

---

## 《电话营销技巧提升班》

导语：

- 电话服务营销的最高境界修炼
- 远程客户经理职业生涯规划

### 第一篇：客户消费心理分析篇

#### ➤ 客户性格分析

- ◇ 客户性格特征分析
- ◇ 客户语言模式分析
- ◇ 客户声音特征分析
- ◇ 不同性格客户的心理需求

#### ➤ 客户类型及消费心理分析

- ◇ 客户为什么抵触电话营销？
- ◇ 客户为什么听到银行就挂断电话？
- ◇ 客户消费心理的两大核心需求

#### ➤ 客户的八种购买类型分析

- ◇ “成本型客户”消费心理分析及应答话术
- ◇ “品质型客户”消费心理分析及应答话术
- ◇ “一般型客户”消费心理分析及应答话术
- ◇ “特殊型客户”消费心理分析及应答话术
- ◇ “配合型客户”消费心理分析及应答话术
- ◇ “叛逆型客户”消费心理分析及应答话术
- ◇ “自我决定型客户”消费心理分析及应答话术
- ◇ “外界决定型客户”消费心理分析及应答话术
- ◇

### 第二篇：远程客户经理电话沟通技巧篇

#### 电话沟通技巧一：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
- 倾听的四个技巧

- 
- 现场演练：远程客户经理打电话给客户推荐得利宝理财产品，客户说你们的收益比其它银行低

### 沟通技巧二：引导

- 引导之扬长避短的运用——把产品缺点变成优点
- 在电话中如何运用引导技巧
- 现场演练：你们为什么经常打电话给我（运用扬长避短）
- 小练习：你们交通e贷通办理手续太麻烦了

### 沟通技巧三：同理

- 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
- 现场练习：我要投诉你们银行（利用同理化解客户的怒气）
- 案例分析：某银行呼叫中心一次错误的同理引起投诉升级
- 案例分析：现在骗子太多，我怎么知道你们是不是银行的

### 沟通技巧四：赞美

- 赞美客户的目的
- 赞美的方法
- 赞美的3点
- 电话中赞美客户
- 现场训练：如何赞美大客户拉近关系
- 如何赞美有意向的客户促成合作

## 第三篇：远程客户经理升级版电话营销技巧及脚本设计篇

### 脚本制作核心要点

### 脚本运用三大核心技巧

#### 营销技巧一：开场白脚本设计

开场白脚本设计两大原则

开场白设计的三要素

开场白禁用语和常用词

开场白让客户无法拒绝的话术设计

开场白客户说：“不需要”时，应对话术处理

开场白客户情绪不好，应对话术处理

---

开场客户说：“很忙，没时间”，最佳应对话术

远程经理不同项目的脚本设计

理财产品开场白脚本设计

信用卡推荐开场白脚本设计

贷款产品开场白设计

基金产品开场白设计

保险产品开场白设计

## **营销技巧二：挖掘客户需求脚本设计**

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

信息层问题设计及应答话术

问题层提问设计及应答话术

解决问题层提问设计及应答话术

现场演练：理财产品挖掘需求问题设计

现场演练：贷款产品挖掘需求问题设计

脚本设计与应用：基金产品挖掘需求问题设计

## **营销技巧三：有效的产品介绍脚本设计**

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

好处介绍法脚本设计

对比介绍法脚本设计

主次介绍法脚本设计

客户见证法脚本设计

录音分析：对比介绍

现场模拟：使用对比介绍+好处介绍

现场模拟：使用主次介绍+客户见证

## **营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧脚本设计**

正确理解客户异议

客户说“价格太贵”的心理活动

---

客户说“你们服务不好”的心理活动

客户说“你们这个活动不好”的心理活动

客户异议处理的四种万能方法

“认同法则”脚本设计

“同理法则”脚本设计

“赞美法则”脚本设计

“催眠法则”脚本设计

客户常见异议

当开场白后，客户就说：“我不需要”应对技巧

当介绍了业务活动亮点后，客户说：“不需要”应对技巧

介绍活动后，客户说“我不感兴趣”应对技巧

介绍活动后，客户说：“我考虑考虑”应对技巧

客户说：“我很忙，没时间、在开车、开会”应对技巧

客户说：“我没钱，钱都在股市里面”，应对技巧

客户说：“你们的收益没有其它银行高”，应对技巧

客户说：“你们的基金能够保证收益达到多少吗？”应对技巧

客户说：“我有朋友在其它银行，我打算找他买”应对技巧

客户说：“你们的贷款项目太麻烦了”应对技巧

客户说：“你们的手续费太贵了，不划算”应对技巧

客户说：“你们银行说的都是骗人的，我不相信”应对技巧

客户说：“暂时不要，到时候有需要再联系你吧”应对技巧

客户在电话里说粗话，骂人，应对技巧

客户说：“你们是不是电话诈骗呀，我怎么相信你们呢？”应对技巧

## **营销技巧五：把握促成信号，有效促进成交脚本设计**

隐性成交信号的洞察与把控

促成信号的把握

促成的语言信号

促成的感情信号

促成的动作信号

案例分析：客户想与我们合作的 18 句话

现场讨论：哪些信号是积极的购买信号？

---

常见的 6 种促成技巧

直接促成法脚本设计

危机促成法脚本设计

二选一法脚本设计

体验促成法脚本设计

少量试用法脚本设计

客户见证法脚本设计

现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

脚本设计与应用：6 种促成的话术编写

### **营销技巧六：电话结束语及二次跟踪**

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

跟踪电话的注意事项

跟踪电话的时间拟定

跟踪电话的脚本设计

### **营销技巧七：客户信任关系建立**

客户关系维护的重要意义

该如何将客户分级

客户关系全方位经营模式

好朋友计划打造

客户朋友圈转介绍系统打造

定期关怀客户

维系客户有效工具

维系客户落地方法