

电话营销技能提升 培训实施方案

【课程设计背景】

根据我多年从事客户经理一线电话营销的实战经验，做好这份工作离不开两点：心态和行为；心态，顾名思义就是得愿意从事电话营销这份工作，并积极的去打电话，遇到被客户拒绝甚至辱骂能调整好自己心态继续打下一通电话。行为，就是掌握电话营销的技巧、沟通的技巧，客户拒绝的应对，促成客户购买等，拥有积极的营销心态和掌握营销的方法技巧，才能做好这份工作。

所以本课程设计背景正是抓住这两关键点，第一，心态层面：让学员拥有做好电话营销的信心，相信自己相信产品，拥有积极的心态去从事这份工作。第二，行为层面：让学员掌握电话营销的流程与技巧、话术脚本的设计、电话的沟通技巧、提升声音的亲合力、客户拒绝的应对、促成客户办理等。课程结合目前企业的核心产品大小家电、厨卫电器、环境电器（调研后量身定制），均有课堂通关练习、实战落地的话术脚本和营销工具，培训结束即可马上用在工作当中。

【课程对象】

电销人员、客服、班组长

【课程时间】

1天（6小时）

【课程人数】

50人左右

【课程大纲】

一、 电话营销职业认知

- 客服营销人员的四大目标，主动营销的心态
- 案例、互动（自信的电话营销）
- 职业定位（根据讲师自身一线电话营销的工作经验，讲述销售人员的未来发展规划）
- 营销时面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

二、电话营销积极心态塑造与调整

- 积极阳光客服心态训练
- 客服沟通情绪来源
- 积极阳光服务心态来源
- 活在当下的客服心态
- 积极阳光的客户心态
- 调整快乐的营销心态
- 期望效应在客户服务中的运用
- 一线基层营销岗位压力源分析
- 简单有效的缓解一线营销压力的方法
- ✓ 面对超长时间的工作加班怎么办？
- ✓ 对职业发展感到迷茫怎么办？
- ✓ 介绍套餐被客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

- ✓ 被客户埋怨、责骂怎么办？
- ✓ 我每天要打**200**个电话压力大怎么办？
- ✓ 客户在对我发泄怎么办？
- ✓ 我的工作指标很重、压力很大怎么办？
- ✓ 我在团队上月倒数第一怎么办？
- ✓ 客户不讲理对我破口大骂怎么办？

三、主动营销实战技巧与话术设计

1、开场白，电话接通前**30**秒话术设计

- 开场白之规范开头语
- 电话接通如何让代理商愿意听下去？

问候语的设计

个人介绍的设计

来意说明的设计

状态确认的设计

细分：不同产品销售开场白话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

脚本设计：小家电产品的开场白设计

脚本设计：厨卫电器产品的开场白设计

脚本设计：环境电器产品的开场白设计

脚本设计：大家电产品的开场白设计

2、客户需求挖掘与引导技巧

- 挖掘客户需求的工具是什么
- 提问的目的
- 提问的两大类型
- 外呼提问遵循的原则
- 三层提问法
- 信息层问题
- 问题层提问
- 解决问题层提问

细分：不同产品销售需求引导话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

现场演练：通过提问引导客户代理大小家电的需要

现场演练：通过提问引导代理厨卫家电的需要

现场演练：通过提问引导代理环境家电的需要

4、有效的产品介绍

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

- 好处介绍法
- 对比介绍法
- 主次介绍法
- 客户见证法
- 分解介绍法

细分：不同产品销售需求引导话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

练习与案例：

归纳总结从事大小家电代理的好处与话术设计

网络渠道与代理渠道的对比介绍方法

核心产品的产品介绍方法与话术设计

5、客户异议处理与挽留技巧

- 异议的分类
- 真实异议
- 虚假的异议
- 隐藏的异议
- 异议处理的四个原则
- 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、认可法

电话营销，客户常见异议应对与练习：

我不需要

我再考虑一下

我跟老板商量一下

我有时间去你们公司看看

我什么都不需要，不要打电话过来了

我不想参加，有需要再联系你吧

我在开车，现在不方便

现在没时间

不要说这么多了，我就是不需要！（不愿告诉真实的原因）

你们是不是骗人的

换代理的产品太麻烦了，

你们的优惠返利不够……

你们的产品太贵了

已经代理其他品牌了

别的公司代理还没到期

不要给我打电话过来了

6、临门一脚促成技巧

- 人性需求与促成
- 人性的两大需求
- 人性需求对促成的价值分析
- 促成的五大技巧
- 直接促成法
- 危机促成法
- 二选一法
- 体验促成法
- 展望未来法
- 客户见证法

细分：大小家电、环境电器、厨卫电器产品的促成话术设计

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

现场演练：学员学会3种以上促成办理的方法

话术设计：6种促成的话术编写

7、结束语与信息微信的收集

- 专业的结束语
- 让客户满意的结束语
- 结束语中的5个重点
- 客户微信收集与二次营销