

基金《电话营销实战技巧提升》培训

课程收益：

1. 电话销售人员学会对电话营销的正确认知，找到工作成就感
2. 电话销售人员掌握呼入电话营销技巧核心内容
3. 电话销售人员根据客户类型设计与客户沟通的应答话术
4. 掌握电话营销每个流程的脚本设计及应答话术
5. 总体提升电话销售人员在电话沟通和营销中的应变能力

授课对象：电话销售人员、话务员、呼叫中心管理人员

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟等方式

授课时长：1天 / 期（6小时 / 天），共两期

课程纲要：

第一篇：电话营销心态调整篇

☑ 电话销售人员工作的价值塑造

☑ 好的心态是成功电销的开始

电话销售人员角色认知

电话销售人员岗位胜任模式分析

电话销售人员工作的消极状态分析

角色扮演：电话销售人员消极情绪产生的过程

电话销售人员对工作的成就感分析

打电话恐惧产生的原因

打电话紧张产生的原因

打电话不自信产生的原因

案例：面对骂人客户的应答话术

案例：面对客户不耐烦的应答话术

互动：培养电话销售人员的自信

互动：培养电话销售人员对产品的信心

化解客户恐惧的三大策略：

客户发火时，电话销售人员的应答话术

客户敷衍时，电话销售人员的应答话术

客户拒绝时，电话销售人员的应答话术

第二篇：呼入电话营销技巧及话术应答篇

■ 营销技巧一：呼入开场白前 30 秒

呼入开场白核心内容三要素

呼入开场白专业及规范

呼入开场白创造良好通话气场

◆ 接听电话开场白声音训练

◆ 接听电话开场白微笑训练

◆ 接听电话开场白脚本训练

录音分析：基金公司错误的开场白

脚本设计：华夏基金最有效开场白设计

■ 营销技巧二：挖掘客户需求

客户来电需求探寻

提问挖掘客户需求

提问的两大类型

有效提问遵循的原则

让客户配合的提问方式

挖掘需求三层提问法

◆ 信息层提问挖掘客户资产现状及对基金的认知

案例：之前没有买过基金的客户如何探寻

案例：之前买过华夏基金的老客户如何探寻

案例：之前买过其它基金公司的客户需求探寻

工具：信息层提问设计

◆ 问题层提问挖掘客户对投资的痛点分析

案例“客户目前的投资出现哪些困惑？”

案例“客户关注基金产品的原因探寻”

案例“客户内心比较倾向哪种类型的基金？”

工具：问题层提问设计

◆ 解决问题层提问满足客户需求

案例：找准客户的投资倾向

案例：根据客户需求，帮助客户挑选适合的基金类型

工具：解决问题层提问设计

现场演练：某客户是第一次接触基金，请用提问探寻客户对基金的需求

现场演练：某客户之前买过股票亏损了；请用提问挖掘客户对基金的需求

现场演练：某客户之前买过其它公司的基金，收益还不错，来电咨询我公司近期的基金，请用提问挖掘客户需求

营销技巧三：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

体验介绍法推荐华夏基金产品

对比介绍法推荐华夏基金产品

主次介绍法推荐华夏基金产品

客户见证法推荐华夏基金产品

录音分析：华夏基金目前主推产品介绍

▣ 营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧

正确理解客户异议

客户说“担心收益达不到”的心理活动

客户说“担心服务不好”的心理活动

客户说“担心不保本”的心理活动

客户异议处理的四大应对沟通技能

◆ 倾听技巧

◆ 同理技巧

◆ 引导技巧

◆ 赞美技巧

客户常见异议

◆ 客户说：“我先了解一下”应对技巧

◆ 客户说：“我对你说的这个基金不感兴趣”应对技巧

◆ 客户说：“你们的基金都不太适合我”应对技巧

◆ 客户说：“我现在先比较一下哪个公司的基金好，再决定好吗？”应对技巧

◆ 客户说“我在银行看到你们的基金资料，打电话来了解”应对技巧

◆ 客户说：“我考虑考虑”应对技巧

◆ 客户说：“发份你们的资料过来我看看吧”应对技巧

◆ 客户说：“我很忙，以后再说吧”应对技巧

- ◆ 客户说：“你们的基金手续费比其它公司贵”，应对技巧
- ◆ 客户说：“我暂时没钱买基金，钱被股票套牢了”应对技巧
- ◆ 客户说：“我已经买了其它基金，想对比一下你们的基金”应对技巧
- ◆ 客户说：“我不相信你们说的预期的收益”应对技巧
- ◆ 客户说：“你们能保证收益一定能达到多少吗？我不想承担风险”应对技巧
- ◆ 客户说：“等我有时间，去你们公司详细了解一下”应对技巧
- ◆ 客户说：“这个基金封闭的时间太久了，不划算”应对技巧
- ◆ 客户说：“你们这个基金收益太低了，不合适”应对技巧
- ◆ 客户说：“暂时不需要，到时候有需要再联系你吧”应对技巧

📖 营销技巧五：把握促成信号，有效促进成交

什么是促成信号？

促成信号的把握

- ◆ 促成的语言信号
- ◆ 促成的感情信号
- ◆ 促成的动作信号

常见的 6 种促成技巧

- ◆ 直接促成法
- ◆ 危机促成法
- ◆ 二选一法促成法
- ◆ 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

📖 营销技巧六：电话结束语及二次跟踪

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

跟踪电话的注意事项

跟踪电话的时间拟定

跟踪电话的脚本设计