

金融公司《电话营销实战技巧提升班》培训

课程收益：

- 1、 让电话销售人员在工作中拥有更积极的服务心态；
- 2、 规范电话销售人员的电话服务礼仪标准，提升电话沟通技能；
- 3、 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；
- 4、 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，管理情绪。

授课对象：电话销售人员

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟演练等方式

课程时长：2天

课程纲要：

□ 电话营销代表综合素质篇

■ 电话营销前景分析，让员工看到希望

➤ 电话营销在中国的发展

- 其它行业电话营销的现状分享
- 电话营销对人才的需求
- 电话营销行业对人性格的选择
- 电话营销人员的H路职业规划
- ✓ 个人成长
- ✓ 收入待遇
- ✓ 晋升机会

■ 客户购买心理分析

- 详细剖析客户性格
- 客户性格与购买习惯
- 顾客购买心理活动
- ✓ 顾客为什么要拒绝？
- ✓ 顾客为什么要购买的十种原因？

■ 电话销售代表的心态剖析

- 兴奋期——谨慎打电话
- 恐惧期——害怕打电话
- 困惑期——不想打电话

➤ 平稳期——高效打电话

游戏：跨出心中的障碍

案例：打电话被客户拒绝太多，我恐惧打电话给客户

案例：客户不需要，我打电话给他有心理压力

案例：客户是做商品信贷的，给客户销售现金贷款有压力

■ 快速解压的5种方法

■ 重新框架改变我的心态

案例：面对客户在电话中的极端反应

案例：面对客户在电话中骚扰的应对策略

案例：如何应对喜欢在电话里骂人的客户

案例：我的前辈不愿意交给我更多的方法，我该如何办？

案例：我是老员工，业绩还那么差，老是让大家跟着我被罚，心里好难受。

二、电话销售代表沟通技巧篇

■ 电话沟通技巧一：提问技巧

➤ 挖掘客户需求的工具——提问

➤ 提问的目的

➤ 提问的两大类型

- 外呼提问遵循的原则
- 四层提问法
 - ✓ 请示层提问
 - ✓ 信息层问题
 - ✓ 问题层提问
 - ✓ 解决问题层提问
 - ✓ 模拟练习：请用四层提问挖掘客户的需求，推广“现金贷款”业务

■ 沟通技巧三：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
 - ✓ 听话听音
- 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：电话销售代表打电话给客户推荐“**现金贷款**”业务，客户说你们这样的公司都是骗人的，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

■ 沟通技巧四：引导

➤ 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：在向客户推荐贷款业务时，客户说你们的手续费比银行高，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？

■ 沟通技巧五：同理

➤ 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“**现金贷款**”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

➤ 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：客户在电话里面骂人

■ 沟通技巧六：赞美

➤ 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

三、电话销售代表营销技巧篇

营销技巧一：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

◇ 让对方开心的开场白

◇ 让对方信任的开场白

◇ 让对方困惑的开场白

➤ 案例：接通率达到 90%以上的开场白

➤ 案例分享：如何与客户第一通电话就拉近关系

➤ 现场演练：最有效的 3 种开场白

营销技巧二：挖掘客户需求

➤ 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

营销技巧三：有效的产品介绍

- 产品介绍禁用词
- 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
- 体验介绍法
- 对比介绍法
- 不同公司对比
- 价值提炼法
- 主次介绍法
- 客户见证法
- 分解介绍法
- 案例分析：如何让客户觉得我们的产品好

● 营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧

- 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

✓ 欣喜心态

✓ 感恩心态

➤ 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

✓ 赞美法

➤ 客户常见异议

➤ 客户异议处理万能法则

✚ 我不需要

✚ 我考虑考虑

✚ 表示没空，出差，在开车/开会

✚ 利息太高了

✚ 你们的服务不怎么样

✚ 如果提前还款，利息可不可以少点？

- ✚ 银行利息比你们底
- ✚ 你说的我不清楚，我不明白
- ✚ 我有时间过去看看之后，再决定吧
- ✓ 你们怎么老是打电话过来呀
- ✓ 你们都是骗人的，说得那么好
- ✓ 我有钱，不需要贷款
- ✓ 我需要贷款，也不敢找你们
- ✓ 客户在电话中沉默。。。

异议处理训练

- 现场扮演：让所有的学员进行现场演练，解决所有的异议现场处理
- 情景演练：客户与电话销售人员的模拟训练

■ 营销技巧五：把握促成信号

- 促成信号的把握
- 什么是促成信号？
- 促成的语言信号
- 促成的感情信号
- 促成的动作信号

- 案例分析：客户想与我们合作的 18 句话。
- 现场讨论：哪些信号是积极的购买信号？

三、 营销技巧六：促成技巧

- 常见的 6 种促成技巧
 - ✓ 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

■ 营销技巧七：电话结束语

- 专业的结束语
- 让客户满意的结束语
- 结束语中的 5 个重点