

《电信与金融行业电话经理服务与销售能力提升》课程大纲

徐志

培训时长

2天，14小时

适用对象

中国移动 10086 客服代表；中国移动电话经理;银行电话经理；银行呼叫中心客服代表；
各企业呼叫中心话务员

课程收益与说明

1、讲师共操作 5 个电话沟通提升的咨询案例，为移动 10086、12580、12585 培训近 30 场，共超过 2000 名学员。在 2 天课程中，将与学员分享从 2000 多条一线电话沟通流水中精选的 50 条电话录音。

2.课程主要收益

- 1) 通过对电话沟通特性、客户 4 大心理特性的掌握和发音与表达的训练，全面提升与客户的沟通技能；
- 2) 通过对电话销售流程的分析与现场演练，提升在电话中的销售产品能力；
- 3) 通过实用有效的提高客户满意度的 8 大方法的逐条详尽解析与如何处理客户异议和投诉的技巧分析，以及 6 大话术的情景运用训练，获得提升客户满意度的实用技能。

培训内容大纲

第一部分 电话经理的角色与工作特性

一、电话经理的角色

1. 讨论：移动为什么会有电话经理(10088)？
2. 电话经理的四种角色

1) 价值创造者

案例：延安移动客户经理小刘的烦恼

印度呼叫中心介绍

2) 服务员

倾听与讨论：电话流水 1

3) 专业人

倾听与讨论：电话流水 2

4) 营销者:

倾听与讨论：电话流水 3

二、电话经理工作特性

1. 电话沟通过程特性

倾听与讨论：电话流水 4

2. 电话经理特性

3. 客户特性

4. 电话经理工作有利条件分析

三、客户接听电话的 4 种心理剖析

1. 警惕

倾听与讨论：电话流水 5

2. 着急

案例：周异动外呼脚本分析

3. 自高

倾听与讨论：电话流水 7

4. “傻和笨”

倾听与讨论：电话经理流水 8

5. 如何应对客户的 4 种心理

四、情绪与压力管理

1、什么是情绪

2、自我情绪解读

3、如何管理生气

讨论：生气程度测试

4、如何管理压力

小组讨论：生气程度测试

5、如何获得快乐

获得快乐的五大建议

第二部分 电话销售的流程与技能

一、电话销售八大步骤

倾听与讨论：电话经理流水

讨论：对于品牌迁移业务而言，是先了解客户好还是介绍产品好？

讨论：移动电话经理和其他行业电话经理的差异？

二、电话销售—准备阶段

1, 已作过分析的客户资料

案例分析

2, 电话目标和电话目的

3, 清楚在电话中将提出的问题

案例: 一个电话脚本研讨

4, 清楚客户从这个电话中将会得到什么益处(FABE)

5, 估计客户可能提出的问题，并作好准备回答

6.

三、电话销售—经营开场

1, 开场白

2, 开场的4个原则

3, 倾听与讨论：电话经理开场流水

4, 讨论：电话经理开场脚本研讨

四、电话销售—介绍产品

1, 讨论：10088 介绍产品时有何特性

2, 如何在电话中介绍产品

a) 如何强化产品利益

b) FABE 技术运用

3, 倾听与讨论：电话经理介绍产品流水

五、应对客户异议与问题

1. 讨论：客户在电话中的常见异议与问题

2. 电话中应对异议的4大方法

3. 倾听与讨论：应对客户异议与问题流水

六、电话销售—成交技巧

1. 客户的购买(同意)信号

倾听与讨论：流水

2. 直接要求成交技巧运用

倾听与讨论：流水

3. 两选一成交技巧运用

倾听与讨论：流水

4. “假如”技巧运用

倾听与讨论：流水

第三部分 电话服务技能

一、正确的服务理念

讨论：销售和服务的差异

讨论：如何理解“客户总是对的,决不要说客户不对”?

二、电话服务基本技能

1. 停顿

电话沟通中“停顿”的技巧与运用

倾听与讨论：流水

2. 重复

电话沟通中“重复”的技巧与运用

倾听与讨论：流水

3. 倾听

客户如何听

电话经理倾听的四个要求

倾听与讨论：流水

4. 发问

电话中封闭式发问的技巧

开放式发问

电话中情景式发问的技巧

诱导式发问

倾听与讨论：流水

5. 响应

响应的涵义

电话沟通中“响应”的技巧与运用

倾听与讨论：流水

6. NLP

NLP(神经语言程式学) 的涵义

电话沟通中的三同步技巧

倾听与讨论：流水

7. 赞美

讨论：赞美的本质

讨论：电话沟通中赞美对面赞美和电话赞美有何异同？

电话经理赞美客户的四项技巧

倾听与讨论：流水

8. 总结(归纳)

电话沟通中“总结”的技巧与运用

倾听与讨论：流水

三、电话中的语音语调

1. 讨论：电话经理语音语调面的常见问题

2. 语音语调四要素

a) 积极

b) 协同

c) 变化

d) 清晰

3. 倾听与讨论：流水

4. 声音控制能力训练

四、电话中的表达

1. 利益具体化

2. 内容结构化

3. 表达口语化

4. 陈述简短化

5. 呈现层次化

五、电话沟通话术

服务语句优化

1. 你要报出身份证号码，才可以办理本项业务。
2. 您说得很有道理，我非常赞同您的观点，但是…
3. 当然你会收到，但你必须把名字和地址给我。
4. 你错了，不是那样的!
5. 您还是没有弄明白，这次请听好了.
6. 你必须……做。

六、常用服务用语优化

讨论：讨论以下服务用语

您好

打扰一下方便吗？

请稍等

谢谢您的合作

……

第四部分 客户异议与投诉处理

一、顾客投诉分析

二、讨论：常见的客户投诉

倾听与讨论：流水

三、客户投诉应对技巧

- 1：分辨客户类型
- 2：把顾客变为客户
- 3：将顾客投诉分辨和转化
- 4：先处理心情，再处理事情
- 5：回答问题之前先发问
- 6：六步骤法