
移动互联网时代下客户维系与营销脚本设计实战训练

营

【课程背景】

电话不是接触客户的唯一界面，但一定是服务和维系高价值客户的最重要的渠道界面，其功能定位是“服务 + 营销”。一线客服是以电话外呼、拜访、微信、短信、电子邮件等服务方式，为客户提供主动服务的渠道。他们在服务过程中要不断积累和丰富客户信息，实现客户需求的深度挖掘。以客户为中心，以服务为宗旨，在服务的过程中实现服务营销一体化。本课程从一线客服自我定位展开，全面阐述移动时代维系与营销发展前景、消费心理等基础营销知识、服务礼仪规范、维系与营销前的准备要点、电话营销技巧和维系技巧，系统提升学员的维系营销实战能力。

【课程收益】

- 明确自身的责任、素质要求和职业操守，掌握移动互联网时代维系营销的发展前景和客户消费心理的基础知识
- 掌握良好的发音发声技巧、电话服务礼仪和服务规范用语

-
- 掌握外呼前心态、业务知识、外呼脚本、客户信息、外呼工作表单等准备的关键要点和方法
 - 掌握外呼销售过程中的开场白、需求挖掘、产品介绍、异议处理、交易促成和电话结束全过程的问题处理技巧
 - 掌握专业的电话沟通技能，从而提升维系经理的综合素质
 - 通过大量的案例分析，全面提升维系经理外呼实战能力
 - 提升维系经理的维系技能，可以更好与客户建立关系
 - 掌握质量监控技巧，提升维系经理主管服务质量管理水平

【课程对象】

话务员、客户经理、维系经理

【课程时间】

2天

【课程人数】

40人左右

【课程大纲】

单元一 移动互联网时代维系与营销

一、 移动互联时代客户的维系与营销思路

-
- 新时期高价值用户行为的变化：从 AIDMA 到 AISAS 的转变。
 - 互联网思维的核心
 - 微信朋友圈分享
 - 互联网思维的三个特征
 - 三点式思维
 - 互联网常用的引爆点在客户维系中的运用

直降

秒杀

买赠

团购

返卷

积分

注册会员

二、微信客户维系营销

- 客户为什么会在微信上
- 微信维系的模式选择
- 微信营销精准定位

-
- 微信营销全面推广
 - 微信维系与营销提升转化
 - 维系经理个人微信号打造
 - 朋友圈推送时间与数量
 - 朋友圈内容编写小妙招

三、朋友圈分享营销技巧

- 定位
- 提供价值
- 视频分享
- 分享生活
- 坚持原创
- 借力营销
- 互动话题
- 温柔刷屏
- 微信营销禁忌

频繁

链接

乱发

单元二 职业认知与心态调整

一、 职业认知与心态调整

- 客服人员的四大目标，维系与营销的心态
- 案例、互动（做一个自信的客服）
- 职业定位（根据讲师自身一线维系营销的工作经验，讲述维系营销人员的未来发展规划）
- 一线服务营销面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

二、 维系经理情绪与压力管理

- 维系经理工作现状压力分析
- 简单有效的缓解客户经理压力的方法
- 塑造阳光投诉处理心态
- 积极阳光心态训练

案例：

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？

别客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

被客户埋怨、责骂怎么办？

单元三 金牌沟通技巧提升

- 一、 客户沟通技能提升
- 二、 客户沟通技巧关键点
- 三、 客户沟通中存在的问题
- 四、 正确的电话沟通方式
- 五、 不正确的客户沟通方式
- 六、 改进你的沟通风格
- 七、 接打电话的技巧
- 八、 倾听的技巧
 - 听--拉紧与客户的关系
 - 倾听的三层含义
 - 倾听的层次
 - 干扰倾听的四大因素
 - 主动倾听技巧

-
- 倾听中停顿的使用

现场模拟：客户对我们的“到期续约”优惠活动存在疑问，请用倾听技

巧为客户解释，并让客户满意的接受

案例分享：好的维系经理能够听明白客户的需求

九、同理的技巧

- 对同理心的正确认识
- 表达同理心的方法
- 说--让客户更好的了解自己的意思
- 说“您是说……/您的意思是……”来复述客户的需求
- 说“我理解……”以体谅对方情绪
- 说“您能……吗？”以缓解紧张程度

模拟训练：

引导的技巧

- 引导技巧的巧妙使用
- 引导的第一层含义--由此及彼
- 引导的第二层含义--扬长避短

-
- 引导技巧现场模拟：客户说你们公司怎么老打电话给我，烦不

烦？

- 引导技巧现场模拟：客户说你们这个存话费送话费，为什么不

一次性返还给我，想捆绑我这么多月，太麻烦了

- 引导技巧现场模拟：客户说我用挺好的，暂时不打算换号码

沟通中的润滑剂--赞美

- 赞美的目的

- 电话中赞美的方法

- 三点式赞美

案例：对中高端客户的常用赞美词汇

现场模拟：对投诉客户常用的赞美方法

分享：男性客户赞美技巧、女性客户赞美技巧

单元四 维系挽留的关键时刻

一、 客户忠诚理论

- 影响客户忠诚度的因素

- 有效留住客户

-
- 有效满足客户
 - 提升客户忠诚度的话术脚本设计

二、实战案例演练：

- 资费不满案例分析、应对策略和话术。
- 员工工作失误，导致客户对公司服务不满案例分析、应对策略和话术。
- 客户对电视终端、宽带终端功能不满案例分析、应对策略和话术。
- 竞争对手挖墙脚案例分析、应对策略和话术。
- 服务感知提升案例分析、应对策略和话术。
- 话费提醒与催缴案例分析、应对策略和话术。
- 离网挽留案例分析、应对策略和话术。

单元五 营销实战对话脚本设计

三、营销实战技能一：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

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

四、营销实战技能二：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

- 请示层提问

- 信息层问题

- 问题层提问

现场演练：通过提问挖掘客户对融合套餐的需要

脚本设计：四层提问挖掘客户对续约的需求

脚本设计：四层提问挖掘客户对优惠政策的需求

五、营销实战技能三：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
 - 移动互联网思维营销应用
 - 体验介绍法
 - 对比介绍法
 - 主次介绍法
 - 客户见证法
 - 对比介绍的话术设计
 - 体验介绍法的话术设计

六、营销实战技能四：客户异议处理与挽留技巧

- 挽留客户的 5 个步骤
- 挽留客户的优惠政策分析
- 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

-
- 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

- 客户常见异议：

我不需要……

我考虑一下，需要打电话给你……

我不感兴趣……

我有时间去营业厅看看……

你们的什么活动都不参加……

你们是不是骗人的……

续约的优惠不好……

七、战技能五：把握促成信号

八、战技能六：促成技巧

- 移动互联网思维营销在促成时的应用
- 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：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

九、战技能七：电话结束语

- 专业的结束语

- 收集客户微信技巧

- 微信沟通技巧

- 让客户满意的结束语

- 结束语中的 5 个重点