
电话客户经理综合素质提升

培训对象

电话营销从业人员，呼叫中心，客服中心

课程收获

全面提升电话客户经理的综合素质，打造一流的电话营销团队

课程大纲

一、电话经理综合篇

电话经理的角色定位

- 工作层面电话经理的5种角色定位
- 通信行业对电话营销的三大误解
- 电话营销行业对人才的需求
- 电话经理的职业生涯规划

电话

二、经理的心态剖析

- 员工心态剖析
- 困惑（不敢给客户打电话）
- 恐惧期——流产期
- 话务工作的艰辛呈现
- 预防或减轻恐惧的策略
- 嫉妒（团队与团队、个人与个人）
- 无所谓
- 平稳
- 兴奋

游戏：跨出心中的障碍

案例：打电话被客户拒绝太多，我恐惧打电话给客户

案例：客户不适合这个业务，我打电话给他有心理压力

- 魔咒
 - 什么是魔咒？
 - 魔咒圈（自己、别人）
 - 力量与魔鬼的训练
 - 家庭压力的再现
 - 魔咒练习
 - 魔咒=压力
 - 魔咒容易在电话营销中心迅速传播
 - 神咒
 - 唤醒你的自信力量
 - 神咒练习
 - 开启积极的智慧
 - 调整快乐的营销心态
- #### 电话经理压力缓解
- 放松练习解压
 - 冥想放松法
 - 搓手放松法

-
- 脖子放松法
 - 拉伸放松法
 - 元音放松法
 - 观念转换法解压
 - 压力缓减方法一：沉淀法
 - 压力缓减方法二：稀释法
 - 压力缓减方法三：过滤法
 - 压力缓减方法四：替换法
 - 压力缓减方法五：蒸馏法

客户购买心理分析

- 客户性格分析
- 顾客购买心理活动
- 顾客为什么要拒绝？
- 顾客为什么要购买的十种原因？
- 客户为什么要拒接 1
- 客户为什么要接听 1
- 客户为什么接听了 2 秒就挂断电话？

二、电话经理服务技巧篇

电话

三、沟通技巧一：亲和力

- 亲和力的三个概念
- 电话里亲和力表现
- 电话中声音控制能力
- 声调
- 音量
- 语气
- 语速
- 笑声
- 言之有礼
- 不规范的电话礼仪
- 中国移动电话礼仪禁忌
- 中国移动电话服务用语禁忌
- 电话礼仪规范礼貌用语

现场训练：女性电话经理如何训练优美而动听的声音

现场训练：男性电话经理如何训练有磁性的声音

电话沟通技巧二：提问技巧

- 提问的目的
- 提问的两大类型
- 外呼提问遵循的原则
- 四层提问法
- 请示层提问
- 信息层问题
- 问题层提问

-
- 解决问题层提问
 - 模拟练习：请用四层提问推广来电提醒业务

沟通技巧三：倾听技巧

- 倾听的三层含义
- 倾听的障碍
- 倾听的层次
- 表层意思
- 听话听音
- 听话听道
- 倾听小游戏
- 倾听的四个技巧
- 回应技巧
- 确认技巧
- 澄清技巧
- 记录技巧

现场演练：电话经理打电话给客户推荐全球通套餐业务，客户说你们移动公司都是骗人的，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

沟通技巧四：引导

- 引导的第一层含义——由此及彼
- 引导的第二层含义——扬长避短
- 在电话中如何运用引导技巧
- 小品：相亲
- 现场演练：某套餐，客户办理后一年之内不能取消（运用扬长避短）
- 现场演练：你们为什么经常打电话给我（运用扬长避短）

沟通技巧五：同理

- 什么是同理心？
- 对同理心的正确认识
- 表达同理心的方法：
- 同理心话术
- 现场扮演：加班
- 现场练习：我要投诉你们的话务员（利用同理化解客户的怒气）
- 同理自己
- 案例分享：你是不是新来的？
- 案例分享：让我抖完再说
- 错误的同理自己

沟通技巧六：赞美

- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的3点
- 电话中赞美客户
- 直接赞美
- 比较赞美
- 感觉赞美
- 第三方赞美

□ 现场训练：如何赞美客户的声音

□ 案例：如何赞美客户的个人魅力

五、电话经理营销技巧篇

营销技巧一：开场白前3

秒

□ 开场白之规范开头语

□ 问候语

□ 公司介绍

□ 部门介绍

□ 个人介绍

□ 免费电话

□ 确认对方身份

□ 小练习：陌生客户开头语

□ 小练习：老客户开头语

□ 开场白客户害怕听到的词语

□ 开场白引起对方的兴趣

□ 让对方开心

□ 让对方信任

□ 让对方困惑

营销技巧二：挖掘客户需求

□ 信息层+问题层

□ 案例：深度挖掘全球通秘书服务需求

营销技巧三：有效的产品介绍

□ 体验介绍法

□ 对比介绍法

□ 价值提炼法

□ 主次介绍法

□ 客户见证法

营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧

□ 正确认识客户异议

□ 根据客户性格进行客户挽留

□ 挽留客户应具备的心态

□ 面对异议的正确心态

□ 客户异议处理的四种有效方法

□ 客户常见异议

□ 我不需要

□ 我再考虑一下

□ 表示没空，出差，在开车/开会

□ 费用太贵了

□ 这个服务不适合我

□ 这个业务太麻烦了

□ 我已经在用联通的服务了

□ 你们怎么老是打电话过来呀

□ 你们都是骗人的

-
- 我有钱，不需要省钱
 - 等有需要的时候再去营业厅办理吧

营销技巧五：把握促成信号

- 促成信号的把握
- 什么是促成信号？

□ 促成的语言信号

营销技巧六：促成技巧

- 常见的 6 种促成技巧

营销技巧七：电话结束语

- 专业的结束语
- 让客户满意的结束语