

# 银行-电话营销技能提升

## 【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；
- 借助典型信用卡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】

信用卡中心电销人员、班组长

## 【课程时间】

2天（12小时）

## 【课程人数】

50人左右

## 【课程大纲】

### 一、信用卡中心电话营销职业认知

- 电销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

### 二、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？

### 三、电话营销团队凝聚力建设

- 营销团队活动的选择
- 团队凝聚力
- 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、电话营销沟通技巧

#### 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：信用卡分期业务现场训练

**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、营销沟通技巧：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：电话销售代表打电话给客户推荐“账单分期”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。*

### **3、营销沟通技巧：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：在向客户业务时，客户说你们的手续费比别的地方高，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？*

### **4、营销沟通技巧：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“账单分期”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

案例：客户在电话里面骂人

## 5、营销沟通技巧：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



## 五、信用卡电话营销实战技能提升

### 1、电话营销实战技能：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*

## 2、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：通过提问挖掘客户信用额度提升的需要*

*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信用卡分期的需求*

## 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

信用卡分期产品介绍练习

信用卡额度提升介绍练习

## 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

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……

我手里的信用卡太多了。

我现在有钱，不需要分期

你们利息太高了不划算

你们公司为什么老打电话给我，烦不烦？

## 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

➤ 成交后的转介绍话术设计