

电话销售技巧

【课程背景】

电话营销 (Telemarketing) 是一个较新的概念，出现于 20 世纪 80 年代的美国。随着消费者为主导的市场的形成，以及电话、传真等通信手段的普及，很多企业开始尝试这种新型的市场手法。电话营销决不等于随机的打出大量电话，靠碰运气去推销出几样产品。这种电话往往会引起消费者的反感，结果适得其反。电话营销的定义为：通过使用电话，来实现有计划、有组织、并且高效率地扩大顾客群、提高顾客满意度、维护顾客等市场行为的手法。成功的电话营销应该使电话双方都能体会到电话营销的价值。

【课程收益】

- 使学员树立正确心态
- 学习电话营销实战技巧
- 培训主动积极服务意识

【课程对象】

公司电销人员、客服人员、电子商务人员、销售部门人员

【课程时长】

1 天 (6 小时/天)

【课程老师】 (字体：微软雅黑 字号：小四 加粗)

徐良柱老师

【课程大纲】

第一篇：阳光心态与情绪管理

一、如何树立自我阳光心态

1. 突破自我，改变心智模式
2. 积极心态、阳光人生
3. 职场阳光心态之——承担责任
4. 职场阳光心态之——坚持付出
5. 职场阳光心态之——绝对执行
6. 职场阳光心态之——团队合作
7. 职场阳光心态之——凡事感恩

二、情绪与压力如何管理

(一)理解情绪

- 正确理解情绪
- 情绪对人生的作用
- 情绪与压力的真正来源
- EQ 高手的特质及技能

(二)自我管理情绪，做情绪的主人

- 体察自己的情绪
- 管理自己的情绪
- 适当表达自己的情绪
- 纾解情绪方式

- 提高EQ的方法，做自己情绪的主人

(三) 处理他人情绪技巧

- 正面动机和深层需要
- 突破性的思想力量
- 五步消除抗拒法

第二篇：电话销售重点技能训练

1. 电话销售的开场白

- 与经销商开场白实操训练
- 开场白需要注意的十项问题
- 开场白错误案例示范
- 开场白到底怎么开？原则是什么？
- AIDA 开场白实操技能训练

2. 电话销售如何介绍产品

- 了解经销商需求是介绍产品的前提
- 与经销商建立良好关系是基础
- SPIN 销售探寻需求—帮助客服进一步刺激经销商的需求
- FABE 介绍产品法则—如何向经销商介绍产品

3. 处理电话销售中的经销商投诉

- 了解经销商投诉原因及分类
- 电话营销处理经销商投诉的原则
- 心态转变：客户投诉到底是什么
- LSCP 处理经销商投诉

- 经销商投诉的解决办法

4. 达成目标之成功销售

- 成交信号
- 封闭式问句确定订货数量和期限
- 后续维护关系

第三篇：高效沟通经销商技能训练

(一) 了解经销商的本质特征

- 以自身利益为重
- 有马斯洛 5 层次需求
- 经销商和厂家的关系到底是什么
- 经销商想从我们这得到什么

(二) 如何通过电话有效沟通经销商

- 沟通中常见的误区：老套三句话，然后开始拉家常，要求订货
- 经销商在沟通中最怕什么？有三怕：怕厂家压货，怕客服江湖气，怕背

信弃义

- 客服与经销商沟通的方向
 - 1) 以帮助为主，以高压为辅
 - 2) 以激励为主，以管理为辅
 - 3) 以聊天为主，形象化地讲解公司政策
 - 4) 给经销商定政策力图简单、明了，避免过于正规
- 电话沟通的内容要点
 - 1) 沟通本行业市场情况

2) 沟通本公司产品的情况和新品卖点 (站经销商角度)

3) 沟通对方感兴趣的非业务内容

4) 倾听对方诉说 (感情诉求)

■ 客服高效沟通技巧

1) 做到心中有数：沟通前的资料准备，经销商摸底等

2) 营造良好的沟通环境

3) 感觉上让经销商不反感

4) 多使用赞美和肯定话语，让经销商多说

5) 在沟通中，懂得引导经销商，并最终成交

6) 做一个人见人爱的客服—多听多问，少废话

第四篇：电话营销经销商的三个注意细节

1. 经销商沟通 30 秒原理

■ 第一阶段：15 秒，开场白，稍停，看经销商反映

■ 第二阶段：15 秒，来电原因，服务介绍，引发兴趣

2. 以问题吸引经销商注意力

■ 让经销商感兴趣，让经销商回答

■ 提跟经销商有关的

3. 终极利益法则

■ 电话里说的利益必须和经销商有关

■ 利益明确，简明

第五篇：培养积极主动的服务意识

1. 客户服务的三把金钥匙

- 从不投诉到满意到忠诚
- 把份内的事做好
- 把份外的事做足
- 把超乎想象的服务做精

2.卓越客户服务管理

- 先进营销理念
- 价值论与需求论
- 从 4P 到 4R 到 4C 提前响应客户需求