**一、BD工作应具备的职业特质**

1、热情  做一份工作，如果没有投入热情，就像缺少了盐，永远做不出一份可口的饭菜！BD工作，如果你认为这只是简单的电话营销，你现在就可以放弃；但如果你认为这是你人生事业的起点，是你今后人生所须具备的良好的处事应变、娴熟的沟通技巧、永不言弃的进取心的培养开端，那你一定投入全部的热情去做好这份工作，而且一定会成功。

2、信心  BD工作需要每天打出很多电话，你没法事先预料电话的另一端是谁，那么在你应变技巧和独立见解及专业知识有限的情况下，如果你没有做好足够的心理准备就不要拨出这个电话了，因为你颤抖的声音、散乱的语言、迟钝的反应，会让你自己都觉得手里的听筒是个快要爆炸的炸弹而很想快点扔掉，那么可以想象我们的客户或者候选人会是怎样的感觉？拥有充足的信心准备，你就不会害怕被别人反驳，相反你会很珍惜这样的机会。

3、耐心  “鸡蛋里挑骨头”这是客户的权利。我们每个人在购买商品的时候也同样都会行使这项权利，因此你就应该有足够的耐心去应付你的客户的挑剔，这时候你代表的不是自己个人而是你所在的公司，机会往往来自于这里。

4、技巧（语言、行为）  善于捕捉客户语言中潜在信息，会是你创造出成功的良好契机。当你捕捉到的时候，就必须牢牢抓住，适当使用一些有效的小技巧，比如“先入为主”、“逼上梁山”、“统一站线”、“贪小便宜”“戴高帽子”等。学会技巧性的使用这些常用也管用的技巧，对你的BD工作会有很大的帮助。

**二、 电话联系中需要注意的细节**

1、情绪

电话线看不到表情，但可以感觉到情绪。“先整理心情，再处理事情”否则你是无法敲开客户的心的。

2、尊重

尊重是人际交往的准则，尤其对于你的客户，使用尊称是最基本的，你可以不认同客户的观点，但你也无须无理的打断和反驳你的客户，相比而言，你礼貌的提出建议，让你的客户冷静公正的去看待问题，他会认可你、信赖你，使其成为你忠实的服务对象，这样建立起来的服务关系会更稳固。

3、互动（倾听和发问）

BD工作中，有一大忌讳，那就是唱“独角戏”。很多时候我们拿起电话与客户沟通，因为紧张或是害怕被拒绝，就会连珠带炮的说完事先准备的所有话，不管对方有没听到，然后直接的问：“您觉得怎么样？”换位思考，如果你是客户，你会做出什么样的回复呢？答案显然是否定的！所以，互动的交谈是非常重要的，良好的倾听和适当的发问会让你的交谈变得非常愉快

[1]认可，你要让对方知道你在倾听他们的观点（适时的插入“对， 没错”等等）

[2]重复，你可以重述对方的话，这对客户而言也是一种对其观点的认可，（比如，“对，您所说的确实是存在的现象”）

[3]技巧的引导，你要让客户还在犹豫的时候替他做好决定（比如，“那您觉得我们的合作从什么时候开始比较合适呢？针对我们递交给您的合同你还有需要商谈的条款吗”） 哪怕这位经理对你推荐的候选人并不感兴趣，但他也一定能记住你确实是个行业专家，手里还有好的人选。

下面是和一位经理谈及以前的员工之后的台词：

猎头顾问：经理先生，关于\*\*先生，您已为我们提供了足够多的信息，您说的对，他是理想的人选。在和您告别之前，我们还想打听一下，您的公司目前有没有招聘需求呢？

经   理：有倒是有，但说实话，我们不太愿意找猎头公司。

猎头顾问：您说的有道理，我们也不太愿意每年找会计师帮我们做审计，但如果我们不这样做，也许早就被工商局重罚了。

经    理：好吧，当我们确实需要的时候，我们再和你联系。

猎头顾问：不好意思，再占用您一分钟，你是否可以告诉我们您需要招哪方面的人员呢？如果碰巧我们手上有合适的人选，也许能为您节约很多时间，减少一些麻烦，即使没有，对您也没有什么坏处，对吗？

经    理：好吧，我们不妨告诉你。

 猎头顾问：太好了。让我来做个简单的记录。 在这种情况下，我们的真正目的是弄清这位经理需要什么类型的人才，并从而开始建立销售关系。

2、“你们公司的规模？” 在客户询问公司规模的时候，你可以适当的夸大一下：——我们公司现在的规模不是很大（谦虚下，先入为主），我们主要是根据服务行业的擅长，分了几个TEAM，我呢主要是负责BD的，今天我有幸能够联系到您，接下来呢我会将贵公司的职位提交到擅长贵公司所在领域的TEAM，由我的同事为您提供具体服务（分了几个TEAM给客户的感觉是公司有一定规模，并且很正规和科学，而分工的明确让客户觉得很有条理性）

3、“你们公司擅长的领域？”  “——恩，是这样的，我们公司是综合性的猎头公司，所以每个行业的都有所涉及，因为我们有不同的TEAM，每个TEAM有擅长的领域。而对于新接触的行业呢，以往我们都能够服务好的，因为我们的团队在接触到新的行业的时候会做出很多努力，去了解该行业所以能够很快的熟悉，现在都倡导学习型组织嘛，呵呵，我们是专业的人才猎头公司，如果都做不到就谈不上给企业推荐人才了！

4、“你们公司的服务区域？” ——我们公司的主要服务区域在长三角地区，大部分的城市都有我们的客户，同时呢也辐射到其他省份，比如广州，北京都有一些我们的客户。这是因为我们服务的一些比较大的企业会设有分公司，因为我们的服务让他们非常满意，所以希望我们在当地也给予支持，因此也相应而生的积累比较的外地资源。

5、“你们公司有哪些成功案例呢？”  ——恩，这个怎么说呢?我们成功的案例就太多了，我们的行业规则呢是不透露我们的客户信息的，但如果您确实需要我们可以给您提供一份我们服务的和您行业相关的企业名单。

6、“和那些知名的大型猎头公司相比，你们有什么优势呢？为什么我要选择你们？” ——作为新成立的猎头公司，我们在价格上有一些优惠，在操作上也会更灵活。您也知道，大型的猎头公司手上会有很多项目，所以在分配工作上就会有所侧重，那些大型的佣金高的企业会是他们的重点客户，而我们呢，我们的宗旨是“价格可以打折，但服务绝不打折”我们现在很多忠实的客户就是我们依靠优质的服务争取来的，所以呢选择我们您会享受到高效优质的服务，能够招聘到合适人选这是您的唯一要求不是吗？

7、“我们所在的行业和区域你们服务过多少企业呢？”  这是比较无知的问题，企业的实力在这个问题是无法体现的，你可以这样回答：——在您的行业，我们还是服务了比较多的企业的，我可以在电话之后给您发一份清单。 在客户所在的区域内，如果有服务的企业就直接说，如果没有就不回答。

8、“你们的收费太高了！”  ——您可能没跟猎头接触过，您可以去了解下的，说实在话，我们的收费标准不是很高的，也不是最低的，我们是非常希望能够跟我们服务的客户有长期的合作，定出的这个价格也是相对比较优惠的，当然如果您在这个价格方面觉得还有需要商量的地方，我可以请示下我的上级，争取能够给您提供一个更为接受的方案。

9、“如果选择和你们合作，你们的工作能保证工作效率吗？”  ——这一点您完全不用怀疑，给客户提供高效的服务是我们的宗旨，接到职位之后，我们会用最短的时间熟悉您所在的行业以及您对人才的要求确定寻找方向，在3天就会比较合适的人选，在经过充分联系和背景调查，一周之内就能将人选推荐给您。

**四、如何通过书面文件进一步取得客户的认可**

1、如何发出第一封E-MAIL？

要求你发E-MAIL有2种情况。一种是没有诚意，只是应付你，针对这种情况，你的第一封E-MAIL要有针对性的去阐述他们的职位，你能够提出一些独到见解让他接受了，就会有很好的潜在效果。另一种是确实非常感兴趣，让你发E-MAIL，你更要认真对待，如果你的E-MAIL只是一个发给任何客户的模板，相信客户对你的期望就降低了很多，你要让客户看出你是认真的，并且是真的去了解了他们公司和他们招聘的职位，如果你做到了，那这个客户就是你的了。

2、 如何尽可能多的询问到公司概况和职位信息，你要客户愿意告诉你有关信息，很重要的一点是学会引导，在打出电话之前，认真去搜索尽可能多信息：发展概况、现时情况、公司文化、竞争对手等等，客户非常愿意和一个

3、如何让客户愿意查看你的公司介绍并做出反应  在固定的公司介绍之后，要附上针对你联系客户的信息：职位的、行业竞争对手的、你针对这个职位的分析等等，这些是客户非常希望看到的

4、如何引导怀疑性客户  针对那些自以为是，自认为很懂其实不了解猎头的人，你的姿态要高，在这方面你就是专家，可以适当刺激他然后给出建议，因为他们的招聘效果事实上是不好，所以你的发挥就在此。

**五、补充信息**

1、如何跨过前台  在BD过程中，常常会碰到这样一个问题，即：必须要和企业（公司）重要决策者沟通。这样的做法：

1、可以提高业务效率。

2、向重要决策人物阐述自己的观点，有利于争取合作成功的机会。

如何才能和高级决策人进行沟通呢。

下面教你几个招术：

一、如何绕过前台：大家都知道，“阎王好见，小鬼难缠”这一关说好过也好过，说难过也难过。只要你临场不惊，镇静自如。很简单就会绕过这一关。如果你手里有企业名录当然最后了，如果没有那还是老老实实打CC吧。

前台一般都是小女孩，没有见过什么世面，你稍微运用一下技巧就可绕过去。譬如说,前台接到电话一般都会简单的自报家门：您好！我是\*\*\*公司，请问你有什么事吗？找哪一位？        你可以回答：“请帮我转总经理办公室。”

对方会问你：“请问您有什么事？我可以帮你转到您需要的部门。”

这时候你不要如实回答，如果如实回答，那可能对方会马上将您的电话转到市场部或者其它部门。

你可以这样说：“我是您们老总的朋友。”或者说：“我找他有一些私事。”这时候，前台一般都会转，当然也有很警惕的，有的会问您：“你找我们哪一位老总？”这时候你如果知道的话，就告诉她名字。如果不知道，就问她：“您们的一把手是哪一位？”如果不知道对方老板（老总）姓名的话就会很难办。如果对方很警惕的话，就识时地退出，以待下一次机会。如果知道对方老板（老总）姓名的话，就用一种沉稳的口气、不容置疑的态度告诉对方：“我找\*\*\*，有点急事，你帮我转过去。”这时候可以直呼其名，对方不知道你们是什么关系，当然不敢怠慢。这一关也就算轻松迈过。前台一般每天接待很多人，所以，一般不会记住你的声音。如果不知道对方的姓名下次再找机会打过来的话，你可以直接给前台小姐讲：“你帮我转\*总。”当然要先摸清对方的姓名。这一关重要的是您要保持好心态。不要紧张，因为在电话里，对方对您一无所知，你完全可以摆出一种高姿态。一定要口气沉稳而吐字清晰。给对方一种心理上的压力。

二、可以从前台直接套取手机：前台的女孩一般年龄比较小，拙于世故，你取得对方的信任后，一般都可以获取老板（老总）的手机号码。如果前面的几个步骤进行的好的话，你就可以直接从前台套取老板（老总）手机号码。在前台大多都有一本关于全公司的通讯录，你可以以老板（老总）朋友或者亲戚的身份，以稳重的口气请前台小姐将老板（老总）的联系方式告诉您。然后你就可以在适当的时间和老板（老总）进行沟通。但是前台通讯录的弊端是：过期的号码多，一般的老板（老总）换手机的频率比较勤。你也许拿到的是一个过期的号码。所以进入老板（老总）秘书（办公室文员）这一关是重要的一个步骤。

三、如何绕过秘书（办公室文员）：注意这一关的技巧至为重要，否则你永远也别想得到什么信息。因为秘书（办公室文员）对于老板（老总）来说，是比较熟悉情况的心腹，您不用点技巧的话很难从她们身上得到消息。当然只要你的目的符合道德，有时候我们可以使用一些手段，得到你所想要的东西。您可以告诉对方：“我是政府企业办的\*科，请问您们老板（老总）在嘛？”对方一时弄不清您的来头，会简单的询问一下：“请问您找我们老板（老总）有什么事吗？”这时候，您可以简单的告诉她有什么什么事，但是不要紧张，如果您一紧张的话，前功尽弃。您只需保持镇静，简单地告诉对方，企业办近来准备针对下面企业有一些扶持项目必须和企业老板（老总）进行沟通。这个时候秘书一般都会给转过去的。因为在我国，一些中小企业对政府部门都很禁忌。当然也有一些企业根本就不和政府部门打交道，而且对政府部门很厌恶。譬如说：企业办、工商局、税务局、质检局等。 如果对方对您的来意持怀疑态度的话，您可以给对方一点心理压力，譬如告诉对方：“这个事情比较重要，因为明天我们可能会召开一个关于这一方面的政府会议。您帮我转一下您们的老板（老总）。” 如果对方讨厌政府部门或者根本不买政府部门的帐的话，这个时候就要隔一段时间打过去，再换一种手段，譬如说熟人亲戚、家乡朋友、同学等，当然以这种手段套取手机号码的话，就要对对方的情况熟悉，否则，可能会闹笑话。 也可以以银行的名义向对方询问：“我是\*\*银行的信贷科老\*，请转您们老板（老总），因为既使老板（老总）的秘书对他们的财务状况也不敢过问的，所以这种方法也具可实施性。

四、当老板在的时候：对方会对你的突出其来的方式有点生气，您可以以轻松的口气说：“你真是大忙人呐，我已经找了你很多次啦，今天，如果我不用这办法找到你的话，那您可能会遭受重大的损交哦………哈哈，言归正传……。”（态度一定要真诚，否则会引起老板（老总）的排斥心理）老板（老总）的电话一般都是分机号码，大部分老板（老总）事先不知道你的身份。这个时候您就可以轻松地转换身份，进入业务角色。

五、当老板（老总）不在时：当老板（老总）出差不在时，一般电话中秘书（办公室文员）会告诉您老板（老总）不在。这个时候，您就可以要求对方给你提供老板（老总）的手机号码。因为手机号码是私人联系方式，在一般的企业里，老板（老总）都会告诉秘书（办公室文员）不要将他们的手机号码告诉给不明底细的人。他们一般都会很警惕，这个时候您就要消除他们的警惕心。

1、如果你是以政府部门的人打进来的话，就告诉对方：“是这样的，我们今天晚上在\*\*大酒店有个会餐，本来说好了一起去的，他的卡片我一时想不起放在哪里啦！你帮我查一下他的手机号码。我晚上和他约一下？”

2、如果以银行名义打进来，就告诉对方：“您帮我查一下他的手机，我今天出门时忘记带他的卡片。明天可能要出差，他托我办的事有眉目了，我等会给他联系一下。”

3、如果以朋友身份打进来，就告诉对方：“我现在在车站，本来约好的来接我们，怎么没见人呢，你帮我查一下他的手机号码？”或者说：“我等会要上飞机，你帮我查一下他的手机，我和他联系一下上次说好的事情。如果对方不告诉您而且态度很坚决的话，就要适时退出，以待下次找一个适当的借口重新获取。不要强攻，给自己留一个后路。

总结：这种方法套取老板（老总）的联系方式大部分都会成效卓著，当然您的态度、胆量决定了成功率的大小。 （不过也可以去一些专业交换企业名录的社区搜索一下，看是否有老总的电话。）这种信息获取方式在新闻广告行业最先应用，起初是一些从事新闻工作的小报记者为套取所需要的新闻人物私人联系方式时的一种手段，后来应用到各个行业，并取得了一些不俗的效果。使用这种方法的时候要有一个前提：您的目的必须符合道德标准，否则不可取。