

# 客服中心全员营销意识树立

## 课程内容：

### 第一部分 营销意识及其对企业的作用

#### 1、什么是营销

#### 2、营销意识的四个方面

➤ 服务意识

➤ 市场意识

➤ 换位意识

➤ 宣传意识

#### 3、客服中心为何要树立营销意识

➤ 营销意识——呼叫中心由成本中心向利润中心转变的前提

➤ 营销意识——企业持续发展的动力

➤ 营销意识——开拓市场的动力

➤ 营销意识——掌握和提高各种营销技巧的前提

➤ 营销意识——赢得客户的保障

### 第二部分 呼叫中心员工营销意识修炼

#### 1、竭力了解营销

➤ 亲身实践，了解营销，才能树立正确的营销意识

#### 2、培育强烈的营销愿望

➤ 营销使企业利润增加

➤ 营销使自身报酬增加

➤ 营销使自我价值实现

#### 3、具备自我能力意识

➤ 培养良好的沟通能力

➤ 具备相当的文化专业知识以及领会能力和快速处理信息的能力

- 具备较强的适应能力
- 具备较强的逻辑思维、综合分析能力
- 具备创新及市场应变能力
- 具备不断学习的能力
- 具备一定的领导影响力和培训能力

#### 4、如何创造契机

- 抓住营销契机
- 开发营销契机

#### 5、培养产品宣传意识

#### 6、在实践中培养营销意识

- 制定营销目标
- 编制营销进程
- 坚持循环营销

### 第三部分 电话服务技巧及主动营销意识培养

#### 1、呼入电话服务技巧

- 接近客户的首要环节——亲切问候模式与情景训练
- 情景匹配打造和谐沟通气氛（语言、声音、感受及问题的匹配）
- 掌握通话主动权的方法与语言训练
- 有效的顾客弦外音倾听（FGD 法则）与 6W1H 提问技巧语言训练
- 利益信息传递五线谱训练
- 关键信息采集、信息谈判技巧与演练
- 迅速提升呼入电话沟通能力的十大技巧

#### 2、主动营销意识培养

- 主动营销的特性、意义及目的
- 电话营销的 4P 法则与电话营销员的 3C 法则及应用
- 有效进行主动营销的 8 大重要环节

- 可持续电话拜访、跟踪方法与技巧
- 跨国企业通过呼叫中心开展主动营销的成功案例分析
- 主动电话营销语言实战训练