

银行-电话营销技能提升及心态调整

培训实施方案

【课程对象】

信用卡中心电销人员、班组长、主管

【课程时间】

4天（24小时）

【课程人数】

50人左右

【课程大纲】

Day1(新坐席)

一、情绪与压力管理

- 不良的情绪与压力产生的来源
- 压力对我们的影响
- 现代人的压力现状
- 心理压力的两个层面
- 练习：工作压力的自我评估

- 负面压力对你我的影响
- 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

案例（解决问题）

被客户拒绝，出现恐惧心理

无法平衡自己工作和家庭

面对高不可攀的业绩压力

考核指标多，工作压力太大

对职业发展感到迷茫

二、培养积极营销心态

- 重新定位电话营销
- 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
- 电话营销时面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期
- 积极阳光客服心态训练

- 积极阳光服务心态来源
- 塑造阳光服务心态的方法
- 活在当下的客服心态
- 积极阳光的客户心态
- 调整快乐的营销心态
- 期望效应在客户服务中的运用

三：电话营销沟通原则

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

Day2(新坐席)

四、客户营销沟通技巧

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，请用倾听技巧回应客户的情绪。

案例：理财组合计划，积极回应技巧

案例：银行业超级经典好用的回应词组

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

案例：客户说我有钱不需要提升额度

案例：要跟家人商量一下

案例：我不太相信电话里面办理，现在电话诈骗太多了

案例：客户说对活动不感兴趣

视频欣赏：客户着急如何运用同理匹配

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

不同客户类型的沟通风格分析

- 人际风格类型分类
- 客户的人际风格分析
- 客户购买行为中的人际风格判断

- 赢得不同人际风格客户信任的方法
- 购买者人际风格对购买行为的影响

说服不同人际风格客户的方法

表现型客户的表现和沟通方法

友善型客户的表现和沟通方法

控制型客户的表现和沟通方法

分析型客户的表现和沟通方法

五、信用卡电话营销实战技能提升

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

营销实战技能：客户需求挖掘

➤ 客户心理分析

➤ 人的一般消费心理现象分析

➤ 客户购买心理的形成过程

➤ 客户购买的心理变化轨迹

➤ 客户防御抵触新人合作的心理转化

➤ 客户群体的消费模型建立与分析

案例分析：客户为什么会订购业务

案例分析：客户为什么讨厌被推销

案例分析：客户为什么不信任

- 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

Day3(新坐席)

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

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？

营销实战技巧：促成技巧

- 促成信号的把握
- 什么是促成信号？
- 促成的语言信号
- 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
- 促成意识的提升
- 首次促成技巧
- 二次促成技巧

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

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

Day4(班长主管)

一、电话营销团队凝集力建设

- 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

二、团队中不同角色的沟通

- 与压力同行
- 历年管理岗位压力事件分析
- 管理岗压力的来源
- 管理岗情绪的来源

- 情绪压力的疏导途径与技巧
- 不要做焦虑的猴子
- 不要背别人的猴子
- 学会四乐

沉淀法

稀释法

过滤法

替换法

蒸馏法

案例（解决问题）

无法平衡自己工作和家庭怎么办？

考核指标多，工作压力太大了

对职业发展感到迷茫怎么办？

我所管理的团队上月倒数第一怎么办？

经常受到临时性任务打扰怎么办？

怎样平衡临时性任务与日常管理工作

三、坐席沟通与激励

- 激励与说服坐席的原则
- 四种激发与说服类型解析
- 虎头蛇尾
- 充耳不闻
- 失之交臂
- 心悦诚服
- 坐席行为动机与行为强化
- 量化分析员工行为动机心理公式
- 公平理论与量化理论
- 心理学期望效应

案例（解决的问题）：

提建议的时候，对方总是会打断你，没有兴趣继续听下去。

90后下属个性十足，你说什么他都用知道了来回应。

如何帮助坐席增强其自信心

如何激发坐席让其对自己有更高的要求

对钱没有要求的坐席怎么激发工作责任感

四、电话营销对话脚本设计

- 脚本设计的原则
- 开场白设计
- 切入点与需求挖掘设计
- 产品介绍设计
- 异议处理脚本设计
- 促成技巧脚本设计

案例（解决的问题）：

学会设计脚本，主管可辅导员工营销和将课程内容落地