

专业电话销售技巧

课程背景：

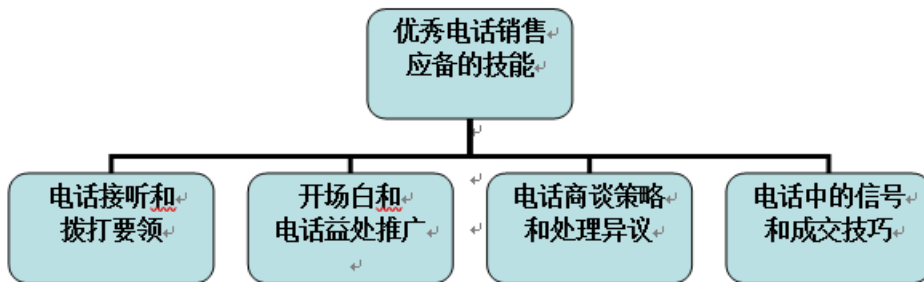
在现代社会中，随着节奏的加快，存在着一种典型的销售模式，那就是电话销售。如何看待电话销售，又如何处理好电话销售呢？如何做好电话销售的准备工作，更加有的放矢呢？如何开场，引起客户的兴趣，维持电话的交流？如何推介产品，有如何应对异议，推动成交呢？

这门课程对需要进行电话销售，并达成结果的企业电销人员提供了相关技能。帮助企业电销人员掌握电话销售的特点，知晓开场用语并引发兴趣，知道如何推介产品并处理异议，知晓如何推动成交或达成结果，从而进一步增强自信，获取成功，完成企业交待的任务。

课程收益：

帮助企业电销人员掌握电话销售技能，不断提升自身的素养，最终获取电话销售的成功。

课程模型：



课程目标：

- 了解电话销售工作的特点，并做好充足的心理准备
- 学会电话销售前的准备工作，从而提升电话效率
- 能够有效使用电话中的各种技能，从而获得相应成果
- 在电话销售后能够分析自身的优势和不足
- 能为企业电话销售模式提出改进意见

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：有渠道管理需求的销售主管、经理等

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程大纲

第一讲：电话沟通的特性与模式

一、什么是电话沟通

1. 电话沟通与其它沟通方式之不同

1) 多种沟通方式对比

2. 电话沟通的要点

1) 电话特点和不足

2) 电话沟通中的同期声

二、应用电话的特性，做好销售工作

1. 善用你的“表情”

1) 你的表情会被听见吗？

2. 吸引人的语音 VS 厌烦的声音

- 1) 你失败的原因？
- 2) 锻炼你的语音

案例：陌生接触，找到相关负责人

第二讲：好的开始时成功的一半

一、好的开端

1. 做一个受欢迎的销售

- 1) 注重电话礼仪和微笑
- 2) 提高声音的感染力
- 3) 适应客户的沟通风格
- 4) 真正关心客户

2. 开场白

- 1) 写出吸引客户的开场白
- 2) 赞美客户的词语
- 3) 激情造就销售

二、专业优势

1. 对项目及业务的重点了解

- 1) 用专业打造卓越
- 2) 了解自己产品的 FABE

2. 了解竞争对手

- 1) 了解竞争对手的优劣
- 2) 影响客户决策

演练：电话销售技巧开场和产品介绍

- 1) 开场白（阶段式开场白）
- 2) 产品介绍（现场 CALL OUT 给客户）

案例：客户有需求的第一个电话

第三讲：电话商谈和异议处理

一、电话商谈策略

1. 精选有效客户

- 1) 了解客户的基本信息
- 2) 精选有效客户的方法
- 3) 潜在客户需求分析

2. 有效引导客户需求

- 1) 调整发问方向
- 2) 提供建议方式

二、处理异议

1. 异议的分类

- 1) 异议的类型
- 2) 异议背后的需求
2. 针对性异议处理策略
3. 处理客户异议的技巧

案例：进一步接触，建立信任关系

第四讲：电话中的信号和成交推动

一、电话中的成交信号

1. 捕捉电话中的成交信号

- 1) 语音和语调
- 2) 顿挫和提问

2. 电话中的成交目标

- 1) 何为成交
- 2) 设定阶段性目标

二、电话中的成交技巧

1. 成交原则

- 1) 成交推动的假定原则
- 2) 成交推动的蛻让原则

2. 好事不过三

- 1) 成交步骤
- 2) 客户的选择心理

三、有效结尾

1. 结尾的重要性
2. 感谢客户

四、持续跟进，赢得客户信任

1. 跟进客户的方式

- 1) 邮件型
- 2) 语音型
- 3) 社交圈

2. 赢取客户的信任

- 1) 建立良好的人际关系
- 2) 解决客户的问题

案例：推动客户成交

第五讲：电话销售人员的自我管理

一、目标管理

1. 制定销售计划表

- 1) 工作计划表的制作

2. 目标和计划视觉化

- 1) 办公室 5S 管理

二、你的资源

1. 销售目标预估及管理

- 1) 销售管理表格

2. 获取客户资源的方法

- 1) 各种资源优缺点
3. 有效管理客户名单

三、时间管理

1. 时间管理的原则

2. 提高效率，获取成功

四、压力和情绪管理

1. 压力的作用

2. 管理你的情绪

案例：一名优秀的电销人员

第六讲：回顾与探讨，理解电话销售的关键

一、回顾电话销售关键要素

1. 回顾和总结
2. 制定个人行动计划

二、行动计划交流

1. 行动计划交流
2. Q&A