

金牌电话销售技能训练

课程背景：

独特视角剖析“电话销售技巧”

全新理念解密“电话销售流程”

电话销售凭什么让对方接受，怎么知道对方要什么，在电话接通之前销售人员要做哪方面准备？如何沟通方能得到面访的机会？

在消费者面临众多选择的时候，成功的销售往往以建立信任关系为前提，电话销售人员如何凭借声音为客户塑造可信赖的形象？

“一网打尽-----金牌电话销售技能 4 力 5 心 6 流程训练”系培训师近 10 年总结大量多行业的不同性格类型的顾客在不同购买阶段的不同心理。跟踪众多的真实，鲜活案例，提炼出“以顾客心理学”角度切入，从顾客性格特点出发，剖析 6 阶段的购买心理，全新突破销售瓶颈。

结合电话销售的“找.挖.寻.切”的流程化训练，图示工具化总结提升一次极具意义的“电话销售技巧培训”的革命！

课程收益：

- 1.学会生活化解析顾客的 4 种性格特点，电话跟踪顾客感觉，提高电话面访的成功率
- 2.学会客观剖析顾客的 6 段购买心理变化规律，牵引顾客感觉，突破电话销售瓶颈
- 3.掌握艺术化介绍商品的技巧，刺激客户购买动机，熟练利用销售压力曲线抢先成交
- 4.掌握项目电话销售的“找.挖.寻.切”的流程技巧，提升电话销售业绩

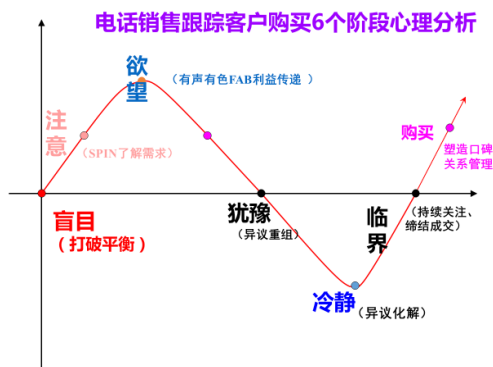
授课对象：销售主管.销售经理.市场一线电话销售人员

课程时间：2 天.12 小时

授课方式：



课程模型：



课后工具：

附件一、电话销售准备——客户分析表

附件二、客户管理表

附件三、销售过程控制表

课程大纲

上篇：电话销售人员的职业素质训练

第一讲：电话销售人员职业心态管理篇

一、电话销售人员压力管理的三大管理技能

- 1.三管齐下有效管理压力
- 2.建立你的个人压力管理组合
 - 1) 问题解决 /有效沟通 /建立人和 /正面思维
- 3.调整自我心态的技巧

1) 发现.发挥自己的成功因子

二、电话销售人员的自我激励

- 1.了解电话销售人员工作状态的变化规律
- 2.影响电话销售人员工作状态的“三只拦路虎”
- 3.应对“三只拦路虎”的激励菜单

第二讲：电话销售人员的四力训练

一、提问力

- 1.四层提问法训练
 - 1) 请求提问的技巧/ 前奏技巧的使用/反问技巧的应用/纵深提问的技巧

二、倾听力

- 1.引导案例：太贵了！
- 2.听三层：表层.中层.核心层
- 3.三层听：细节.结论.逻辑

三、引导力

- 1.先挖后引再刺激最后展示利益
- 2.引导技巧/掌握产品的利益和特征
- 3.FABE 产品演示技能训练

课堂训练：产品的 FABE 及 BAFE 展示技能训练【为内训企业量身定制】

四、沟通力

- 1.沟通的核心三步曲
- 2.沟通的魔鬼公式
- 3.不同性格客户的匹配技确认得到反馈的技巧/开放式确认和封闭式确认

课堂训练：三种场景下的电话沟通核心流程训练

下篇：金牌电话销售技能训练

第一讲：顾客购买 6 阶段心理分析

一、盲从期

- 1.电话销售引起客户兴趣的开场白技巧
- 2.询问判定客户资格的问题 DTM 法则

二、注意兴趣期

- 1.判断意向客户的技巧
- 2.确定公司的优势所在/利用优势设计问题/ 引导客户对优势产生需求

三、欲望期

- 1.推荐介绍的技巧/ EFABC 法则的应用/
- 2.保留一个产品的卖点以备用/利用询问确认客户的意见

四、犹豫冷静期

- 1.电话销售中的沟通技巧及异议处理
- 2.盯.防.守技术/常见的五种拒绝方式及应对技巧

五、波动期

- 1.成交信号的把握

2.晕轮效应训练

六、成交期

- 1.获得客户承诺的技巧
- 2.先小后大成交法同意接触法
- 3.尝试使用法
- 4.假设成交法

课堂训练：

- 1.电话销售常见六大异议之处理话术方案
- 2.我不感兴趣.我不需要.我没有时间
- 3.我考虑考虑.价格太贵了.我需要商量

第二讲：电话销售的6步流程训练

一、精心准备.轻松过关

- 1.克服障碍接通电话的锦囊妙计6法
 - 1) 直呼其名/糖衣炮弹/自信：镇摄/借势借力 /强势突破不卑不亢/曲径通幽
- 2.课程训练：
 - 1) 电话销售开场的直拳与勾拳讨论

二、探询需求

- 1.封闭式.开放式.探究式.镜子式询问
- 2.四层漏斗提问法确定客户需求

三、卖点提炼.呈现利益

- 1.有声有色电话展示产品利益技巧
- 2.FABE技巧

四、犹豫冷静期（异议应对）

- 1.异议处理五法
- 2.课堂训练：附加条件法/资源转换法/同理引导法/幽默化解法

五、成交及结束电话

- 1.成交6法
- 2.课堂训练
 - 1) 直接成交法/二选一/建议成交法/压力成交法/展望未来/3F成交法

六、工具：通话后的跟进工作——跟进邮件模板

- 1.引人注目的标题陈述
- 2.重点描述与你合作的其他公司是如何获得收益
- 3.列举客户与你合作将取得的收益
- 4.结束要求取得电话拜访的机会

七、电话营销高手的事后工作

- 1.每日.每周电话销售统计表.电话销售评估表
- 2.异议库的整理

课程总结