

《出口成金--电话营销风暴》

主讲：江猛老师

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，长长短短，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。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 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. 如何使一名传统销售人员转变为一名合格的电话销售员？
2. 如何克服在电话销售过程中容易产生的懈怠心理从而总是具备高昂的斗志？
3. 如何在电话沟通中准确把握客户心理？
4. 如何制定符合本公司产品特性的电话销售策略？
5. 如何对电话销售客户进行有效分类和管理？
6. 如何提高电话销售的临门一脚——成交率？
7. 如何管好电话销售团队？

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。

课程对象

- 企业营销经理、营销主管及全体一线营销人员。
- 企业培训经理、培训主管。

课程大纲

江猛老师：彩色营销系列培训课程

一. 电话销售模式解析

- 电话销售模式与传统销售模式的区别
- 电话销售在不同行业中的运用
- 电话销售中基于不同产品的技能选择

二. 电话销售人员所必须的基础素质

- 语言能力-驾驭声音的力量
- 判断能力-电话线的另一端发生了什么
- 自控能力-成熟的心态面对挑战
- 基础业务能力-专业、积极、创新

三. 电话销售技能训练

- 如何在电话中探知客户需求
- 如何在电话中了解有效的客户信息
- 如何在电话中推荐产品

四. 电话销售步骤及技术分析

- 第一次电话的关键语言
- 再访的要点及注意事项
- 关键电话和辅助电话的作用
- 电话中的开场白
- 电话中通过提问获得客户需求
- 判断客户真实的意图

五. 客户风格分型与沟通要点

- 什么是社会风格
- 如何判断客户的社会风格
- 在电话销售根据不同的社会风格运用的沟通方式

六. 在电话中处理异议

- 异议发生的六个条件
- 如何有效排除异议
- 常见异议的化解策略

七. 电话成交的基本技术

- 电话成交的恰当时机
- 什么是“购买信号”
- 屏除客户‘虚假购买信号’
- 把客户从徘徊的边缘拉入成交的轨道

八. 电话销售初级管理

- 电话销售的客户管理
- 电话销售员的自我管理
- 电话销售团队的目标管理
- 电话销售过程中所需要的辅助工具和表格