

课程名称：《互联时代，决战一线》电销提升训练营

主讲：韩惠娜老师 6-12 课时

课程目标：

- ✦ 掌握电话营销的基本准备工作；
- ✦ 掌握电话营销时开场 30 秒的开场语言设计；
- ✦ 掌握电话营销中客户需求挖掘的方法，赢得客户信任；
- ✦ 掌握电话营销中产品的包装呈现方法；
- ✦ 掌握电话营销中客户异议的解决办法；

课程特色：

- ✦ 紧密结合工作实际，结合实际案例进行技巧讲解。
- ✦ 技巧学习以实战练习为主，充分运用企业热门营销产品进行实训

课程对象：

理财经理、保险专员、电话营销员等

课程时长：

2 天

课程大纲/要点：

一、决战前传：看透营销的本质

- 1、服务还是营销？
- 2、不同营销场景中服务的应用
- 3、案例：《世界上最伟大银行》的营销史
- 4、互联网时代的营销新解：蜘蛛织网，网罗人心
- 5、关系总是优于一切：超凡服务带来超凡业绩

二、擂鼓声起：击破客户心理防线

- 1、“自我保护”--如何避开客户的“防火墙”
- 2、“趋利避害”——驱动客户的伟大力量
- 3、“物超所值”——帮助客户做笔划算的买卖

三、一往无前：此时无招胜有招

✚ 电话营销基本流程

✚ 磨刀不误砍柴功-服务营销前的准备

- 从电话营销常见问题谈销售准备
- 电话营销前应该准备什么
- 范例：电话营销准备清单，提高营销成功概率

✚ 获得营销资格-前 30 秒说什么有学问

- 创意思维训练
- 开场白的目的
- 开场白的要素
- 关联问题的设计
- 开场白设计注意点
- 开场白的非措词部分
- 开场 6 大心理认知

✚ 打通销售任督二脉-客户需求探寻

- 营销前看透客户的需求
- 客户需求分类
- 客户需求与成功之间的关系
- 如何挖掘客户需求
- 正面询问客户需求技巧
 - ◇ 开放式问题和封闭式问题
 - ◇ 不同提问方式的优缺点
 - ◇ 提问专项练习
- 侧面了解客户需求技巧（SPIN 提问技巧）

- ◇ 背景问题
- ◇ 难点问题
- ◇ 暗示问题
- ◇ 示益问题
- ◇ SPIN 提问技巧专项实战演练
- 需求挖掘注意点
 - ◇ 重在问而不在答
 - ◇ 贵在听而不在说
 - ◇ 营销倾听技巧
- 需求挖掘注意点
- ✚ 众里寻它就在我处-60 秒产品呈现决定成败
 - 产品呈现之内容**归纳**技巧：FABE 法则
 - ◇ 产品特征归纳技巧
 - ◇ 产品优点整理技巧
 - ◇ 产品卖点体现技巧
 - ◇ 产品证据说明技巧
 - ◇ FABE 各项作用
 - FABE 专项演练
 - 产品呈现之内容**表达**技巧：60 秒表达决定成败
 - ◇ 表达的原则
 - ◇ 案例：他想表达什么？
 - ◇ 金字塔式的表达习惯
 - 提升表达感染力，增强客户购买决心
 - ◇ 声音感染力塑造六法则
 - ◇ 措词感染力塑造六法则
 - 正确传递敏感信息，扫除情绪障碍
 - ◇ 正面表达方式
 - ◇ 故事及练习
- ✚ 博弈的开始，把嫌货人变成买货人

- 嫌货人才是买货人
- 客户异议的原因
- 异议处理的话术运用原则
- 常见的异议处理误区
- 异议处理的一般步骤
- LSCPA 异议处理技巧
- 赞美在异议处理中的运用

✚ 临门一脚见曙光：发现成交信号

- 克服两种阻碍成交的心里倾向
- 在电话中发现购买信号
- 成交法则
- 有效的成交技巧

✚ 事后不跟踪，万事一场空

四、巅峰对决，实战演练

✚ 营销话术设计实战

✚ 营销实战现场演练