

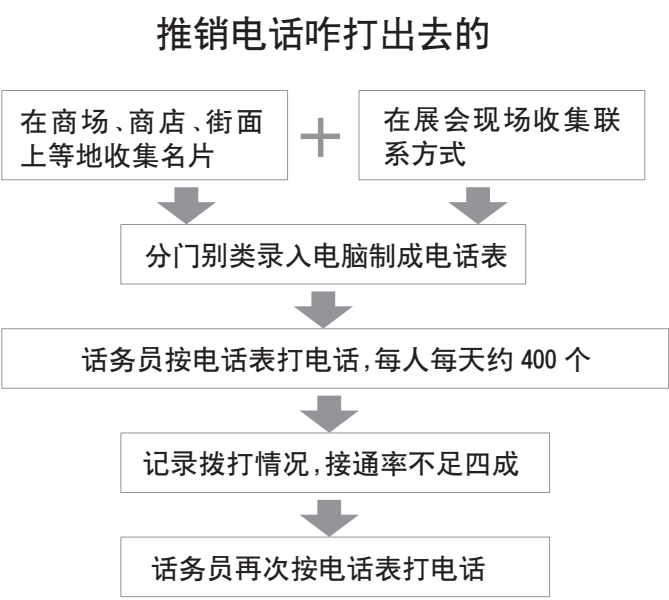
一分钟一个电话,接通就算有效

电话推销门槛低,兼职一天才80元

在这个通讯发达的时代,几乎每个人都接到过类似的营销电话,有时甚至在一天之内频繁接到,不胜其扰。营销电话是谁打来的?他们怎知晓我的电话?为什么一段时间内总会接到相同类型的电话?近日,齐鲁晚报记者以求职者的身份应聘到一家展览公司担任话务员,用亲身经历为你解密营销电话的产生流程。



在济南某展览公司,话务员每天得打约400个电话。



■相关链接

骚扰电话每天过亿,有望开罚

“每天不收到几个推销、骚扰电话,都觉得很不正常。”面对骚扰电话泛滥,不少手机用户无奈调侃。骚扰电话人人厌恶,一些公司为何仍热衷电话推销?

据报道,济南一位公司负责人在受访时表示,现在很多公司设有电话营销部,每年都会招聘大量电话业务员从事相关工作。在办公室里可能打50个电话就能锁定一位目标用户,而同样的时间如果上门推销,可能只能跑一两家,还未必成功。二者比起来,打电话成本低,成功率还高。

近日,多个手机安全软件发布的报告均显示,骚扰电话正在取代垃圾短信成为危害手机安全的重要元凶。某手机安全软件发布的报告显示,2016年上半年,用户标记的包括“诈骗电话、房产中介、保险理财、广告推销、纯骚扰电话”五类骚扰电话总量高达3亿多条。另一家手机安全软件发布的报告显示,今年二季度该软件共拦截各类骚扰电话91.2亿次,日均拦截1亿次。

河南省某房地产商一位营销人员表示,电话营销效果并不

文/片 本报记者 张泰来
实习生 高飞明

从业门槛低 “面试”只是简单登记

“您好,我们是X X公司,请问您对X X感兴趣吗?”“经理您好,想邀请您免费参观一下X X……”对于电话营销,多数人在厌恶之余,觉得这是一个神秘的“圈”。事实上,进这个“圈”的门槛很低,低到随便登记一下姓名就能迈入。

近日,齐鲁晚报记者在某招聘网站搜索营销话务员信息,点击搜索键随即跳出大量信息。记者选择其中一家登记地址在济南的展览公司后拨打了求职电话。

电话里,一名负责人很快表示,“明天就可以来,做个简单的面试即可。”通话中对方还很爽快地跟记者定好工酬:工作时间早8点半到晚6点,中间休息一小时,每天工资80元,兼职结束一并结算。

第二天上午9点,记者如约来到这家展览公司,一进门就看到满墙贴着类似“越努力,越幸运!”“狼一样的团队”等励志标语。在办公区域有一个专门的营销话务区,十来张办公桌,一部电话、一台电脑就是话务员的全部装备。

记者原本担心的“面试”也相当简单——在前台简单登记姓名、住址、联系方式、工作日期等信息,随后,就被带到一个办公桌前加入话务员行列,开始了一天的工作。

电话表信息详尽 打过几遍的仍继续打

“张总您好,我们是西安展会的,想邀请您免费参观……”“王经理您好,我们是济南展会的,邀请您来免费参观一下……”在这家公司,每天有七八名话务员不停地拨打着电话,诸如此类的通话声此起彼伏。

记者工作的电脑桌面上有几个以“西安”“济南”等地名命名的文件夹,办公桌上还有一些手写的联系方式。

公司里的一名业务员向记者讲解业务。他打开一个以“西安数据库厨卫”命名的表格文件,打开之后可以看到里面共有593条信息,信息堪称

详细,包括公司名称、通讯地址、联系人、电话、手机、电子信箱等内容。在每个人名后面还备注着“未接通”“去”“不去”“不确定”等字样。他介绍这是上次拨打电话的结果。

根据这名业务员的讲解,记者很快摸清话务员工作的流程:公司提供通讯录名册,话务员按照名册依次拨打电话,电话接通为有效电话,每次通话后根据不同结果作出标注。没接通的,或接通了但没表态说“去”的人,都在拨打范围内。

记者注意到,在“西安数据库厨卫”593条信息中,前495条都已经标注拨打结果。上述业务员告诉记者依次往下拨打,并说明这些电话已拨打过两三遍,但仍要求记者反复打。

同时,他向记者传授了几个技巧,如不要问对方能不能来参观,“直接告诉时间地点邀请他来就好了”。至于展会的性质和内容,也要根据通话对象的行业特点灵活掌握:如果是做建材行业的,就说是建筑装饰博览会,如果是做厨卫的,就说是厨卫展览,以此引起对方的兴趣。

电话接通率不足四成 被质问时有统一说辞

根据公司的考核要求,话务员一天最少要打150个有效电话,所谓有效电话就是接通了,不管对方愿意参展还是直接拒绝,只要接通电话就算有效,没接通的不算。这个由电脑自动统计,如果一天完不成150条有效电话,会被扣工资。

同样兼职话务员的小王告诉记者,一天150条有效电话这个标准其实蛮高的,能不能完成要看通讯名单的质量。“通讯名单质量高、接听率高的,一天能打150多个电话;名单质量不高,有很多空号和不接听的,一天就打不到150个。”小王说,她已经兼职六天,有完成指标的也有完不成的。因为难以忍受工作的枯燥和通话对象的指责甚至辱骂,她正在考虑辞职。

记者做了一个简单的统计,在一个小时之内,记者共拨出50个电话,接通的有19人,其余31个未接通,3个是空号。接电话的19人中,14人表

示不去,2人表示不确定,只有3人表示会去参观。

以此估算,有效(接通的)电话大概占总数的38%。这也就意味着想要完成指标顺利拿到一天80元的工资,一天大概要打400个电话,一天工作8个小时,平均每小时要打50个电话,大约每分钟要打1个电话。这显然并不轻松,记者在结束一天的兼职后,耳边还久久回荡着各种电话铃声。

“没兴趣”“不去”“啪!”普通人在打电话中如果遇到类似的拒绝心里一定不好受,可是对于话务员来说这样的拒绝却不啻天籁之音——因为这样被拒绝起码能说明你电话打通了,这就算有效工作量。而像“嘟……”这样的回音是在拨完电话后再等待四五十秒才会响起的,也就是说这一分钟你就浪费了。

记者被安排拨打的名单至少已经打过两遍,很多通话对象在接通电话后很不耐烦,反问:“你们不是打过好几遍了吗?”也有不少通话对象语气严厉地质问从哪里得到联系方式的。对此,上述业务员也指示记者统一的回复答案,就说“去你那里跑过市场做过宣传”,或“我们就是再确认一下”。

通过名片收集信息 分门别类录入

那么如此庞大系统而且详细的信息究竟是从哪里来呢?记者通过与单位正式员工交流慢慢摸清了门道。

“这些都是公司业务人员跑市场要来的名片,由我们录入电脑,形成数据库。”一名公司员工说。在他的办公桌上摆放着好几沓用橡皮筋束起来的名片,上面用签字笔写着“门业”“楼梯”“陶瓷”“装饰公司”“卫浴”等。

这名员工透露,在收集联系人信息方面,公司员工有着分工协作。业务人员通过在商场、商店、街面上等地收集名片,回来后他们再分门别类输入电脑,做成一个个excel表格。同时,在展会现场,工作人员也会要求与会人员留下联系方式,并将他们输入电脑储存,这也是通讯信息的一个重要来源,可以用于第二年展会的邀请对象。

费者明确同意或者请求,经营者不得向其发送商业性电子信息或者拨打商业性推销电话。

根据这些规定,在本报记者做兼职的这家公司,其上门索要名片而后狂打电话的信息收集、使用方式,恐怕很难征得消费者同意;其未经消费者明确同意而轮番拨打推销电话的行为,也是不符合条例规定的。征求意见稿规定,如违反这些规定,应当依照消费者权益保护法相关规定承担民事责任。

据新华社、三湘都市报等