

《电话营销团队业绩提升专项特训》

课程简介：

本课程将带领学员掌握电话营销基本技巧，扫除电话营销心理障碍，帮助员工进一步提升电话营销技巧，通过主动营销方式，在为客户提供优质服务的基础上，进一步探寻客户的需求，相应地提出适合且有吸引力的服务或产品，促成营销机会，提高客户价值。

培训对象：电话营销人员

培训日期：

培训形式：

第一部分：【课前调研 - 定制课程教学重点】

1. 抽样调取电话录音，或在员工不知情的情况下，以真实客户的身份接受员工电话营销，找出员工在电话营销时的薄弱环节

第二部分：【课堂培训 - 2-4 天】

1. 通过课堂活动体验领悟服务式营销的重要性及优势。
2. 通过对课前调研中体现的样本抽样点评，帮助学员意识到自身有待提高的薄弱环节。
3. 了解并掌握服务式营销的关键因素
 - 适宜话题 / 适时出击 / 适度技巧 / 适当挖掘
 - 通过演练帮助学员掌握服务式营销的技巧-从“知道”到“做到”
4. 帮助学员理解客户需求，以期超越客户期望，关注细节并以细节取胜，
5. 通过演练通关观察学员是否能够快速吸收课堂培训的知识技能，结合行所的实际经营状况把能落地

第三部分：【后续追踪辅导】 现场辅导 1-2 天

初级辅导：

目的 - 通过教练辅导形式，跟进辅导，答疑解惑。

内容：

- 1、电话服务营销**实战过程**辅导（呼出关怀录音及营销录音实战点评）
- 2、电话服务营销**自我管理**辅导（数字化管理实操，帮助所有客户经理制定自我管理模板）

进阶辅导：

目的 - 通过教练辅导形式，跟进辅导，答疑解惑。

内容：

- 3、电话销售过程**关键点**辅导（实战产品提问设计、实战产品呈现整理）
- 4、电话销售**话术设计**辅导（成果：重点产品外呼营销的完整电销话术）
- 5、电话销售**实战过程**辅导（根据脚本实际挑选客户呼出，一辅导客户信息分析能力，二辅导实际通话过程存在问题进行提升辅导）

培训费用：

按每天 6 课，根据工作天数计算，为确保学习质量，每班最多学员数为 30 人。每位学员都需要经过演练的过程，

欢迎相关业务部门管理人员旁听指导。为保证课堂环境及充裕空间进行演练，建议旁听人数与学员人数加总、每堂课不超过 35 人

培训环节课程大纲：

一、高业绩的关键修炼一：内功修炼不可少

- 1、电话营销人员素质能力模型
- 2、电话营销人员的内功精神
- 3、电话营销人员的内功思维
- 4、电话营销人员的内功姿态
- 5、电话营销人员的风格影响

二、高业绩的关键修炼二：客户心理早知道

- 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、招招制胜，打通任督二脉助飞电销高业绩

🎯 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