

# Professional Tele-Sales Skill

## 专业的电话销售技巧 (2天)

### Program Objectives

#### 培训意义：

- 从全新的视角认识电话营销在销售中的正确定位及重要作用
- 学习各种专业电话销售技巧，特别是开场白、寻问、挖掘需求、说服和在电话中克服异议并努力成交的相关技巧
- 分享大家对专业电话销售的认识和经验
- 运用实际情形模拟和练习提高课程的针对性、适用性及实战性
- 帮助提高销售业绩

### Target Audiences

#### 培训对象：

- 电话销售代表、销售人员、销售主管和经理、市场人员、客户服务人员以及与销售有关的支持人员

#### 建议人数：

- 12-20人

# Key Contents

## 培训要点：

### ▣ 电话营销与电话销售简介

- ◇ 电话营销的定义
- ◇ 电话营销的主要内容
- ◇ 电话销售的主要类型
- ◇ 电话销售的六大关键成功要素
- ◇ 电话销售所面临的各种挑战

### ▣ 电话销售中的六大典型步骤

- ◇ 通电话前的准备阶段
- ◇ 电话中的开场白
- ◇ 电话询问阶段
- ◇ 电话说服阶段
- ◇ 电话成交阶段
- ◇ 电话回访阶段

### ▣ 专业电话销售技巧全程解析

- ◇ 电话销售前的准备工作
  - 学会界定打电话的目的
  - 准备为达到目的所必须问的问题
  - 设想电话中可能发生的事情并做好准备
  - 设想客户可能提到的问题
  - 准备所需的必要资料
  - 电话销售人员积极心态的准备

- ◇ 给客户留下深刻印象的标准开场白/问候语
  - 电话开场白中的 5 种构成要素
  - 电话开场白中吸引对方注意力的常用方法
- ◇ 学会在电话销售中深入挖掘客户的需求
  - 客户需求的分类
  - 电话中对客户需求的正确把握和理解
  - 探寻需求的关键是“系统”提出高质量的问题
  - 电话挖掘需求中提问和倾听的注意事项
  - 电话挖掘客户需求的“终极准则”
- ◇ 结合客户需求有针对性地推荐企业产品/服务
  - 产品推荐中的 USP 与 UBV 概念
  - 推荐产品的最佳时机
  - 学会在产品推荐中熟练使用 FAB 技巧
- ◇ 电话产品推荐中客户可能的 5 反应及正确处理模式
  - 客户拖延作决策
  - 客户对销售人员的建议不太感兴趣
  - 客户不太信任电话销售人员
  - 客户对电话销售人员所讲的存有误解
  - 电话销售人员无法满足客户的某一具体需求
- ◇ 通过电话达成协议的注意事项及相关技巧
  - 善于在在电话销售中捕捉购买信号
  - 电话销售达成协议的 3 个步骤
  - 电话销售达成协议的必备条件：MAN
  - 电话达成协议常用语
  - 不要忘记向客户表示感谢

- ◇ 重视并有效掌握电话销售中的后续跟进技巧
  - 根据客户类型采取差异化跟进策略
  - 学会在电话中判断客户的真实情况
  - 等待客户决策时的正确心态及相关技巧
  - 运用电子邮件与客户保持长期有效联系
  - 学会从对服务满意的客户处获得推荐
- ▣ 电话销售中的专业指导
  - ◇ 接入电话的注意事项
  - ◇ 呼出电话的相关技巧
  - ◇ 学会通过扩大销售和交叉销售提升电话销售业绩
  - ◇ 学会有效建立及科学管理销售数据库
  - ◇ 电话销售制胜的 12 个关键要素
  - ◇ 电话销售中应该努力避免的 12 大误区
- ▣ 电话销售人员的自我管理
  - ◇ 目标管理
  - ◇ 压力和情绪管理
  - ◇ 时间管理
- ▣ 付诸实践，收获成功

## **Program Implement approach**

### **培训方式：**

- 技巧讲授、实例验证
- 角色扮演、案例分析
- 特点：兴趣、参与、互动、提升

## **Language**

### **授课语言：**

**中文/英文**

## **Duration** (课程时间)

**二天**