

# 某银行《呼叫中心服务营销实战技巧》

## 一、阳光心态调整篇

- 话务员必备的3种阳光心态
- 话务员的心态剖析
- 员工心态剖析
  - ✓ 困惑期
  - ✓ 恐惧期
  - ✓ 案例:恐惧紧张期阳光心态转换
  - ✓ 嫉妒期
  - ✓ 平稳期
  - ✓ 兴奋期

游戏：被客户骂了，如何快速调整心态

案例：接电话存在的困惑和难点

案例：话务工作的优势和乐趣

- 话务员压力缓解
- 压力源的产生？
- 高压状态下的语言表现
- 高压状态下的动作表现
- 快速缓解压力——塑造阳光心态策略：
  - ✓ 热身法
  - ✓ 调序法
  - ✓ 借鉴法
  - ✓ 模拟法
  - ✓ 冥想法

## 二、话务员服务礼仪篇

- 最专业的接听电话礼仪
- 外呼电话礼仪
- 跟进电话礼仪

- 不规范的电话礼仪
- 电话礼仪禁忌
- 电话礼仪规范礼貌用语

### 三、话务员交叉营销技巧篇

#### ■ 营销技巧一：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
- ✓ 行业不规范的电话礼仪（接听、外呼）
- ✓ 电话礼仪禁忌
- ✓ 电话服务用语禁忌
- ✓ 电话礼仪规范礼貌用语

实战演练：女性客服代表如何训练优美而动听的声音

实战演练：男性客服代表如何训练有磁性的声音

#### ■ 营销技巧二：提问技巧

- 提问的好处
- 常见的两种提问方法
- 接听电话有效提问技巧
  - ✓ 纵深性问题——获得细节
  - ✓ 了解性问题——了解客户基本信息
  - ✓ 封闭式问题——确认客户谈话的重点
  - ✓ 征询性问题——问题的初步解决方案
  - ✓ 服务性问题——超出客户的满意
  - ✓ 开放式问题——引导客户讲述事实

实战演练：运用提问技巧提高客户满意度

提问游戏：猜猜我是谁？（有效训练提问思维）

案例分析：提问判断客户购买意向

### ■ 营销技巧三：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
- 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：客户来电咨询

### 营销技巧四：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

现场演练：引导客户快速下订单

### ■ 营销技巧五：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

实战演练

同理自己

- ✓ 案例分享：让我抖完再说
- ✓ 错误的同理自己

### ■ 营销技巧六：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

实战演练：如何赞美客户的声音

实战演练：如何对不同性格的客户进行赞美

#### **四、话务员交叉营销技巧流程篇**

##### **■ 第一步：开场白设计**

- 交叉营销的三种开场白
  - ✓ 让对方开心开场白设计
  - ✓ 让对方信任开场白设计
  - ✓ 让对方重视的开场白设计
- 交叉营销中的转换词分享
- 案例分享：开场白直接进入促成

##### **■ 第二步：深度挖掘客户需求**

- 信息层+问题层

实战演练

##### **第三步：有效的产品介绍**

- 塑造价值法
- 零风险承诺法
- 对比介绍法
- 客户见证法

实战演练：请用价值塑造法去满足客户来电的需求

实战演练：当客户提出竞争对手时，请用对比介绍法突出我们的优势

##### **■ 第四步：客户异议处理**

- 正确认识客户异议
- 面对异议的正确心态

➤ 客户常见异议

实战演练：现场模拟客户经常提出的五种异议并熟练掌握处理异议的方法

■ 第五步：把握促成信号

➤ 促成信号的把握

➤ 什么是促成信号？

➤ 促成的语言信号

实战演练：促成信号的扑抓

■ 第六步：促成技巧

➤ 顾客心理分析：

- ✓ 即将交出拥有的权力！
- ✓ 需要一点鼓励来打破平衡！
- ✓ 不想主动提出成交！

➤ 成交的标准动作：

- ✓ 赞美
- ✓ 引导顾客产生积极的联想
- ✓ 总结前期的工作
- ✓ 帮助顾客树立信心
- ✓ 提出成交

实战演练：利用赞美法提出成交主张

➤ 成交技巧

- ✓ 快速成交的5种方法
- ✓ 第一次成交引导
- ✓ 第二次成交引导

实战演练：熟练掌握3种有效的成交方法

■ 第七步：电话结束语

➤ 专业的结束语

➤ 让客户满意的结束语