
中国邮政《电话营销实战技巧提升》

前言：

- 大堂经理目标客户群分析
- 理财经理目标客户群分析
- 对电话销售的正确认识
- 电话营销目标的设定

第一篇:电话中的关系建立——资金盘活、促进销售

- **未成交的客户**
 - ✓ 在电话中让客户喜欢上您
 - ✓ 与客户瞬间拉近关系的绝招
 - ✓ 首次接触关系建立点（第一次接触）
 - ✓ 后期跟踪关系建立点（2-5 次的接触）
 - ✓ 关系建立工具分析
- **已成交的客户**
 - ✓ 时时电话关注老客户动态
 - ✓ 提供更好的理财方案建议
 - ✓ 特殊日子的关怀（生日、节日）
 - ✓ 拓展沟通话题，提供个性化服务

第二篇：成功电话邀约——资金盘活、促进销售

- **打电话前的准备**
 - ✓ 锁定客户群
 - ✓ 外呼脚本
 - ✓ 外呼心态
 - ✓ 外呼工具及环境
 - ✓ 声音感染力的训练
- **有吸引力的开场白**
 - ✓ 开头语体现你的专业素质
 - ✓ 开场白脚本中的亮点呈现
 - ✓ 第一次接触开场白设计

-
- ✓ 后期跟踪开场白设计
 - ✓ 已成交老客户电话接触开场白

➤ **深度挖掘客户需求**

- ✓ 挖掘客户需求的工具
- ✓ 四层提问挖掘客户需求
 - ◇ 信息层提问
 - ◇ 问题层提问
 - ◇ 影响层提问
 - ◇ 解决问题层提问

案例：利用四层提问挖掘客户对现有资金的盘活

案例：四层提问挖掘客户对基金、保险产品的销售

➤ **产品亮点呈现**

- ✓ 提炼最吸引客户的亮点
- ✓ 体验介绍法
- ✓ 分解介绍法
- ✓ 价值提炼法
- ✓ 客户见证法

➤ **客户异议处理技巧**

- ✓ 客户异议处理的万能法则
- ✓ 4大沟通技巧巧妙解决客户异议
 - ◇ 倾听
 - ◇ 同理
 - ◇ 引导
 - ◇ 赞美
- ✓ **常见客户异议及挽留技巧**
 - ◇ 我再考虑一下
 - ◇ 我不需要
 - ◇ 我很忙,没时间
 - ◇ 我要跟家人商量一下

-
- ◇ 我对理财没有兴趣,再说吧,我再看一下
 - ◇ 等我有需要的时候,再联系你吧
 - ◇ 有时间去网点看看再说吧
 - ◇ 这个产品其他银行也有,我也接到类似电话
 - ◇ 你们分红能保证是多少的吗?
 - ◇ 我没钱,不感兴趣
 - ◇ 你们银行都是骗子,我不相信
 - **专业的结束语**
 - ✓ 为下一通电话做铺垫
 - ✓ 让客户满意的结束语