

10086 电话营销与客户挽留技巧

课程内容：

第一部分 客服代表的双向精确交互沟通技巧

- 1、 客服代表的主动营销意识训练
- 2、 客服代表电话营销的切入语设计
- 3、 客户情绪启动技巧和探求性提问技巧
- 4、 客户的界定和对客户关怀传递
- 5、 客户情绪感染与客户思维引导
- 6、 针对客户的通信建议和业务推荐
- 7、 话务收尾

第二部分 话术设计与情景定向引导技巧

- 1、 客户关怀的话术设计
- 2、 业务推荐的话术设计
- 3、 经典营销话术库的建设
- 4、 客户情景模拟与情景推演
- 5、 客户情绪启动语与思维引导语设计

第三部分 电话营销成交技巧

- 1、 所要销售产品的功能
- 2、 所要销售产品的特点
- 3、 所要销售产品的好处
- 4、 脚本的运用技巧
- 5、 设想客户异议
- 6、 达成交易的秘诀、方法、手段
- 7、 角色演练

第四部分 客户挽留的基本步骤

- 1、 前期准备工作
- 2、 挽留客户的优惠措施
- 3、 准备好为了达到挽留、撤返客户所必须问的问题
- 4、 要设想一下客户可能会提到的问题并做好准备
- 5、 客户挽留的技巧