

---

# 《电话营销技巧精析》培训方案

(2天)

郑奕老师定向定制课程

## 一、课纲介绍

### 一、什么是电话营销

---

➤ 关于“电话营销”

➤ 电话营销的特点

➤ 电话销售的流程

## 二、电话销售的基本礼仪及禁忌

➤ 电话销售基本礼仪

➤ 电话销售的禁忌

## 三、成功电话销售的“天龙八部”

➤ 第一部——作好态度准备

✓ 心态平和积极

✓ 善待每一个客户

➤ 第二部——确立目标

➤ 第三部——掌握产品知识

➤ 第四部——了解客户

➤ 第五部——准备要传递的信息

➤ 第六部——设计合适的问题

➤ 第七部——做好信息记录与管理

➤ 第八部——不要轻易承诺

## 四、建立科学的电话沟通流程

➤ 常见的电话流程

✓ 开场白，介绍自己和公司

✓ 询问对方姓名，职务，介绍来意

✓ 根据对方关注点展开介绍

- 
- ✓ 分析需求和潜在需求
  - ✓ 以前的消费经理
  - ✓ 了解销售 6 大要素（客户，时间，人员，投资金额，决策流程，竞争对手）
  - ✓ 请求订单
  - ✓ 约定下次电话
  - 实战设计：设计基于公司实际的电话沟通流程
  - 模拟演练：个人电话沟通流程实战演练

## 五、电话销售沟通 10 大实操技巧运用

- 发音与停顿技巧
- 声音感染力
- 拍马屁和拼命拍马屁
  - ✓ 树立意识
  - ✓ 选择合适的切入点（声音，区域，年龄，性格，公司，职务等）
  - ✓ 制定任务
- 与客户建立融洽关系
- 提问的技巧
- 积极倾听技巧
- 确认得到反馈技巧
- 同理心让你更善解人意
- 如何对付不爱开口的客户

- 
- 如何延长沟通时间获得想要的信息

## 六、获取定单促成销售

- 发现购买信号
- 促成定单时机
- 促成技巧
- 应付拒绝
- 异议处理

## 七、电话跟进及客户关系维护

- 如何跟进
- 未成交定单跟进
- 定单后跟进
- 与客户建立长期关系的方法

## 八、电话销售分析与优化提升

- 沟通时间
- 客户类型
- 电话流程