
电话营销客户经理实战技巧

培训对象

所有从事电话营销工作的从业人员

课程收获

打造最优秀的电话营销团队，全面提升客户经理的综合素质和电话营销技巧

课程大纲

一、电话客户经理九大王牌沟通技巧

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
- 语速
- 语态
- 音量
- 不规范的电话礼仪
- 电话常用的礼貌用语
- BtoC 外呼电话开头语
- 不专业的开头语
- BtoC 外呼让客户满意的结束语
- 亲和力与服务规范

沟通技巧二：提问技巧

- 值得信任的人际沟通模式分析
- 提问的 3 大好处
- 提问的前奏运用
- 服务性提问的 8 种方法

沟通技巧三：倾听技巧

- 倾听的障碍
- 倾听的层次
- 倾听的三层含义
- 游戏：倾听能力测试

技巧四：回应技巧

- 回应的技巧
- 回应的话术
- 错误的回应方式

沟通技巧五：确认技巧

- 确认的重要性
- 确认的话术

沟通技巧六：停顿技巧

- 停顿的注意事项
- 停顿技巧的使用

技巧七：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
 - 案例：如何把价格问题引导到我们的服务上
 - 案例：如何在一通电话中进行多个增值业务的引导推广

沟通技巧八：同理

- 什么是同理心？
- 同理心形成时期
- 对同理心的正确认识
- 表达同理心的四种方法
- 同理心的三种话术
- 同理自己
- 案例：客户在电话里对你发火如何同理自己
- 案例分享：在处理客户投诉时如何同理自己
- 案例分享：错误的同理自己

沟通技巧九：赞美

- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的 3 点
- 电话中最有效的四种赞美话术
- 案例：如何赞美客户的声音
- 案例：如何赞美客户的个人魅力
- 案例：如何赞美客户的眼光

二、电话客户经理必须培养的 6 个关键素质

谦虚

开放

勇气

创新

三、电话客户经理实战电话营销技巧

营销技巧一：开场白前 1

秒

- 开头语中的自我介绍
- 让你的名字瞬间引起对方的兴趣
- 开场白公司介绍
- 让你与客户的关系迅速升温的 3 种有效方法
- 关键词作用——触动神经
- 让对方开心
- 让对方兴奋
- 让对方恐惧
- 让对方困惑
- 让对方担心
- 乔吉拉德法
- 案例：乔吉拉德的故事
- 案例：乔吉拉德的电话营销话术
- 乔吉拉德话术的妙处？

□ 案例：移动公司外呼营销乔吉拉德法的运用

营销技巧二：有效的产品介绍

□ 价值提炼法

□ 客户心目中的价值

□ 案例：卖衣服的售货员

□ 案例：2

IP 电话为您节约成本

□ 案例：手机报价值提炼法的运用

□ 案例：品牌迁移价值提炼法的运用

□ 主次介绍法

□ 提问介绍法

□ 客户见证法

□ 对比介绍法

□ 案例：中国移动和中国联通的对比

□ 案例：中国移动和中国电信的对比

营销技巧三：客户异议处理

□ 正确认识客户异议

□ 面对异议的两种正确心态

□ 客户异议处理的五种方法

□ 客户常见异议

□ 我不需要

□ 我很忙

□ 价格太高

□ 考虑考虑

□ 先发份资料给我吧！

□ 我问问我家人再说

□ 等有需要的时候再去办理吧

□ 我去营业厅看看再说

□ 你们这个套餐优惠不大。

□ 免费就要，收费的就算了。

□ 你们能不能不要再打电话给我了，烦死了！

□ 办你们这个业务怎么这么麻烦，不办了

□ 办业务还要身份证呀，你们是查户口的吗？

□ 你们移动公司都是骗人的？

□ 密码忘了，没有密码就不能办理了？

□ 你能上门到我家里来办理吗？

□ 我现在在用联通的了。

□ 你的声音好好听哟，我们见见面好吗？

□ 我请你吃饭，咱们边吃边谈你的业务。

□ 你到我公司来上班好吗？

营销技巧四：把握促成信号

□ 促成信号的把握

□ 什么是促成信号？

营销技巧五：促成技巧

□ 常见的 6 种促成技巧

四、客户心理分析

男性客户的购买心理分析

女性客户的购买心理分析

客户性格分析

电话客户经理自我心理测试