

---

## 高效电话销售实战培训

### 培训受众：

直接从事电话销售的销售代表、电话坐席、[客户服务部](#)人员、销售经理以及其他在工作中涉及电话销沟通的相关人员

### 课程收益：

- 提供电话销售实用的、切合实际的解决方法
- [提升工作效率](#)、解决实际营销环境中的困难
- 掌握电话销售工作系统流程与[自我管理技能](#)
- 全面提升销售业绩，突破自我获得更大成功

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

沟通的过程就是与客户确立共同点的过程

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；

客户提出来的不一定是他非常在意的

客户并不一定是你想的那个态度

你喜欢的客户才会跟你成交

### 3. 不要主观臆测，以己推人；

销售人员为什么只有三个月的激情？

不要产生销售中“习得性无助”

你遇到的问题，别人不一定会遇到

### 4. 客户态度认同，就一定会买吗？

客户态度不能完全决定他的行为

客户的行为可以影响他的态度

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

不要轻视任何客户

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

客户会在不同人面前表现出不同的态度

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

客户不是真空存在的，多考虑客户的外在因素

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

客户不喜欢带来负面信息的销售人员

## 9. 感谢伤害你的人

当客户对你撒谎时你会怎么做？

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 Ma

### 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？

语言简洁

充分自信

专业精通

心态积极

适时停顿

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

何时要用逻辑性的理性说服？

何时要用激发情绪反应的情感说服？

何时介绍自己产品的缺点？何时不能？

何时介绍竞争对手的公司？何时不能？

客户迟迟不下决定的原因有哪些？

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

不同的时间

不同的兴趣

不同的能力

---

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？

死了都要问，宁可问死，也不憋死！

提出的问题一定是提前设计好的

客户的回答一定是自己可控制的

2. 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？

销售过程中常犯的几个聆听错误

案例：不要总是在想自己接下来说什么

案例：不要总是在想如何说服客户

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

第一步：停止动作

第二步：仔细观察

---

第三步：充分鼓励

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：

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. SPI 模型与运用

### 2. SPI 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