

《银行呼叫中心：呼入式电话营销技巧》

【授课时长】

实战版 4 天, 浓缩版 2 天

【授课对象】

呼叫中心座席代表、客服专员等

【课程大纲】

(领导开训:强调学习的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于呼入电话沟通、营销技巧等难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

前言、现代营销新理念（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、导入案例

1、案例：她为何营销业绩如此差劲？

2、案例：客户为何为难她？

二、导出重点理论

(一) 销售的涵义与要求

(二) 销售 VS 营销

(三)影响呼入式营销效果的因素（心态情绪占 55%比例）

(四)呼入式营销策略：海量营销策略、资源整合策略、团队配合策略、攻心为上策略、关系营销策略、创新营销策略

第一章、优秀的呼入式营销服务人员基本技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、赢者心态训练

(一) 凡事正面积极

(二) 凡事巅峰状态

(三) 凡事主动出击

(四) 凡事全力以赴

(五) 感恩心态

二、电话营销沟通技巧训练：

(一) 影响沟通效果的因素

(二) 营造沟通氛围：沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

(三) 沟通六件宝：微笑、赞美、聆听、提问、关心、“三明治”

(四) 深入对方情境

(五) 高效引导技巧

(六) 三明治法则

(七) 高效沟通四要诀

(八) 高效沟通六步曲

短片观看及案例分析：小猪贝贝经典谈判成功成功案例分析

移动呼叫中心呼入式营销正反两案例

银行呼叫中心呼入式营销案例分析

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

三、缓解压力与情绪调整技巧

(一) 压力与情绪管理策略

(二) 自我激励八大技巧

(三) 团队激励六大技巧

短片观看及案例分析：情绪调整的重要性

模拟演练：情绪调整

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第二章、呼入式电话营销准备工作（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、态度、情绪、信心

二、电话营销目标

三、电话沟通礼仪

四、六类业务知识的准备及训练

五、客户资料收集完善的方法训练

六、客户档案表格填写与完善方法训练

七、电话记录表格填写与完善技巧

八、六类辅助材料工具的使用技巧

短片观看及案例分析：移动呼叫中心外呼营销准备正反案例

家电呼叫中心呼入营销准备工作正反案例分析

银行呼叫中心呼入营销准备工作正反案例分析

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第三章、呼入式电话营销的销售流程与技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）（重点）

一、电话沟通模式与适合对象分析

二、呼入式服务技巧

(一) 客户呼入心理分析与处理技巧：业务咨询、倾诉发泄

(二) 超越客户满意的三大策略

三、收集信息与挖掘顾客的深层需求

(一) 客户冰山模型（不满及需求点分析）

(二) 高效收集客户需求信息的方法（提问技巧、倾听与分析技巧）

(三) 高效引导客户需求的方法：SPIN 技巧、经典高效说服技巧

(四) 顾客信息真实性、资金实力、购买潜力、购买意愿分析技巧；

(五) 影响顾客决定的核心购买条件分析；

四、信用卡产品推介技巧

(一) 影响产品呈现效果的三大因素

(二) 产品推介的三大法宝

短片观看及案例分析：移动彩铃呼入式推介方式案例

招行信用卡推介案例

(三) 成功的本公司产品/服务推荐的六套话术训练

示范指导、模拟演练、强化训练：公司产品呈现六套话术及呈现方式

五、客户异议处理技巧

- (一) 处理异议——异议是黎明前的黑暗
- (二) 追根究底——清楚异议产生的根源
- (三) 分辨真假——找出核心的异议
- (四) 自有主张——处理异议的原则：先处理感情，再处理事情；
- (五) 化险为夷——处理异议的方法

1、顾客异议两种满足：精神满足、物质满足

2、顾客核心异议回复技巧

3、顾客异议处理技巧：“三明治”法则

- (六) 处理客户价格异议的方法：交换法、共赢法、诉苦法、三明治法

六、缔结技巧

- (一) 假设成交法
- (二) 视觉销售法
- (三) 心像成交法
- (四) 总结缔结法
- (五) 对比缔结法
- (六) 请求成交法

七、收款技巧

- (一) 收款方式分析
- (二) 收款技巧
- (三) 签约、收款的常见陷阱及规避技巧；

八、综合模拟演练

短片观看及案例分析：

招行信用卡电话营销正反案例

信用卡营销案例分析

基金定投营销案例分析

银保产品营销案例分析

短信银行营销案例分析

电话银行营销案例分析

分期付款营销案例分析

白金卡营销案例分析

示范指导及模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

第四章、呼出式电话营销的销售流程与技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、呼出营销与呼入营销的差异

二、呼出营销流程

课程结束：

- 一、重点知识回顾
- 二、互动：问与答
- 三、学员：学习总结与行动计划
- 四、企业领导：颁奖
- 五、企业领导：总结发言

六、 合影：集体合影