

# 营销电话为何“响”个不停?

咸宁日报全媒体记者 王恬

面对营销电话,不少人选择不接或直接挂断,但为何营销电话还是很多?近日,记者走访发现,在一些商家看来,电话营销较低的成本和不错的回报率是他们坚持做电话营销的动力。

## 2 半天打100多个电话 没一人接受看房邀请

“如果你给客户打电话,前面铺垫就用了十几秒钟,被挂断电话的概率很高,如果你直接报价,效果就不一样了。”从事电话销售三年的樊晖说。但即便能快速进入主题,也免不了被客户“冷落”。樊晖告诉记者,电话营销人员自信心受挫,走人是常有的事。小阮一上午打了100多个电话,不停地说话,口干舌燥。虽然多数电话有人接听,但几秒钟后挂断电话的客户占大多数,本子上记录下来的愿意听介绍的只有14个人,愿意来看房的一个都没有。

“你不停地说话,态度还要好,有时候话说到一半人家就挂了,生气是难免的。”樊晖说。记者走访发现,电话销售多数是学生,有大学生,也有刚刚毕业的高中生,而且人员不固定,流动性很大。“打电话的人员都是短期的,走一批可以再招一批,技术含量不高,要的是量。”一位从事电话销售的管理人员说。

## 3 电话营销主动性强 有一定的成功率

在一些商家看来,电话营销的成功率“挺高,效果不错”。城区一位房产营销经理说,电话销售觉得效率低,是因为站的角度不同。站在公司的角度,打1000个电话,就等于跟1000个客户主动建立联系,只要有1个客户购买住宅或商铺,效果就达到了。他介绍,在房地产领域,电话营销是一种行之有效的方式,与媒体广告、街边发传单、群发短信、网络宣传等营销方式各有千秋。业内人士认为,之所以有效,一个不可忽视的因素

是电话营销具备“主动性强”的优势。相比电视广告等“被动”营销形式,电话营销可以主动与客户取得联系,并听取客户意见。只要产品足够好,海量拨打电话后,标记意向客户,之后继续打,总会有人欣赏其产品的。“客户没需求可以挂电话,但房子、商铺就在这儿,我们主动告诉客户了,如果他需要或者觉得是个商机,自然会来看房。”该营销经理说。电话营销被商家认为“效果不错”,不仅是“主动性强”,还有足够低的成本。

## 4 一周花费五六千元 能“搭讪”7000个客户

相比其他营销方式,电话营销的成本如何?电话营销主管杨先生向记者介绍,营销行业有一种说法叫“费效比”,也就是投资回报率,指的是公司为一个项目投入的费用和产生效益的比值。杨先生认为,电话营销的费效比很高。据他介绍,打个比方,一家房地产公司需要投放广告做宣传,可以花费10万元在传统媒体广告,但广告到底能带来多少客户,房产公司不能直观了解到,而且花费高。如果这家公司招聘10个电话销售,按照每人一天打通100个电话计算,10人同时打,一天能打1000个电话,一周就是7000个电话。以一个电话销售一天工资100元计算,10人一天1000元,一周7000元。另外,现在的电话都可以包月打,一周的电话费只需几百元。加上公司购买客户资料的花费,电话营销一周的支出为五六千元。杨先生说,一周内只要有一个接听电话的意向客户购房,电话营销的成本就可以轻松收回。况且据他的经验,一周内不止有一个意向客户成交。“用1万元能打十几万个电话。”在他看来,相比其

他营销方式,电话营销至少在房地产领域的费效比还是很高的,这也是现在很多房地产公司都在做电话营销的原因之一。业内人士分析,电话营销是一条产业链,很多方面尚需完善。例如大量缺乏精准度的营销电话不仅令客户反感,对电话营销行业也产生了不利影响。在他看来,一方面是缺乏资源有偿租赁和使用的平台。由于得不到资源,一些公司就私下购买公民个人信息,实施“粗放式”电话营销,其理念和管理水平很差。另一方面是缺乏诚信和有效的监管机制。比如,电话营销是否侵犯客户隐私?能否保证不泄露客户隐私?这些都无法得到有效监管。

# 网民之声

## 生育保险如何报销?

部门:已答疑

本报讯 记者陈希子报道:近日,一网民在咸宁网络问政平台上发帖反映,自己不清楚如何办理生育保险报销,希望相关部门能帮忙解决问题。该网民表示,自己家住赤壁,是一名在职员工,已经缴纳七年的生育保险。妻子无工作单位,也没有参加任何工作,这次生了小孩是破腹产。想问下,妻子生小孩的住院费用可以使用自己的生育保险报销吗?也不知道要咨询哪个部门,流程是怎么样的,希望能详细告知。针对该网民咨询的问题,赤壁市医疗保障局相关工作人员回复称,根据咸宁市人民政府文件咸政规(2017)2号《咸宁市职工生育保险实施办法》政策,参保职工未就业的配偶可以报销生育期间的医疗费用,最高限额5000元。生育后1年内凭配偶失业登记证、结婚证、医疗发票、出院小结、费用清单到该局相关办公室审核报销。

## 107国道货车超载

部门:将采取措施加大治理

本报讯 见习记者刘念报道:近日,一网民在咸宁网络问政平台上发帖反映,107国道拉石料的大货车超载问题严重,晚上横冲直撞、尘土飞扬、石子乱飞,给老百姓的生命财产安全带来隐患,希望有关部门能够加大打击力度,还老百姓一份安宁。

对此,咸安区交通局回复:近年来,在区委区政府的高度重视和精心组织下,通过强化源头监管、路面联动执法、引入科技手段、重点区域设卡等措施,咸安治超工作取得了压倒性胜利。目前,107国道、横线、沿横线等我区矿山石料外运主通道以及东、西、南外环等干线公路内,超载现象已呈根本性好转态势。

网民反映的问题,区交通局已安排专人核查,问题原因为:咸安以外咸宁其它地方运输石料经过车辆;二次加装转运石料车辆。为加大治理107国道货车超载问题,区交通局将根据所掌握信息采取以下措施:抽调流动治超中队,以国道南线的汀泗等区咸主通道为重点路段,开展治超工作;加大横沟治超站的执法力度;报请区治超办协调相关部门,依法取缔公路周边砂石料中转场所。

## 精装房也收垃圾清运费?

部门:已向物价部门报备

本报讯 记者焦姣报道:近日,一网民在咸宁网络问政平台上发帖反映,自家购买了碧桂园丹桂香苑的精装房,物业要求收取垃圾清运费。因房子是精装房后期也不做改动也没有垃圾,但物业说如果不交垃圾清运费家具不允许拉进房子。费用按照每平方米5元收取。

对此,碧桂园智慧物业咸宁分公司温泉城项目相关工作人员表示,因碧桂园小区为封闭式管理小区,业户搬运家具仅需开具物品运送放行条即可进入小区。但丹桂香苑区高层虽为精装房,但室内家居家装等装修施工仍会有装修垃圾产生。根据《咸宁市人民政府令》【第38号】文件,《咸宁市城区生活垃圾处理费征收标准》第四条规定:建筑垃圾处置费(新建、改建、扩建、拆迁、装修),按建筑面积每平方米4元一次缴纳。咸宁碧桂园严格按照标准,合法合规收取相关费用。因园区装修垃圾收集点在固定位置,当业户无法将装修垃圾清理至指定堆放地点,需清运单位上门进行清理时,加收1元上门清运费,此项费用为业户自行选择支付。且相关费用收取,物业公司已向物价部门进行报备。

## 小区物业费不合理

部门:已回复

本报讯 记者陈希子报道:近日,一网民在咸宁网络问政平台上发帖反映,自己家住通城县黄龙山旅游城,开发商疑似违规交房并强制收取物业费,希望相关部门能重视并解决问题。该网民表示,现在小区道路、绿化还是工地。综合验收报告合格证、房屋交付使用许可证、房屋使用说明书、房屋质量保证使用说明书都没有看到,疑似违规交房。

针对该网民反映的问题,通城县住房和城乡建设局高度重视并迅速调查核实,相关工作人员回复称,黄龙山旅游城项目于2016年3月23日开工。项目基础、主体分部工程质量均已完成验收,一期工程于2018年12月18日组织进行了竣工验收,二期工程于2019年9月5日组织进行了竣工验收。该小区目前已办理消防及建筑节能验收,但尚未进行规划核准验收及人防验收,不具备办理竣工验收备案证明条件。同时按照相关规定,房屋通过竣工验收后,交付使用前须向业主提交《房屋质量保证书》及《房屋使用说明书》。目前两书已由房屋开发企业制作完毕,正在委托物业公司进行逐户发放。部分业主提出减免部分物业管理费的要求,通过协商(1#楼、8#楼)业主减免九个月的物业管理费(从2019年1月份起至2019年9月份止),通海房地产开发有限公司负责人与业主代表签订了谅解备忘录,该局已就相关问题对通海房地产开发有限公司进行督办落实。

## 1 一天工资100元 平均要打300个电话

近日,市民阮媛(化名)应聘到我市一家房地产公司做电话销售员。工作地点是一间被隔成十几个坐席的房间,在这里,电话销售员被称为电话销售,每个电话销售的桌子上都摆放一部电话,有的座位上还贴着标有任务量的纸条。薪资方面,打一天电话100元,按天结算,如果有意向客户签字,则有提成。打电话前,专门有人对新来的电话销售进行半个小时的培训,主要是让电话销售熟悉楼盘的价格、户型等信息以及沟通技巧。小阮拿到一张电话号码单,按照单上的电话拨打,一天平均要打300个电话。小阮告诉记者,她打电话前,需要做一些准备工作,比如长时间打电话要给自己冲一杯茶水,准备记事本和笔记下哪些客户有意向,打印房产资料以备与客户沟通时使用。小阮说,在电话营销过程中,有的电话销售身边还坐着售房人员。当听到客户有意向或者问比较专业的问题,就由一旁的售房人员与意向客户进一步沟通。

# 如何申请公租房?

咸宁日报全媒体见习记者 刘念

复称,根据《咸宁市公共租赁住房管理办法》以及国家和省政府相关规定,在我市城区申请公租房分三类情形办理。公共租赁住房的保障对象为城镇中等偏下收入住房困难家庭、新就业职工、外来务工人员。城镇中等偏下收入住房困难家庭申请政府投资的公共租赁住房,应符合以下条件:持有申请地城镇常住户口,且在申请地居住;家庭人均月收入低于2000元;家庭人均住房建筑面积低于16平方米;未租住公有住房或其他保障性住房。新就业职工申请政府投资的公共租赁住房,应符合以下条件:具有申请地城镇常住户口或持有申请地城镇居住证(居住证);持有大中专等院校毕业证书,毕业未逾5年;已与用人单位签订劳动(聘用)合同;本人及配偶在申请地城镇无自有住房,未租住公有住房或其他保障性住房;收入稳定、有能力支付承租的公共租赁住房租金,申

请人父母为申请地城镇户籍,其家庭住房情况必须符合住房困难条件,且未以家庭名义申请保障性住房。外来务工人员申请政府投资的公共租赁住房,应符合以下条件:年满18周岁;持有申请地城镇居住证(居住证);在就业地城镇居住2年以上,劳动关系稳定,并有手续完备的劳动合同或聘用合同,或持有申请地工商营业执照;在就业地连续缴纳社会保险1年以上(含基本养老、基本医疗、工伤、失业、生育保险,下同),或累计缴纳社会保险2年以上,或连续纳税一年以上;本人及配偶在就业地城镇无自有住房,未租住公有住房或其他保障性住房。中等偏下收入住房困难家庭申请公共租赁住房,应以家庭为单位,推举具有完全民事行为能力的家庭成员作为申请人向所属社区居委会或住房保障部门提出申请,按要求填写申请表并提供相关证明材料。新就业职工和外来务工人员申请公共租

住房,由用人单位统一提出申请。个体工商户可凭营业执照直接向所属社区居委会或住房保障部门提出申请。上述申请过程中不需上缴任何费用。申请咸宁市城区的公租房,可在咸安区行政服务中心一楼住房保障窗口咨询和提交申请办理;申请高新区的公租房,可在高新区创业公寓咸宁荣盛置业投资有限公司窗口咨询和提交申请办理。公租房准入、退出条件、办理流程等相关信息在咸安区、高新区官网上均有公示。如在申请过程中发现有任何违法违规行为,可立即投诉,市住建局将会同相关部门严肃查处。



近日,一网民在咸宁网络问政平台上发帖咨询,申请公租房需要什么条件?在哪里办理?对此,咸宁市住建局相关工作人员回

## 如何选购卧室门

【网民咨询】网民“皮皮”咨询,最近家里装修,但建材市场的门实在是太多了,各种材质、各种颜色、各种价格,看得人眼花缭乱,想知道第一次购买卧室门,应该如何挑选?【记者打听】近日,温泉某装修公司一工作人员表示,市场上的卧室门虽然种类多,但常用的受欢迎的也就以下几种。首先是模压门。以实木做框架,两面用装饰板粘压,防潮、抗变形,质量轻、价格低、隔音效果较弱,但装饰效果很好,使用起来给人方便、轻巧的感觉。适用于年轻且预算有限的家庭。其次是实木复合门。它是市面上的

主流产品,隔音、隔热、阻燃、防潮,耐高温、防变形,使用寿命长。由于并非全部实木,所以价格合理。适用于不追求高品质及特定材质的家庭。最后是纯实木门。使用天然原木制作,天然环保、耐腐蚀、保温隔热、隔音性强。制作工艺复杂,视觉上美观大气,价格较高,建议购买时选择有实力的厂家的产品。适用于有较高级需求的家庭。(咸宁日报全媒体记者 焦姣 整理)



## 如何正确使用锅具

【网民咨询】近日,网民“薄荷”咨询,该如何正确使用锅具呢?【记者打听】咸安某家用电器店负责人罗经理分享了几点正确使用锅具的小技巧。不宜用铁锅久放剩菜,剩菜放在铁锅中,不仅会破坏维生素C等营养物质,还可能产生锈味;不要用铁锅熬药,铁元素与药物成分发生反应,可能会引起副作用。铁锅出现轻微锈迹时,可用醋清洗,但生锈严重时,应尽快更换。不粘锅实质上是锅的内表面多了一层涂层或镀膜,所以千万不要干烧,也不要长时间开大火油炸食物,以免破坏薄膜,产生致癌物。不能用铁铲、钢铲、钢丝球等硬物刮擦不粘锅,若有破坏,建议更换。而且锅的不粘性会随着时间慢慢消失,一般使用寿命在1-2年之间。陶瓷锅能很好地保持食物的色、香、味,但一定要在正规商超购买,以免存在铅、镉过量等危害。陶瓷锅使用应注意火候,火候突然加大或过猛,可能造成破裂,置火上时也应先文火,再用旺火;不要随意加水,忽冷忽热,也易出现破裂;避免盛醋、番茄等酸性食物,不要熬制粘稠的高滋食品,否则会影响陶瓷锅的性能。(咸宁日报全媒体记者 陈希子 整理)