

# 营销话术规范与沟通技能提升

## 培训实施方案

### 【课程对象】

一线电话服务营销人员、班组长

### 【课程时间】

2天（12小时）

### 【课程人数】

50人左右

### 【课程大纲】

#### 一、职业规范服务认知

- 客服人员的四大目标，主动服务与营销的心态
- 案例、互动（自信的客服）
- 职业定位（根据讲师自身一线客服的工作经验，讲述销售人员的未来发展规划）
- 客服职业时面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

## 二、主动服务与营销心态塑造与调整

- 客服工作现状压力分析
- 简单有效的缓解客服压力的方法
- 积极阳光客服心态训练
- 客服沟通情绪来源
- 积极阳光服务营销心态来源
- 活在当下的心态
- 积极阳光的客户心态
- 开启积极的智慧
- 调整快乐的服务营销心态
- 期望效应在客服工作当中的运用
- 一线基层岗位压力源分析
- 简单有效的缓解一线压力的方法
  - ✓ 不要做焦虑的猴子
  - ✓ 不要背别人的猴子
  - ✓ 学会四乐，远离抑郁
- ✓ 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？
- ✓ 客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？
- ✓ 被客户埋怨、责骂怎么办？
- ✓ 我每天要接打100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、团队凝集力建设

- 客服团队活动的选择
- 团队凝聚力
- PAC 团队角色理论

团队中父母型角色类型员工特点与沟通技巧

团队中成人型角色类型员工特点与沟通技巧

团队中孩子型角色类型员工特点与沟通技巧

- 团队中不同角色的沟通

## 四、电话应答话术设计与沟通技巧

### 1、电话沟通中的原则

#### 尊重原则

- 电话里客户对产品感知影响因素
- 沟通中的语义转换

练习：

#### 外呼电话礼仪训练

- 电话沟通规范和礼仪
- 电话礼仪禁忌

#### 互动原则

- 沟通中互动的重要性
- 互动技巧
- 服务营销沟通中停顿的时机与作用

练习：业务现场训练

#### 亲和原则

- 亲和力的三个概念

- 电话里亲和力表现
- 正确的发音方式
- 电话中声音控制能力
- 声调的控制
- 音量的控制
- 语气的控制
- 语速的控制
- 微笑的训练
- 现场训练：如何训练温柔、专业的声音
- 现场模拟：如何训练可爱、甜美的声音

小练习：语态的控制能力

小练习：嗓音保护的三种方法

- 引导技巧的两个方法

## **2、电话沟通技巧：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

弦外之音

- 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*

### **3、电话沟通技巧：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*

### **4、电话沟通技巧：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：我很生气，你们不讲诚信，气死我了*

*案例：客户在电话里面骂人*

## 5、电话沟通技巧：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*

## 五、电话营销实战对话脚本设计

### 1、电话营销实战技能：开场白前 30 秒话术

➤ 开场白之规范开头语

问候语

个人介绍

来意说明

状态确认

*脚本设计：让客户开心的开场白设计*

*脚本设计：让客户惊喜的开场白设计*

*脚本设计：独一无二的开场白设计*

➤ 开场白客户害怕听到的词语

➤ 开场白引起对方的兴趣

*让对方开心*

*让对方信任*

*让对方恐惧*

*让对方困惑*

*让对方紧张*

## 2、营销实战技能：客户需求挖掘

➤ 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

现场演练

#### **4、营销实战技能：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

## 5、营销实战技能：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

客户常见异议应对与练习：

我不需要

我再考虑一下

我跟家人商量一下

我有时间再看看

这次活动，我不想参加，有需要再联系你吧

“我在开车，现在不方便”，“我在开会，回头再说吧”“现在没时间”

“我什么都不需要，就这样吧”

“你们上次那个问题都没有帮我解决。。。 ”

不要说这么多了，我就是不需要！（不愿告诉真实的原因）

太麻烦了，不需要……

你们公司为什么老打电话给我，烦不烦？

## 6、营销实战技巧：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

现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

话术设计：6 种促成的话术编写

## 7、营销实战技能：结束语与信息收集

- 专业的结束语
- 让客户满意的结束语
- 结束语中的 5 个重点