

# 电话营销技巧及心态调整

## 培训实施方案

### 【课程收益】

- 电话销售人员学会高端客户电话沟通技巧
- 电话销售人员面对客户拒绝的正确心态应对技巧
- 电话销售人员根据客户类型设计及应答话术
- 掌握电话营销技巧的核心内容
- 掌握电话营销每个流程的脚本设计及应答话术
- 总体提升电话销售人员销售业绩
- 总体提升电话销售人员心理调整
- 总体提升电话营销人员团队沟通及协作能力

### 【课程对象】

电销人员、班组长

### 【课程时间】

2天

### 【课程人数】

50 人左右

## 【课程大纲】

### 一、电话营销职业认知

- 客服人员的四大目标，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）
- 电话营销时面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

### 二、主动营销心态塑造与调整

- 电话营销工作现状压力分析
- 简单有效的缓解电话营销压力的方法
- 积极阳光客服心态训练
- 客服沟通情绪来源
- 积极阳光服务心态来源
- 活在当下的客服心态
- 积极阳光的客户心态

- 开启积极的智慧
- 调整快乐的营销心态
- 期望效应在客户服务中的运用
- 一线基层电销岗位压力源分析
- 简单有效的缓解一线营销压力的方法
  - ✓ 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？
- ✓ 别客户拒绝，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、营销团队凝集力建设

- 营销团队活动的选择
- 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、客户营销沟通技巧

#### 1、倾听技巧

- 倾听的三层含义
- 倾听的障碍
- 倾听中停顿的使用
- 倾听的层次
- 表层意思
- 听话听音
- 听话听道

## 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：客户抱怨金融服务，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

案例：利宝两全组合保障计划，积极回应技巧

案例：保险行业超级经典好用的回应词组

## 2、同理技巧

- 什么是同理心？
- 对同理心的正确认识
- 表达同理心的3种方法
- 同理心话术的三个步骤

案例：保险都是骗人的

案例：客户说没钱买保险

案例：买保险要跟家人商量一下

案例：我不太相信电话里面办理保险，现在电话诈骗太多了

案例：客户说对保险活动不感兴趣

视频欣赏：客户着急如何运用同理匹配

### 3、赞美技巧

- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的3点
- 销售中赞美客户
- 直接赞美
- 比较赞美
- 感觉赞美
- 第三方赞美
- 骂声中赞美

现场训练：

如何赞美客户的声音

如何赞美客户的想法

如何赞美客户的性格

如何赞美客户的个人魅力

如何赞美客户的公司或家庭

感谢客户的话术

#### 4、沟通技巧——亲和力

- 电话里亲和力表现
- 电话中声音控制能力
- 声调
- 音量
- 语气
- 语速
- 笑声
- 言之有礼

#### 五、电话营销实战技能提升

##### 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：通过提问挖掘客户的需要*

*案例分析：运用提问技巧提高保险老客户的满意度*

*情景模拟：运用提问挖掘客户对安康保险的需求*

#### **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

*家庭人生意外伤害保险的产品介绍*

## 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

我有时间去营业厅看看

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……

10年之后保险费用还拿不回来，不划算。

我现在没钱，不买保险

你们免费送保险，不会是骗子吧

你们保险公司为什么老打电话给我，烦不烦？

我不是本地人，不方便买保险

我已经在朋友哪里买了保险了

我不相信保险公司

这个保险存的时间太久了，不划算

## 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

➤ 成交后的转介绍话术设计