

呼入式电话营销策略与技巧

第一部分 导入案例

- 1、案例：她为何营销业绩如此差劲？
- 2、案例：客户为何不乐意与她交流？
- 3、案例：客户为何为难她？

第二部分 导出重点理论

- 1、销售的涵义与要求
- 2、销售 VS 营销
- 3、影响呼入式营销效果的因素（心态情绪占 55%比例）
- 4、呼入式营销策略：海量营销策略、资源整合策略、团队配合策略、攻心为上策略、关系营销策略、创新营销策略

第三部分 优秀的呼入式营销服务人员素质训练

- 1、赢者心态训练
- 2、缓解压力与情绪调整技巧
- 3、自我激励八大技巧
- 4、团队激励六大技巧

第四部分 呼入式电话营销高效沟通技巧训练

- 1、呼入电话沟通礼仪与技巧训练
- 2、影响电话沟通效果的因素
- 3、营造沟通氛围
- 4、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”
- 5、深入对方情境
- 6、高效引导技巧
- 7、三明治法则
- 8、高效沟通四要诀

9、 高效沟通六步曲

第五部分 呼入式电话营销准备工作

- 1、 态度、情绪、信心
- 2、 电话营销目标
- 3、 电话沟通礼仪
- 4、 六类业务知识的准备及训练
- 5、 客户资料收集完善的方法训练
- 6、 客户档案表格填写与完善方法训练
- 7、 电话记录表格填写与完善技巧
- 8、 六类辅助材料工具的使用技巧

第六部分 呼入式电话营销的销售流程与技巧

- 1、 电话沟通模式与适合对象分析
- 2、 呼入式服务技巧
- 3、 收集信息与挖掘顾客的深层需求
- 4、 产品推介技巧
- 5、 客户异议处理技巧
- 6、 缔结技巧
- 7、 引导促成签约

第七部分 呼入式电话营销策略与投诉处理技巧

- 1、 呼出电话营销与呼入电话营销的差异
- 2、 呼入式电话营销十大策略
- 3、 顾客抱怨投诉处理技巧