

电话营销现场辅导流程

1、辅导目的：

让学员快速掌握前面学习的内容，真正做到学以致用、现学现用的效果。

2、辅导内容：

- 电话营销落地技巧
- 客户沟通落地技巧
- 电话服务关键点落地把握
- 话术的灵活运用技巧

2、外呼实战辅导模式介绍：

- 将采用真实客户数据外呼
- 真实反馈学员学以致用掌握程度
- 让学员从“知道”到“做到”的跨越

3、外呼实战辅导对辅导老师的要求

- 必须要丰富的呼叫中心一线经验
- 必须要有多年的呼叫中心培训经验
- 必须要具备把方法与贵公司产品衔接的能力
- 必须要解决本公司员工工作中出现的所有疑难问题

4、实战外呼辅导这种模式为什么有效：

- 可以让学员在前期的学习中更有目的性、更加投入
- 由于现场辅导起到了现场检验的效果，从而能够激发学员的学习潜能
- 可以帮助学员梳理前期所学的方法技巧，并将这些方法和技能进一步固化下来
- 可以培养学员灵活使用话术脚本的能力

5、辅导工具：

- 客户真实数据
- 外呼系统
- 外呼脚本
- 录音笔
- 无线麦、音频线

➤ 评委考核标准

6、辅导人数：30 人左右

7、辅导时长：1-2 天（每天 6 小时）

8、辅导形式：

- 实战外呼（学员运用所学知识，现场打电话给客户）
- 头脑风暴（拓展学员的思维，激发学员处理问题的能力）
- 评委评分（得分将会与考核、晋升有关联）
- 老师现场指点（对学员优点和不足进行一对一点评）
- 总结提高（把学员普遍存在的问题和难点，进行集中辅导）

【具体流程】

第一篇：辅导前准备流程

- **辅导时间：**第二天培训结束后一小时
- **辅导对象：**电话经理（班组长）15 人
- **辅导内容：**
 - 1、第三天现场辅导流程交代
 - 2、实战脚本要点汇总和准备（讲师讲解）
 - 3、讲师一对一检查脚本
 - 4、学员现场模拟脚本训练，讲师抽查
- **辅导项目：**贵金属、理财产品营销（根据客户具体产品设计）
- **辅导时客户数据准备：**（需提前准备）

■ 第二篇：现场辅导流程

辅导时间：上午 8:30——11:30（具体时间可根据需求调整）

第一步：辅导学员外呼前准备工作

- **准备时间：**早上 8：30-9:00（30 分钟）
- **外呼前的准备明细：**
 - 1、外呼状态准备
 - 2、外呼脚本准备
 - 3、客户数据准备
 - 4、评估表格准备

➤ 讲师讲解外呼注意事项

第二步：辅导学员进入外呼实战：

- 时间：9:00-11:30 (2.5 小时) (具体时间可根据需求调整)
- 外呼有效沟通数量：20-30 个 (最低 20 个)
- 现场辅导考核十要点
- 讲师现场一对一巡回辅导

第三步：辅导学员进入汇总阶段

- 时间：11:30-12:00 (30 分钟)
- 学员汇总阶段需做的工作：
 - 1、学员填写自我评估表
 - 2、学员填写外呼数量统计表
 - 3、统计出自己最好的一通录音

■ 第三篇：集中辅导流程

辅导时间：13:00—15:30 (合计 2.5 小时) (具体时间可根据需求调整)

第一步：分组讨论上午外呼的收获

第二步：讲师将学员的个性和共性问题进行集中辅导

第三步：骨干员工二次辅导方法指导 (下午的重点内容)

第一篇：骨干员工制作脚本辅导 (讲师集中指导)

- 1、开场白脚本制作
- 2、信任建立脚本制作
- 3、切入点脚本制作
- 4、活动介绍脚本制作
- 5、促成技巧脚本制作
- 6、预约短信脚本制作
- 7、结束语脚本制作
- 8、常见异议脚本制作

第二篇：骨干员工运用脚本辅导 (讲师现场集中辅导)

- 一、脚本运用的三大原则
- 二、脚本运用的落地方法

三、脚本运用结果检测方法

四、脚本运用激励方法