

# 金融行业《由满意到卓越的电话营销技巧》

<b>课程名字</b>	由满意到卓越的电话营销技巧	<b>对应素质</b>	电话营销
<b>课程属性</b>	营销	<b>适用对象</b>	理财经理
<b>标准课时</b>	1-2 天		
<b>课程特色</b>	1. 实战性强，能解决话务员在工作过程中的所有问题。 2. 话术灵活，精彩的对白常常赢得满堂喝彩。 3. 责任心强，能细心倾听每一位学员的问题和要求，并全力解答。 4. 富有激情，整个课程笑声不断、掌声不断，令人难忘		
<b>课程大纲</b>			
<b>第一讲：综合篇</b>			
■ <b>角色定位</b>			
➢ 工作层面的 5 种角色定位			
➢ 金融行业对电话营销的三大误解			
➢ 电话营销行业对人才的需求			
➢ 理财经理的职业生涯规划			
■ <b>理财经理的心态剖析</b>			
➢ <b>员工心态剖析</b>			
✓ 困惑（不敢给客户打电话）			
✓ 恐惧期——流产期			
✓ 话务工作的艰辛呈现			
✓ 预防或减轻恐惧的策略			
✓ 嫉妒（团队与团队、个人与个人）			
✓ 无所谓			
✓ 平稳			
✓ 兴奋			
<b>游戏：</b> 跨出心中的障碍			
<b>案例：</b> 打电话被客户拒绝太多，我恐惧打电话给客户			
<b>案例：</b> 客户不适合这个业务，我打电话给他有心理压力			
■ <b>理财经理压力缓解</b>			

➤ **放松练习解压**

- ✓ 冥想放松法
- ✓ 搓手放松法
- ✓ 脖子放松法
- ✓ 拉伸放松法
- ✓ 元音放松法

➤ **观念转换法解压**

- ✓ 压力缓减方法一：沉淀法
- ✓ 压力缓减方法二：稀释法
- ✓ 压力缓减方法三：过滤法
- ✓ 压力缓减方法四：替换法
- ✓ 压力缓减方法五：蒸馏法

■ **客户购买心理分析**

➤ **客户性格分析**

➤ **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？
- ✓ 客户为什么要拒接电话？
- ✓ 客户为什么要接听电话？
- ✓ 客户为什么接听了 20 秒就挂断电话？

**第二讲：理财经理沟通技巧篇**

■ **电话沟通技巧一：亲和力**

- 亲和力的三个概念
- 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

- ✓ 不规范的电话礼仪
- ✓ 电话礼仪禁忌
- ✓ 电话服务用语禁忌
- ✓ 电话礼仪规范礼貌用语

**现场训练：**女性理财经理如何训练优美而动听的声音

**现场训练：**男性理财经理如何训练有磁性的声音

#### ■ 电话沟通技巧二：提问技巧

- 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：**请用四层提问推广金融产品

#### ■ 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
  - ✓ 听话听道
- 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公司金融业务，客户说你们公司都是骗人的，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
- 小品：相亲

**现场演练：**你们为什么经常打电话给我（运用扬长避短）

■ **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

**现场扮演：**加班

**现场练习：**我要投诉你们的员工（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

■ **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
  - ✓ 第三方赞美

**现场训练：**如何赞美客户的声音

**案例：**如何赞美客户的个人魅力

**第三讲：理财经理营销技巧篇**

■ **营销技巧一：开场白前30秒**

- 开场白之规范开头语
  - ✓ 问候语
  - ✓ 公司介绍

- ✓ 部门介绍
- ✓ 个人介绍
- ✓ 免费电话
- ✓ 确认对方身份
- ✓ 小练习：陌生客户开头语
- ✓ 小练习：老客户开头语
- 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
  - ✓ 让对方困惑
- **营销技巧二：挖掘客户需求**
- 信息层+问题层
- **案例**：深度挖掘客户对理财产品的需求
- **营销技巧三：有效的产品介绍**
- 体验介绍法
- 对比介绍法
- 价值提炼法
- 主次介绍法
- 客户见证法
- **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
- 挽留客户应具备的心态
- 面对异议的正确心态
- 客户异议处理的四种有效方法
- 客户常见异议
  - ✓ 我不需要
  - ✓ 我再考虑一下
  - ✓ 表示没空，出差，在开车/开会
  - ✓ 费用太贵了\我没钱

