

---

# 《卓越电话销售》

## 课程介绍：

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

## 课程收益：

- 1.树立正确的电话销售观念
- 2.掌握标准的电话销售流程
- 3.培养实战的电话销售能力

## 课程大纲：

### 一、电话营销人员应该具备的9个心态

- 1.做销售要有强烈的企图心.一.成功的欲望
- 2.除了钱之外还图什么?.一.有理想
- 3.电话量是销售工作的生命线.一.勤奋
- 4.具备“要性”和“血性”.一.激情
- 5.世界上没有沟通不了的客户.一.自信
- 6.永远比别人快一步.一.高效执行
- 7.好客户是培养出来的.一.勤恳
- 8.坚持不一定成功，但放弃一定失败.一.执着

---

9.成功靠别人，失败靠自己!。一.团结

## 二、与客户打交道的9个基本原则

1.以客户为中心的沟通方式

- 1).沟通的过程就是与客户确立共同点的过程
- 2).帮助客户买东西，而不仅仅是卖东西给客户

2.不要满足销售人员头脑想像中的客户;

- 1).客户提出来的不一定是他非常在意的
- 2).客户并不一定是你想的那个态度

3).你喜欢的客户才会跟你成交

3.不要主观臆测，以己推人;

- 1).销售人员为什么只有三个月的激情?
- 2).不要产生销售中“习得性无助”
- 3).遇到的问题，别人不一定会遇到

4.客户态度认同，就一定会买吗?

- 1).客户态度不能完全决定他的行为
- 2).客户的行为可以影响他的态度
- 3).关注客户“做”什么，而不仅仅是“说”什么

5.客户喜欢销售人员给自己不同的待遇

- 1).不要轻视任何客户
- 2).推荐的任何产品都是给客户“量身订做”的

6.销售的线路不一定是直线

- 1).客户会在不同人面前表现出不同的态度

---

2).找到客户的关键人才是成功的第一步

7.客户的态度是由销售人员引导的

1).客户不是真空存在的，多考虑客户的外在因素

2).案例：客户感觉自己更冤枉

8.不要在客户面前传播任何负面的信息

1).客户不喜欢带来负面信息的销售人员

9.感谢伤害你的人

1).当客户对你撒谎时你会怎么做？

2).不要给客户做出夸大不实的承诺

### 三、电话销售前的准备

1.塑造积极的心态

2.电话高手必备的七大工具

3.如何让自己的声音更有魅力

4.电话销售中沟通者的三种类型

5.如何与不同性格特征的客户打交道

6.设计为了达到你的电话目标所应提的问题，

7.设计客户不同的问题的应对

### 四、找到你的 Key Man

1.收集资料的十种有效方法

2.电话销售前的准备工作安排

3.如何与前台打交道,找到相关负责人

---

4.选择合适的打电话的时间?

5.了解客户的购买流程

6.众里寻他—寻找决策人

7.案例分析

## 五、如何与个人客户打交道

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?

5.如何才能提高电话销售的效率?

6.如何在电话中了解客户的需求?

7.如果客户还没有意识到自己的需求时如何办?

8.如何将异议变成机会

9.多套异议处理实战话术讲解

10.客户拒绝因素探讨及预防方法

11.如何在尽可能短的时间内与客户促成?

12.如何打消客户最后的顾虑,并完成订单

## 六、知己知彼,百战不殆

1.你知道人的思维模式吗?

2.分辨不同沟通者的类型与应对

3.知己战术—--百分百相信并了解产品

---

4.知彼战术—了解顾客需求(现有的/潜在的/逝去的/连带的/隐性的。。。。)

5.塑造产品的好处---能给顾客带来好处的产品

6.案例分析

## 七、沟通中有哪些因素影响客户是否与我们成交?

1.电话营销工作前要准备哪些工作?

2.电话营销中使客户产生信赖感要满足哪些因素?

1).语言简洁

2).充分自信

3).专业精通

4).心态积极

5).适时停顿

6).表达流畅

3.如何让自己更自信?

4.说些什么?说词不要千篇一律

1).何时要用逻辑性的理性说服?

2).何时要用激发情绪反应的情感说服?

3).何时介绍自己产品的缺点?何时不能?

4).何时介绍竞争对手的公司?何时不能?

5).客户迟迟不下决定的原因有哪些?

6).客户告诉你一大堆竞争对手的优势,你会如何处理?

5.对谁说?客户因素的影响

1).不同的时间

---

2).不同的兴趣

3).不同的能力

4).不同的职位

## 八、电话沟通中提问技巧

1.与客户初次联系需要问哪几个问题?

1).死了都要问，宁可问死，也不憋死!

2).提出的问题一定是提前设计好的

3).客户的回答一定是自己可控制的

4).客户提出异议时要提问哪 3 个问题?

3.缔结不成功时需要问哪 3 个问题?

4.客户有了供应商时要问哪 4 个问题?

5.销售失败时需问哪 3 个问题?

6.销售成功时需问哪 4 个问题?

## 九、如何才能学会倾听?

1.倾听是尊重别人，弄懂别人的意思

2.你认为倾听很容易吗?测试一下

3.哪些行为让客户产生反感并不愿意跟你说?

1).销售过程中常犯的几个聆听错误

2).案例：不要总是在想自己接下来说什么

3).案例：不要总是在想如何说服客户

4).案例：销售就是把自己的事不当回事

---

#### 4.如何做到正确的倾听

- 1).第一步：停止动作
- 2).第二步：仔细观察
- 3).第三步：充分鼓励
- 4).第四步：放心通过

### 十、如何处理议价问题？

- 1.客户不了解产品价值前提到价格是否要报价？
- 2.正式报价前还需要确定哪 4 个问题？
- 3.当客户还价是可以接受的范围时如何处理？
- 4.当客户还价是非常勉强可以接受时如何处理？
- 5.当客户还价完全不能接受时如何处理？
- 6.如何处理客户连续提问？
- 7.如何应对客户一问地压价？
- 8.客户常用的谈判策略分析

### 十一、如何处理客户的异议？

- 1.真实异议与假异议
- 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：
  - 1).笼统拒绝、贬损来源、歪曲信息、论点辩驳
- 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.如何表达不同的意见?

## **十二、顾问式电话营销**

- 1.SPIN 模型与运用
- 2.SPIN 与传统销售模式解析
- 3.销售对话中隐含商机的挖掘
- 4.如何把握销售过程中的购买循环
- 5.电话销售各阶段的话术设计分析
- 6.成功电话销售的 12 条黄金定律

## **十三、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

## **十四、如何接听电话**

- 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

## 十五、扩大销售和交叉销售提升电话销售人员的业绩

1.扩大销售提高单个产品的价值

2.交叉销售带动其他产品的销售

## 十六、千万不可忽视跟进工作

1.不同类型客户采取不同的跟进策略

2.判断客户的真实情况

3.等待客户决策要有耐心

4.运用电子邮件与客户保持长期而有效的联系

5.从满意的客户那里获得推荐将使企业生意兴隆

## 十七、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

5.电话销售技巧自测题