
高效电话销售技巧

课程背景：

电话销售作为 21 世纪新型营销方式，已经日益为各个行业、各种类型的企业所重视。电话销售模式正以它的低成本、高效率、便捷性的优势逐渐成为现代销售的主流模式。但是由于缺乏系统的经验和成熟的模式，电话销售技巧在大多数行业中都处于一个摸索的阶段。致使在操作过程也难免会出现缺乏标准和工具而造成的如下问题：

- 1、无法判断一名合格的电话销售员所具备的基础素质，致使销售人员良莠不齐，长长补短，又不知如何进行培养；
- 2、每一种产品的电话销售技巧会根据产品特性而有区别，如何在电话中培养符合自己产品的独门武功？
- 3、电话销售在沟通时间短、沟通手段单一的条件下与客户建立深入的信任关系的难度等等。当企业面对电话销售这种全新的销售模式的时候，也就是在机遇和挑战之间徘徊。本课正是基于企业迫切的需求而发展出来。它是根据：电信、金融、邮政、房地产、汽车、药品、快速消费品等行业的产品特性及电话销售经验总结出来的成果。并根据采集保险行业 5000 多份录音样本编辑而成一切以实战作为出发点的技能培训课程。迄今为止已经为多家企业建立从无到有，从有到优秀的电话销售团队。

课程目标：

- 1、如何让电话销售人员在高压状态下持续保持积极心态？
- 2、如何在电话沟通中准确把握客户心理？
- 3、如何制定符合本公司产品特性的电话销售策略？
- 4、如何在电话销售开始前做好充分有效的准备？
- 5、如何有效处理客户的拒绝？
- 6、如何有效获得客户的信任？
- 7、如何提高电话销售的临门一脚——成交率？

课程时间：2 天，6 小时/天。

授课对象：电话销售管理人员、电话销售人员。

课程特色：本课程为了确保学习的有效性，将采用讲解、案例分析、互动演练、音像视频等综合教学方法，满足不同风格学员的学习要求。

课程大纲：

一、优秀电话销售人员心态

讨论：作为一个优秀的销售人员，必须具备哪些必要的心态？

总结：

1、做销售要有强烈的企图心；

案例：乔丹进 NBA 的故事。

2、除了钱之外还图什么？—使命；

视频：《生命的意义》

3、量是销售工作的生命线—勤奋；

案例：香港保险之父黄伯的十个硬币；

4、具备“要性”和“血性”—热情；

视频：稻盛和夫的成功方程式

5、世界上没有沟通不了的客户—自信；

案例：香港培基教育基本的人才观；邻家表哥的故事

6、永远比别人快一步—行动力；

案例：平安的执行文化；找房

7、坚持不一定成功，但放弃一定失败—执着

案例：KFC 和史泰龙；视频：马拉松选手的故事

8、成功靠别人，失败靠自己！—团结

案例：被绑架的米歇尔

二、策划你的电话

思考：作为电销人员，打电话前，如何策划你的电话？

1、内在准备

态度

情绪

掌握产品知识

设计问题，熟练话术

2、外在准备

工作环境

确立目标

设计方案

了解客户

案例分享

专题讨论

现场练习

三、如何找到拍板人？

思考：我平常是透过哪些方法找到拍板人的？

1、收集资料的十种有效方法

2、如何与前台打交道,找到相关负责人

3、选择合适的打电话的时间？

4、了解客户的购买流程

5、众里寻他—寻找决策人

四、如何设计别出心裁的开场白？

讨论：我们通常使用的开场白话术？

1、如何设置具有吸引力的开场白,让客户不挂断电话？

2、如何让客户专心地听你讲？

3、如何有效处理客户的各种拒绝？

4、如果客户在电话中不表态，如何处理？

五、知己知彼，百战不殆

1、你知道人的思维模式吗？

2、电话销售中沟通者的四种类型分析

风格测试：人际风格类型测试

分组研讨：不同性格的人际特征有何共性

3、如何与不同性格特征的客户打交道

案例分析：不同性格类型的沟通之道。

4、如何通过声音分辨不同沟通者的类型与应对

本章总结：如何在电话中快速辨别客户的人际特点而调整自己的沟通风格

六、沟通过程中的提问技巧

反思：在电话中你最常问的五个问题是什么？

- 1、与客户初次联系需要问哪几个问题？
- 2、如何有效设计问题挖掘客户的需求？
- 3、客户提出异议时要提问哪3个问题？
- 4、缔结不成功时需要问哪3个问题？
- 5、客户有了供应商时要问哪4个问题？
- 6、销售失败时需问哪3个问题？
- 7、销售成功时需问哪4个问题？

案例分析

专题讨论

现场模拟

七、沟通过程中的倾听艺术

思考：销售的能力与聆听的能量成正比，在电话中你与客户的听说占比多少？

- 1、为什么要聆听客户？
- 2、你认为倾听很容易吗？

测试：你的聆听能力是多少？

- 3、聆听的五个层次

视频：设身处地的聆听

- 4、销售的不同环节分别要听什么？

讨论：在销售中的三个阶段分别要聆听的重点

- 5、如何做到设身处地的倾听？

案例：聪明的聆听者，心理咨询师的聆听技巧

练习：你听到了什么？

八、谈判促成——踢好临门一脚

- 1、时机：客户的“电波”
- 2、应对：客户五轮砍价
- 3、方法：射门十种脚法

案例分析

专题讨论

现场模拟

九、如何处理客户的异议

讨论：平常在电话中我们通常会碰到了哪些异议？

- 1、真实异议与假异议

案例：这是问题还是借口？

- 2、态度的自我防卫及其策略
- 3、客户异议的种类与处理技巧：LSCPA

Listen——细心聆听

Share——尊重与体恤

Clarify——澄清异议

Present——提出方法

Ask——要求行动

- 4、如何处理带有情绪的客户？
- 5、如何处理贬损销售人员信息来源的客户？
- 6、如何处理“专家化”的客户？
- 7、如何处理因自己的原因产生的异议？
- 8、如何将异议变成机会

分组练习：多套异议处理实战话术讲解

总结：异议到来时，先处理心情，再处理事情，事情的处理参照 LSCPA 五步骤处理。

十、如何建立长期的客户关系

- 1、与客户建立信任关系的方法？
- 2、如何让客户喜欢你,接受你,认可你？
- 3、如何做到以客户为中心？
- 4、如何在电话中体现你的专业能力？
- 5、如何超越客户的期望值？

案例分析

专题讨论

现场模拟

十一、接听电话的艺术

- 1、随时准备接听电话
- 2、谁在给电话销售人员打电话
- 3、两种客户，两种策略，两种不同的技巧
- 4、转接电话
- 5、亲切的问候语
- 6、既然来了，就要抓住客户

案例分析

专题讨论

现场模拟

十二、如何做好客户的跟进

- 1、与客户建立信任关系的方法
- 2、如何让客户喜欢你,接受你,认可你
- 3、如何做到以客户为中心
- 4、如何超越客户的期望值
- 5、有效的客户跟进系统设计

红艳老师高效电话跟进的独门秘笈：“电话跟进 5 步法”

视频分析：某保险公司“电话跟进 5 步法”的成功案例

工具使用：结合 5 个关键步骤开发的客户关系跟进卡

工具练习：现场掌握“电话跟进 5 步法”的工具使用

全方位有效结合短信、微信平台、电子邮件等方式与客户有效建立良好的关系。

如何保持客户长期而有效的联系。

- 6、等待客户决策要有耐心

从满意的客户那里获得推荐将使企业生意兴隆

十三、总结

- 1、打电话前的准备
- 2、打电话给客户时
- 3、打电话时的规则
- 4、电话销售技巧培训中的角色扮演案例