

服务营销综合技能提升训练

培训实施方案

【课程收益】

- 让电话销售人员在工作中拥有更积极的营销心态；
- 规范电话销售人员的电话礼仪标准，提升电话沟通技能；
- 通过大量的训练，使电话销售人员的外呼技巧和电话营销能力得到提升；
- 提升电话销售人员的情绪与压力管理技能，使他们可以更好的减轻压力。
- 掌握客户需求的挖掘方法，通过多种技巧对不同类型客户进行深度需求挖掘；
- 借助典型金融产品业务卖点分析和话术拟定，运用不同的产品推荐技巧完成产品推荐；
- 学会当客户拖延、敷衍、拒绝或产生异议时的应对方法，并能够继续顺利进行产品销售；
- 掌握产品销售的促成技巧，有效达成销售的目标。

【课程对象】

电销人员、班组长

【课程时间】

2天（12小时）

【课程人数】

50人左右

【培训讲师】

潘岩

【课程大纲】

一、电话营销行业介绍与成功关键

1、电话营销行业现状分析

- 移动互联时代电话营销新思路
- 移动互联网新时期用户行为的变化：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
- 互联网营销常用的引爆点在电话中的运用

2、电销客服人员的成功关键：自信与主动营销的心态

- 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

3、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
- 调整快乐的营销心态
- 期望效应在电话营销当中的运用

- 一线基层电销岗位压力源分析
- 简单有效的缓解一线电话营销压力的方法
 - ✓ 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？

二、电话销售理论及流程

1、电话营销中沟通的原则

尊重原则

- 电话里客户对产品感知影响因素
- 营销沟通中的语义转换

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

- 营销沟通中互动的重要性
- 互动技巧
- 营销沟通中停顿的时机与作用

练习：金融业务现场训练

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
- 电话营销中声音控制能力
- 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、电话营销的流程介绍

- 准备
- 开场白
- 需求探寻
- 产品介绍
- 异议处理
- 促成与售后

三、客户类型分析

1、乔治米德的客户 PAC 角色理论

- PAC 客户分类介绍
- 电话营销中父母型角色类型特点与沟通技巧
- 电话营销中成人型角色类型特点与沟通技巧
- 电话营销中孩子型角色类型特点与沟通技巧
- 电话营销中不同角色的沟通

2、通用客户类型的沟通风格分析

- 人际风格类型分类
- 客户的人际风格分析
- 客户购买行为中的人际风格判断
- 赢得不同人际风格客户信任的方法
- 购买者人际风格对购买行为的影响
- 说服不同人际风格客户的方法

表现型客户的表现和沟通方法

友善型客户的表现和沟通方法

控制型客户的表现和沟通方法

分析型客户的表现和沟通方法

四、客户需求判断

1、客户需求倾听技巧

➤ 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：理财经理打电话给客户推荐理财产品，客户说你们公司都是骗

人的

2、客户需求引导技巧

➤ 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：在向客户业务时，客户说你们的收益比网上的低，请用引导技

巧为客户解释

现场演练：客户说你们为什么老是打电话给我

3、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：通过提问挖掘客户对产品的需要

案例分析：运用提问技巧提高老客户的满意度

情景模拟：运用提问挖掘引导客户对理财产品的需求

五、话术规范及业务推荐

1、开场白前 30 秒话术设计规范

➤ 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、有效的业务产品推荐话术设计规范

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

理财产品介绍练习

XXX 产品介绍练习 (根据客户具体需求设定)

六、客户异议处理及技巧

1、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

2、客户异议处理的三种有效方法

- 提前异议处理法：赞美法、同理法、认可法

同理法则

- 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：当电话销售代表给客户推荐产品时，客户说：“我不相信电话营

销，这都有骗人的”

现场练习：我很生气，你们不讲诚信，气死我了

赞美法则

- 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

认同法则

认同的影响力

认同的工具

认同方法

客户常见异议应对与练习：

我不需要

太贵了

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……

我手里的XXX 东西太多了。

我现在有钱，不需要分期

你们的收益比其它银行低

你们公司为什么老打电话给我，烦不烦？

3、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