

# 课程名称：《电话营销技巧提升培训》

主讲：乐嘉琪老师 6-12 课时

## 【课程收益】：

通过本课程的学习使学员能够：

- 1.完善知识结构--认识电话营销的重要价值，熟知电话营销业务环境，调整电话营销开展策略。
- 2.激活职业心态--助推思维转变，认识专业素质提升重要性，提高技能提升积极主动性。
- 3.训练从业技能--丰富营销技能、掌握电话营销方法、攻坚技巧和相关话术、拓宽客户源渠道，提高营销产能绩效。

## 【课程大纲】：

### 第一章：电话营销对利润空间提升的分析

- 一、电话营销的定义及重要价值
- 二、电话营销的核心理念
- 三、电话营销的绩效优势

### 第二章：把握电话营销成功率较高时机

- 一、三大资源整合时机
- 二、五大客户利好时机
- 三、客户分层管理四大关键时刻

### 第三章：电话营销基本功

- 一、如何克服恐惧心理
  - 二、如何自我激励
  - 三、如何通过电话向客户传递信任感、专业度
- 1、音色、音调、语速

- 2、表情、坐姿等肢体语言
- 3、通话环境
- 4、通话时间

#### **第四章：电话营销流程管理**

##### 一、准备工作

- 1、如何高效筛选目标客户群
- 2、目标客户信息解读
- 3、本行产品/服务深入解读、客户潜在附属需求演练
- 4、同行竞争类产品/服务信息解读
- 5、明确电话达成目标
- 6、如何设计开场白和结束语
- 7、信息快速采集法

##### 二、客户语言接触过程

- 1、八大破冰点
- 2、营销工具包
- 3、客户信息采集要点
- 4、提高客户沟通质量要点
- 4、如何处理“敷衍”类、“野蛮”类等客户

##### 三、产品推荐

- 1、FABE 原则
- 2、三大推荐方式
- 3、产品推荐话术展示和演练

##### 四、异议处理

- 1、心态调整：嫌货才是买货人
- 2、三大典型异议情景和处理原则
- 3、异议处理 3F 法和 4 步骤

##### 五、营销促成

- 1、牢牢把握八大促成时机
- 2、灵活应用八大促成方法

### 3、失败案例学习与总结

## **第五章：后续跟进和客户关系维护**

一、跟进动作和必要性回访

二、客户关系维护的重要性：4%与96%的巨大区别

三、客户抱怨处理六步骤

四、客户关系维护七大方法

五、特殊客户电话营销情景全新客户、投诉类客户、销户类客户、

六、扭转被动，如何让客户期待您的电话