

如何成为电话营销冠军

【课程背景】电话销售作为一种销售方式，已经日益为各行业、各种类型的企业所重视。电话销售模式正以它的低成本、高效率、便捷性的优势逐渐成为现代销售的不可缺少的一种模式，而因其缺乏系统的经验和成熟的模式，电话销售技巧在大多数行业中都处于一个摸索的阶段，致使在操作过程也难免会出现缺乏标准和工具而造成不少问题的发生，如：对合格的电话销售员所应具备的基础素质有哪些，应该如何进行培养等，还有怎样根据产品的特性设立独特的电话销售技巧等，还有怎样在电话沟通的短时间内建立与客户的信任关系等，本课程正是基于企业迫切的需求而研发一切以实战作为出发点的技能培训课程。迄今为止已经为多家企业建立从无到有，从有到优秀的电话销售团队。

【课程目的】帮助电话销售人员在高压状态下持续保持积极心态，电话沟通中准确把握客户心理，学会制定出符合本公司产品特性的电话销售策略，在电话销售开始前做好充分有效的准备，学会如何有效处理客户的异议，获得客户的

信任，提高电话销售的成交率，助力企业的发展、壮大。

【课程对象】 电话销售管理人员、电话销售人员

【授课风格】 专业讲授；案例分析；角色扮演；小组讨论分享相结合

【课程时长】 2天（12小时）

【课程大纲】

第一天 上午

一、电话营销冠军心态及职业素养

- 1.做销售要有强烈的内驱力—成就的欲望
- 2.电话销售冠军必备六大特征—激情、自信、高效、勤奋、坚持、团结
- 3、电话营销冠军的要具备的职业素养有哪些
- 4.电话量是销售工作是否优秀的衡量标准

二、电话销售前的准备工作

- 1.积极的心态面对一切
- 2.电话高手必备的七大工具
- 3.如何让自己的声音更有魅力

4.电话销售中沟通者的四种类型

5.如何与不同性格特征的客户打交道

6.设计为了达到你的电话目标所应提的问题，

7.设计客户不同的问题的应对

三、如何找到关键决策人

1.收集资料的十种有效方法

2.如何与前台打交道,找到相关负责人

3.选择合适的时间打电话

4.了解客户的购买流程

5.找到决策人

第一天 下午

四、与客户沟通的八大关键原则

1.以客户为中心的沟通方式

2.不要主观臆测，学会换位思考

3.客户态度认同是否一定会买

4.客户喜欢受到特别的尊贵待遇

5.销售的线路不一定是直线

6.客户的态度是由销售人员引导的

7.不要在客户面前传播任何负面的信息

8.感谢伤害你的人

五、怎样挖掘顾客的真实需求

1.人的思维模式又哪些？

2.不同沟通风格类型的客户应对

3.充分相信并了解公司产品

4.怎样挖掘顾客真实需求（现有的/潜在的/逝去的/连带的/隐性的……）

5.怎样塑造产品价值

6.案例分析

六、沟通过程中影响成交的关键因素

1、客户的信赖感

2、销售人员的自信心

3、不同客户同一话术

七、电话营销冠军沟通技巧

- 1.如何设置让客户无法拒绝的经典开场白
- 2.如何让客户专心地听你讲
- 3.如何有效处理客户的各种异议
- 4.如何处理在电话中不表态的客户
- 5.如何提高电话销售的效率
- 6.如何在电话中了解客户的真实需求
- 7.怎样帮助客户找到他的真实需求
- 8.如何将客户异议变成机会
- 9.客户异议处理实战话术讲解
- 10.客户异议因素探讨及预防方法
- 11.如何在识别客户成交信号
- 12.如何进行临门一脚并成交

第二天 上午

八、电话营销沟通过程中的提问技巧

- 1.与客户初次沟通需要问的几个问题？
- 2.客户提出异议时要提问的几个问题？
- 3.销售失败时需问的几个问题？
- 4.销售成功时需问的几个问题？

九、电话营销沟通过程中的倾听艺术

- 1.倾听弦外之音
- 2、倾听的过程及步骤
- 3.哪些行为让客户产生反感并不愿意跟你说
- 4.如何做到正确的倾听

十、电话营销中如何处理客户的异议

- 1.异议的几种方式及识别
- 2、真实异议与假异议

3.客户异议的处理技巧

4.如何处理有情绪的客户

5.如何处理贬损销售人员信息来源的客户

6.如何处理“专家化”的客户

7.如何处理因自己的原因产生的异议

8.如何表达不同的意见

十一、如何与客户建立长期的关系

1.与客户建立信任关系的方法

2.如何让客户接受你,认可你、喜欢你

3.如何做到以客户为中心

4.如何在电话中体现你的专业能力

5.如何超越客户的期望

第二天 下午

十二、接听电话的艺术

- 1.随时准备接听电话
- 2.给电话销售人员打电话的人有哪些
- 3.不同客户不同策略技巧
- 4.关于转接电话的处理
- 5.关于问候语

十三、如何做好客户跟进

- 1.不同类型客户采取不同的跟进策略
- 2.判断客户的真实情况
- 3.等待客户决策要有耐心
- 4.与客户保持长期而有效的联系
- 5.如何让客户转介绍

十四、总结分析

- 1.打电话前的准备
- 2.与客户电话沟通使

3.打电话时的规则

4.角色扮演案例分析