

基于客户需求的呼入式营销

主讲：孙文伟老师 6 课时

课程目标

通过培训让学员了解呼入式营销的价值，提高呼入式营销的信心，强化以服务促进营销的理念，掌握呼入式营销模型和声音营销的方法及运用技巧，最终提高学员营销绩效。

课程对象

呼叫中心承担呼入式营销职责的员工

授课方式

案例+课堂讲授+多媒体演示

课程大纲

第一节 呼入式营销的基本概念

- 1、正确的态度
- 2、销售 VS 顾问式销售
- 3、微妙的三角关系
- 4、你在呼入式营销中的角色
- 5、呼入式营销的准备工作

第二节 呼入式营销模型

- 1、引起注意，过渡
- 2、探询客户的需求
- 3、产品利益分析
- 4、达成协议，获得承诺
- 5、异议处理

第三节 声音营销

- 1、科学发声方法
- 2、保护嗓子的实用知识

第四节 实战演练

- 1、录音分析
- 2、角色扮演