

《卓越的电话营销实战技巧》

(标准版：12 课时)

课程背景：

电话销售其实就是一场物以类聚，人以群分的游戏。有了打电话的对象，就是如何运用打电话的技巧及团队管理人员带领电话销售团队创造卓越绩效。

要做人性化的电话拜访。谁也不喜欢接到冷酷、粗鲁的电话，因此你的电话必须让它更为人性化。

我的一个学生克服了电话恐惧症，她的方法是从杂志上剪下各种大笑，微笑，相互拥抱的照片，贴在镜子和电话四周。再写一些鼓舞和赞美自己的纸条---哇！真谢谢你的电话，真是一个难得的机会，你打电话让我受宠若惊！等等

如果一个地方遍地是珍珠，周围又全是陌生人，你该怎么办呢？你该如何联系他们呢？你如何超越现有的障碍，建立新的，顺利而持久的关系呢？你如何与陌生人交朋友呢？

如果你的团队充满斗志，是一个学习型的组织，注重咨询与检查，注重话术与做人的原则，你也是一个有魅力的教练，你的团队是不是很卓越呢？

问题的答案便是本课程讲解的最精华的部分，让你乐在其中。

课程收益：

1、注重销售人员电话销售的原点与解决之道，改变陈旧的思维方式，增强全员营销意识；

2、改善员工心态，让营销人员会发自内心的喜欢自己的工作；

3、了解[电话销售](#)流程及成功的电话[沟通技巧](#)，提高销售业绩。

课程内容：

第一章、人性化电话开场白五项要素解析

步骤一、现在是合适的机会吗？

一、人性化的电话拜访要素

1、微笑是人性化拜访的通行证

2、打电话的主要目的是办理业务

二、电话中扼要的产品与服务讲解

1、容易适用产品对比导入

2、让潜在客户了解一些产品信息

3、讲解产品最突出的优点

4、使用和推广最深刻的体会编程

5、热情和个人经验分享

6、重视客户意见，了解客户想法

步骤二、感染客户与传递热情

一、谈话内容的感觉比谈话内容更重要

二、分享热情比传递知识更容易

步骤三、准确赞美客户

- 一、给客户留下深刻的印象
- 二、真正引起客户的重视
- 三、赞美客户的六大误区
- 步骤四、提供客户拒绝的空间
 - 一、你越是推销，越把你拒之门外
 - 二、给客户产生好奇心的空间
 - 三、轻松地让客户打开心门的技巧
- 步骤五、结束邀约的话题
 - 一、假定是客户所需要的
 - 二、让客户知道你未来要做的事
 - 三、同理心、框式与二选一的应用技巧
 - 四、电话沟通中常见遇到问题解析

第二章、电话沟通中有效讲解的五个步骤

- 步骤一、成功讲解开场并引起客户的注意
 - 一、把商业计划定义为一种演出或给客户的礼物
 - 1、独立的奖励基金账户
 - 2、想象优惠措施获得的赞许
 - 二、打开心门，建立即时归属关系的技巧
 - 三、让客户感觉轻松的方法-镜子反映法
 - 四、交谈中语言的运用要素
- 步骤二、发掘客户真正感兴趣的部分
 - 一、无法取悦所有客户的心理准备
 - 二、挖掘客户需求的问答技巧
 - 1、产品呈现问答十项技巧
 - 1.1 测试群体：整体式提问
 - 1.2 测试个体：特定式提问
 - 1.3 启发思考：开放式提问
 - 1.4 引导思路：封闭式提问
 - 1.5 强调答案：修饰式提问
 - 1.6 确认问题：重复式应答
 - 1.7 分解问题：界定式应答
 - 1.8 说明问题：喻证式应答
 - 1.9 回避问题：延迟式应答
 - 1.10 获得资源：反问式应答
- 步骤三、创造客户购买欲望--产品与服务的讲解
 - 一、讲适当的主题提供给适当的对象
 - 1、讲解要简单扼要
 - 2、产品与服务对客户价值体现
 - 3、产品与服务是否落地的具体服务与承诺
 - *产品效果练习表
 - 二、展示顾问能力与认真程度的专业技巧
 - *案例分析与模拟演练
- 步骤四、临门一脚--“让客户行使决定权”
 - 一、向客户解说有哪些选择的技巧

- 二、清楚解释客户可以行使的决定权
- 三、如何设身处地的为客户思考
- 步骤五、别忘恭喜--“你做了一个正确的决定”
 - 一、赞美并肯定客户的独特之处
 - 二、维系所属公司与客户的良好关系
 - 三、表示对客户购买决定的支持
 - 四、教会销售人员成为一个讲计划的专家

第三章、处理客户反对意见的六步解决法

步骤一、仔细倾听

- 一、做好事前应对反对意见的准备
 - *常被提出的反对问题的解答技巧
- 二、竖着耳朵听
- 三、闭上嘴巴
- 四、不要让他们感觉你要说什么

步骤二、扮演侦探

- 一、如何看透潜在客户反对意见中隐藏的问题
- 二、常见反对意见的练习表

步骤三、对反对意见表示理解与感激

- 一、同理心原则--让客户感觉轻松自在
- 二、让谈话成为与客户心平气和的探讨
- 三、分享彼此意见、找出根本问题与最佳解决方案

步骤四、回应客户反对意见

- 一、不讲道理讲故事
- 二、感受、感觉、和发现说法的应用
- 三、真相比谎言更有说服力和有效

步骤五、取得认同

- 一、确认对方了解你的想法
- 二、不先入为主推测他们想法
- 三、尽最大努力取得客户的认同

步骤六、给客户一项决定权

- 一、尚未揭示隐藏问题的推进技巧
- 二、不管如何都要给他们几种选择
- 三、如何做好回应随时出现问题的准备
- 四、常见反对意见实战解答