

金融客服中心《呼入营销技能提升》

培训实施方案

【课程背景】

客服中心产业高速发展，在软硬件设施已经非常齐全的今天，客户对客服中心的期望值也越来越高，他们希望客服中心能够解决他们大部分的难题，也希望客服中心可以像面对面一样能够将问题一站式解决，如此高的期望值使得客服中心客户服务营销工作越来越有挑战性，这必然要求坐席人员拥有高效的客户服务沟通与营销技巧。

本课程重点帮助学员改进电话沟通和营销技巧，以达到服务营销的目的，同时帮助学员梳理提升客户满意度和忠诚度的方法，最终达到营销成功并且使客户满意。本课程从一线电话客服坐席自我定位展开，全面阐述移动互联网金融时代电话营销发展前景、消费心理等基础营销知识、电话服务礼仪规范、电话营销技巧和维系技巧，系统提升学员的呼入营销实战能力。

【课程收益】

- 明确服务与营销相辅相成的关系，学会以服务促销售；
- 积极营造良好的电话主动营销心态，严格遵照服务规范和服务礼仪进行电话服务；
- 提升自身的电话沟通技巧，为服务营销奠定良好的基础；
- 掌握客户呼入时心理分析，针对不同类型的客户要采取不同的应对方法；
- 掌握客户信息和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、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。
- 明确自身的责任、素质要求和职业操守，掌握电话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

【课程对象】

客服专员、班组长

【课程时间】

2天

【课程人数】

40人左右

【课程大纲】

一、电话客服职业认知

- 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主动营销的工作经验，讲述客服人员的未来发展规划）
- 主动营销时面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

二、主动营销意识塑造

- 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
- 塑造阳光服务营销心态

➤ 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？

经常受到临时性任务打扰怎么办？

被客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

被客户埋怨、责骂怎么办？

长期做服务，恐惧、抵触主动营销怎么办？

三、团队凝集力建设

➤ 客服团队活动的选择

➤ 团队凝聚力

➤ 团队管理决策

➤ 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。

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

现场练习：我要投诉你们（利用同理化解客户的怒气）

同理自己

案例分享：你是不是新来的？

案例分享：让我抖完再说

错误的同理自己

案例分析：一次错误的同理引起投诉升级

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、沟通技巧一——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、呼入与呼出营销实战技能提升

1、呼入营销实战技能：服务转交叉营销过渡句话术设计

- 业务咨询客户交叉营销过渡
- 业务办理客户交叉营销过渡
- 节日庆典交叉营销过渡
- 客户级别交叉营销过渡
- 投诉抱怨客户交叉营销过渡
- 幸运号码交叉营销过渡

练习：至少掌握三种以上的服务转营销过渡技巧和话术

2、呼出营销实战技能：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

3、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：通过提问挖掘客户对流量包的需要

脚本设计：三层提问挖掘客户对iPhone7 的需求

脚本设计：三层提问挖掘客户对熊猫金币的需求

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

对比介绍的话术设计 (熊猫金币)

体验介绍法的话术设计 (贺岁纪念币)

好处介绍法话术设计 (iPhone 手机)

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

银行的纪念币没什么用

我有时间去营业厅看看

我想去营业厅看看，了解后再说

客户愿意到柜台办理,对我们的身份不信任

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……

你们银行怎么推销这些东西？

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

注：课程内容可按电信的具体需求进行调整！