

呼入式交叉营销技巧

课程内容：

第一部分 话务员服务礼仪篇

- 1、最专业的接听电话礼仪
- 2、跟进电话礼仪
- 3、不规范的电话礼仪
- 4、电话礼仪禁忌
- 5、电话礼仪规范礼貌用语

第二部分 话务员交叉营销技巧篇

1、营销技巧一：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
- 言之有礼

2、营销技巧二：提问技巧

- 提问的目的
- 提问的两大类型
- 四层提问法

3、营销技巧三：倾听技巧

- 倾听的三层含义
- 倾听的障碍
- 倾听的层次
- 倾听小游戏
- 倾听的四个技巧

4、营销技巧四：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

5、营销技巧五：同理

➤什么是同理心？

➤对同理心的正确认识

➤表达同理心的方法

➤同理心话术

➤同理自己

6、营销技巧六：赞美

➤赞美障碍

➤赞美的方法

➤赞美的3点

➤电话中赞美客户

第三部分 话务员交叉营销技巧流程篇

1、第一步：开场白设计

➤交叉营销的三种开场白

➤交叉营销中的转换词分享

2、第二步：深度挖掘客户需求

➤信息层+问题层

➤案例：深度挖掘客户对基金产品的需求

➤案例：通过提问挖掘出客户真正想投资的项目

3、第三步：有效的产品介绍

➤塑造价值法

➤零风险承诺法

➤对比介绍法

➤客户见证法

4、第四步：客户异议处理

➤正确认识客户异议

➤面对异议的正确心态

➤客户常见异议

5、第五步：把握促成信号

➤促成信号的把握

➤什么是促成信号？

➤促成的语言信号

6、第六步：促成技巧

➤促成意识的提升

➤首次促成技巧

➤二次促成技巧

7、第七步：电话结束语

➤专业的结束语

➤让客户满意的结束语