
电视购物行业《电话营销实战演练技巧提升》培训

课程收益：

- 1、让电话销售人员在工作中拥有更积极的服务心态；
- 2、规范电话销售人员的电话服务礼仪标准，提升电话沟通技能；
- 3、通过大量的训练，使电话销售人员的外呼技巧和电话营销能力得到提升；
- 4、提升电话销售人员的情绪与压力管理技能，使他们可以更好的减轻压力，管理情绪。

授课对象：电话销售人员

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟演练等方式

课程纲要：

第一单：电话营销代表综和能力提升（半天）

电话营销前景分析，让员工看到希望

- 电话营销在中国的发展
- 电视购物行业电话营销的现状分享
- 电话营销对人才的需求
- 电话营销行业对人性格的选择
- 电话营销人员的H路职业规划
- ✓ 个人成长
- ✓ 收入待遇
- ✓ 晋升机会

■ 电话销售代表的心态剖析

- 兴奋期——谨慎打电话
- 恐惧期——害怕打电话
- 困惑期——不想打电话
- 平稳期——高效打电话

游戏：跨出心中的障碍

案例：打电话被客户拒绝太多，我恐惧打电话给客户

案例：客户不需要，我打电话给他有心理压力

案例：客户不需要产品，再次打电话给他有压力

■ 电销代表情绪压力管理

- 不良的情绪与压力产生的来源
- 压力对我们的影响
- ✓ 现代人的压力现状
- ✓ 心理压力的两个层面
- ✓ 练习：工作压力的自我评估
- ✓ 负面压力对你我的影响
- 不良情绪与压力的调试心理技巧
- ✓ 活在当下
- ✓ 停止消极想象，用积极的心理活动挤掉忧虑的心理空间
- ✓ 心理上预先接受并适应不可避免的事实
- ✓ 通过放松肌肉来减少忧虑
- ✓ 学会倾诉性的宣泄
- ✓ 转移注意力或花时间娱乐
- 常见的压力问题和对策
- ✓ 面对高不可攀的业绩压力怎么办？
- ✓ 面对超长时间的工作加班怎么办？
- ✓ 对自己职业发展感到迷茫怎么办？
- ✓ 经常受到临时性任务打扰怎么办？
- ✓ 被客户埋怨、责骂、刁难怎么办？
- ✓ 无法平衡自己工作和家庭怎么办？
- 重新框架改变我的心态

案例：面对客户在电话中的极端反应

案例：面对客户在电话中骚扰的应对策略

案例：如何应对喜欢在电话里骂人的客户

案例：我的前辈不愿意交给我更多的方法，我该如何办？

案例：我是老员工，业绩还那么差，老是让大家跟着我被罚，心里好难受。

第二单元：电话销售代表沟通技巧篇（半天）

电话沟通技巧一：提问技巧

- 挖掘客户需求的工具——提问
- 提问的目的
- 提问的两大类型
- 外呼提问遵循的原则
- 四层提问法
- ✓ 请示层提问
- ✓ 信息层问题
- ✓ 问题层提问
- ✓ 解决问题层提问

模拟练习：请用四层提问挖掘客户的需求，推荐公司产品

沟通技巧三：倾听技巧

- 倾听的三层含义
- ✓ 倾听的障碍
- ✓ 倾听的层次
- 表层意思
- 听话听音
- 倾听小游戏
- 倾听的四个技巧
 - ✓ 回应技巧
 - ✓ 确认技巧
 - ✓ 澄清技巧
 - ✓ 记录技巧

现场演练：如何运用倾听技巧来解决客户投诉产品质量问题处理？

沟通技巧四：引导

- 引导的第一层含义——由此及彼
- 引导的第二层含义——扬长避短
- 在电话中如何运用引导技巧

现场演练：在向客户推荐产品时，客户担心电视购物产品的售后服务，请用引导技巧和客

户沟通。

现场演练：客户说你们为什么产品价格那么贵？

沟通技巧五：同理

- 什么是同理心？
- 对同理心的正确认识
- 表达同理心的方法：
- 同理心话术

现场练习：当电话销售代表给客户推荐产品时，客户说：“我不相信电视购物，你们都有骗子吧”

现场练习：客户投诉时说我很生气，你们不讲诚信，气死我了

- 同理自己
- ✓ 案例分享：你是不是新来的？
- ✓ 案例分享：让我抖完再说
- ✓ 错误的同理自己

案例：客户在电话里面骂人

沟通技巧六：赞美

- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的3点
- 电话中赞美客户
 - ✓ 直接赞美
 - ✓ 比较赞美
 - ✓ 感觉赞美

现场训练：如何赞美客户的声音

案例：如何对男性客户进行赞美

案例：如何对女性客户进行赞美

客户信任度的建立：综合沟通技巧运用

- 主动服务对营销的重要性
- 客户关系维护的重要意义

-
- 该如何将客户分类管理
 - 客户关系全方位经营模式
 - 客户信任度建立方法
 - ✓ 建立信任度的工具
 - ✓ 建立信任度的政策
 - ✓ 建立信任度的声音培养
 - ✓ 不为难客户
 - ✓ 多替客户着想
 - ✓ 感动客户
 - ✓ 尊重客户
 - ✓ 信守原则
 - ✓ 赢得客户的忠诚度
 - ✓ 探讨客户关心的话题
 - ✓ 做些产品之外的事情
 - ✓ 做一个让客户喜欢的人

案例：客服代表感动客户的 10 种有效方法分享

案例：主动与客户建立信任关系的 3 套有效工具

第三单元：电话销售代表营销技巧篇（半天）

营销技巧一：开场白前 30 秒

- 富有吸引力的开场白
- 开场白禁用语
- 开场白引起对方的兴趣
 - ◇ 让对方开心的开场白
 - ◇ 让对方信任的开场白
 - ◇ 让对方困惑的开场白
- 案例：电视购物行业接通率达到 90% 以上的开场白
- 案例分享：如何与客户在电话里拉近关系
- 现场演练：至少 5 种针对电视购物行业有效的开场白

营销技巧二：挖掘客户需求

1. 挖掘客户需求的工具是什么

-
2. 提问的目的
 3. 提问的两大类型
 4. 外呼提问遵循的原则

➤ 现场演练：如何挖掘客户需求？针对电视购物行业做一个产品脚本设计。

营销技巧三：有效的产品介绍

- 产品介绍禁用词
- 产品介绍最有效的三组词
- 提高营销成功率的产品介绍方法
- 体验介绍法
- 对比介绍法
- 不同公司对比
- 价值提炼法
- 主次介绍法
- 客户见证法
- 分解介绍法
- 案例分析：如何让客户觉得我们的产品好

营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧

- 正确认识客户异议
- 根据客户性格进行客户挽留
- 不同性格的客户提出的异议不同
- 挽留客户应具备的心态
- 面对异议的正确心态
 - ✓ 欣喜心态
 - ✓ 感恩心态
- 客户异议处理的四种有效方法
 - ✓ 提前异议处理法
 - ✓ 引导法
 - ✓ 同理法
 - ✓ 幽默法
 - ✓ 赞美法

-
- 客户常见异议
 - 客户异议处理万能法则
 - ✓ 我考虑考虑
 - ✓ 现在没时间，在开车/开会
 - ✓ 产品价格太贵了
 - ✓ 你们的售后服务做的好吗？
 - ✓ 你们的产品质量到底有没有那么好啊？
 - ✓ 你说的我不清楚，我不明白
 - ✓ 我有时间去其它地方看看，对比一下再决定吧
 - ✓ 你们怎么老是打电话过来呀
 - ✓ 你们都是骗人的，说得那么好
 - ✓ 我有这个需求，也不敢找你们
 - ✓ 客户在电话中沉默。。。

异议处理训练

现场扮演：让所有的学员进行现场演练，解决所有的异议现场处理

情景演练：客户与电话销售人员的模拟训练

■ 营销技巧五：把握促成信号

- ✓ 促成信号的把握
- ✓ 什么是促成信号？
- ✓ 促成的语言信号
- ✓ 促成的感情信号
- ✓ 促成的动作信号
- ✓ 案例分析：客户想与购买产品的 18 句话。
- ✓ 现场讨论：哪些信号是积极的购买信号？

营销技巧六：促成技巧

- 常见的 6 种促成技巧
 - ✓ 直接促成法
 - ✓ 危机促成法
 - ✓ 二选一法
 - ✓ 体验促成法

✓ 少量试用法

✓ 客户见证法

■ 现场演练：针对电视购物行业，学员学会 3 种以上的促成方法

营销技巧七：电话结束语

- 专业的结束语
- 让客户满意的结束语
- 结束语中的 5 个重点

营销技巧八：老客户转介绍系统的打造

- 满意客户的跟踪电话
- 老客户转介绍方法
- 老客户转介绍优惠政策设计