銷的超級業務員。

部門會規定基本的通話數，所以電話行銷人員每天都要打出上百通的電話。在進行電話銷售的過程中，電話行銷人員無法預期客戶會有什麼反應，可能會遇到各種千奇百怪的情況，但卻要全程保持耐心，很多客戶對於電話行銷找上門，都避之唯恐不及，或者是沒有好口氣。有時候遇到客戶在電話那頭劈頭大吼，三字經粗話脫口而出，也絕不能放諸任何個人情緒，因為對客戶來說，電話行銷人員個人就代表公司全部，所以，電話行銷人員情緒管理的能力與自我調適性絕對不可缺少。

電話行銷需要有效的話術與說話技巧，是一份相當專業的工作。電話行銷人員在正式上線前，企業都會有針對商品內容與標準話術演練，進行職前教育訓練，平常也會針對實務上線遇到的問題，再補強訓練，尤其在新進人員自信心不足的部分。電話行銷人員被拒絕是工作常態，一般電話被拒絕率，高達八、九成，因此想要在電話行銷這一行生存下去，做好自我心理建設相當重要。

## **要具備服務專業與產品專業**

讓客戶不掛電話，是電話行銷人員最重要的課題，行銷人員不僅要聲音悅耳、態度親切，還要懂得與客戶互動，讓客戶有興趣繼續聽下去，當然在有限的客戶接觸中取得信任同時積極追蹤，是電話行銷致勝的關鍵。電話行銷人員每天

除了需要耐心的撥出電話與客戶聯繫，還要自己利用時間進行客戶資料的整理，並規劃適合的二次、三次電訪時機。電話行銷人員自己平常要多做功課，不僅要對需求客群具有強烈的敏感度，也要懂得將客戶分層，瞭解各客戶的個別需求鎖定客群，才能取得客戶信任，進而達到成交的動作。

電話行銷因成本低、開發客戶快，因此成為企業選擇行銷模式首選，此一需要溝通技巧與耐心的工作，近年來吸納了許多台灣「二度就業」的人口，且薪水回饋也高，但因為磨損率高，人員流動率也不低。目前電話行銷人員的門檻普遍不高，特質會勝於一切學經歷條件考量，對銷售具有強烈企圖心的人是企業最想要的電話行銷人員，企圖心會牽動工作表現的好壞，如果對工作沒有目標設定，業績就馬馬虎虎。

因為產品多樣化和產品知識變動快速，電話行銷人員必須常常吸收接觸相關的專業資訊，才能應付客戶的問題，博取客戶信任，讓其接受所推薦的產品。一般來說，電話行銷人員要具備幾項特質：第一是善體人意；第二是講話邏輯清楚、條理分明；第三是擅於分析、歸納資料，替客戶尋找解決方案，第四是主動積極。