

---

# 如何做好电话销售

## 课程背景：

电话销售诞生于 19 世纪 70 年代的美国，至今已有 40 多年的发展历史。由于电话销售模式简单、方便、快捷等特点，而且成本低廉、成效显著，已经在很多行业得以应用，并取得了不错的效果。

在众多电销队伍成立的同时，面临的是激烈的市场竞争、电销队伍技能的缺失等问题，从而导致客户市场的反感、成交率过低、电销队伍的不稳定。

提升电销队伍的销售技能、提升电销队伍的人均产能已经迫在眉睫，本套课程主要针对的是初中级的电销人员，从电销认知、销售认知到电话销售的流程、技能等，帮助电销人员系统性掌握电销的基本知识与基本技能。

## 课程目标：

帮助电销人员做好正确的电销认知、销售认知，掌握电销的基本流程、谈话技巧，学会与客户建立融洽的关系，有效提升电销人员的成交量。

## 课程特色：

通过课堂讲授、案例分析、互动教学、小组研讨等教学方式，帮助学员领悟电销的知识与技巧，提升电销的技能与成交。

## 课程时间：1——2 天

---

## 第一部分：做好正确的行业认知

### 一、认识电销

- 1、什么是电销？
- 2、电销发展的历史
- 3、电销的特点与优势
- 4、电销与面对面销售对比
- 5、电销面临的竞争与挑战
- 6、电销未来发展的前景

### 二、认识销售

- 1、认清三大主体
- 2、理清三大关系
- 3、正确理解销与售
- 4、正确理解买与卖

### 三、故事中的启示

## 第二部分：做好正确的自我认知

### 一、故事中的启示

### 二、电销成功成功的四大要素

- 1、专业的知识
- 2、正确的态度
- 3、熟练的技巧

---

4、良好的习惯

### 三、电销人员的基本条件

1、认同行业、认同产品

2、口齿清晰、音质优美

3、热情大方、亲和力强

4、有同理心、有责任心

5、理解客户、宽容客户

6、吃苦耐劳、坚持不懈

### 四、优秀电销人员应具备的条件

### 五、电销人员需要提升的几项能力

1、语言表达能力

2、认真倾听能力

### 六、电话销售礼仪

## 第三部分：专业的电销流程

### 一、电销的案例解析

### 二、电销的基本流程

1、开场

2、询问

3、说服

4、达成共识

### 三、电话销售前的准备与规划

1、心理准备

---

2、资料准备

#### 四、有经验与无经验的电销人员的区别

1、目标不同

2、方式不同

3、结果不同

### 第四部分：专业的电销技巧

#### 一、与客户建立融洽关系的重点

#### 二、不同性格的客户的处理方式

1、孔雀型

2、老鹰型

3、猫头鹰型

4、鸽子型

#### 三、成功电话销售的三个阶段

1、引发兴趣

2、建立信任

3、达成合作

#### 四、成功电话销售的4C技巧

1、迷惑客户 (Confuse)

2、唤醒客户 (Clear)

3、安抚客户 (Comfort)

4、签约客户 (Contract)

#### 五、电销成功的四大要素

---

1、大数法则

2、机会成本

3、速度价值

4、良好心态

## 六、电话销售的事后工作

1、数量统计

2、分析总结