

银行《电话外呼脚本设计与制作》

课程大纲：2天

| | | |
|-----|-----------------|---|
| | | |
| 第一天 | 9 : 00—9 : 15 | <ul style="list-style-type: none"> ● 建立快乐学习王国 <ul style="list-style-type: none"> 学习状态调整 热身相互认识 评选学习评委 演练席和评委席安排 学习目标设定 课程内容分享 |
| | 9 : 15—10 : 30 | <ul style="list-style-type: none"> ● 国际电话礼仪 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 接听电话礼仪 ✓ 外呼电话礼仪 ➤ 不规范的电话礼仪 ➤ 银行电话礼仪禁忌 ➤ 银行电话服务用语禁忌 ➤ 银行电话礼仪规范礼貌用语 ➤ 现场演练 1 : 银行不规范的电话礼仪 ➤ 现场演练 2 : 银行规范的电话礼仪 |
| | 10 : 30-10 : 40 | 课间休息 |
| | 10 : 50—12 : 00 | <ul style="list-style-type: none"> □ 营销技巧一：开场白前 30 秒 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 开场白之规范开头语 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 问候语 ◇ 用问候语调节理财经理的兴奋点 ◇ 最常用的 6 种问候语 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 公司介绍 ✓ 部门介绍 ✓ 个人介绍 ✓ 确认对方身份 ✓ 请示性礼貌用语 ➤ 录音分析：听 5 通金融行业开头语做分析 ➤ 案例：接通率低的开头语 ➤ 小练习：陌生客户常用的 3 种开头语 ➤ 小练习：老客户开头语 ➤ 案例：开头语中的 5 个核心内容 ➤ 现场演练：接通率高的 3 种开头语 ➤ 开头语话术设计 |
| | 12 : 00—14 : | |