

电话经理能力提升

课时设计：2天

培训目标：

1. 帮助学员提高了解客户真正的需求的技能；
2. 帮助学员提升成功推荐适合客户的产品及服务的能力；
3. 掌握电话经理能力提升服务和营销的技巧；
4. 掌握客户关系维系和管理的方法。

培训方式：

1. 现场讲授：对服务营销的知识、方法和流程进行详细阐述，使学员可以掌握服务营销工作的全貌
2. 互动提问：在培训过程中，培训师和学员可相互提问，以便更好的掌握和了解培训内容
3. 案例研讨：通过典型案例分析和研讨，让学员快速吸收所学知识并加以运用，获得更丰富的学习体验
4. 体验分享：在培训过程中，会穿插学员的学习心得和体验分享，使学员能够从多个维度和视角掌握培训内容
5. 启发游戏：将部分培训内容融化到游戏中去，让学员在游戏中学习，从而使培训的趣味性大大增强

课程大纲：

第一部分 未来始于足下

第一讲 电话经理人员的从业心理

1. 3H原则——你快乐吗？
2. 以终为始
3. 个人愿景
4. 选择的自由

第二讲 电话经理服务营销思维，定位与心态

1. 电话经理营销为什么难？
2. 电话经理营销难在哪里？
3. 电话经理营销中营销的价值
4. 电话经理营销的思维定位
5. 电话经理营销的心态调整

第二部分 提升电话经理服务营销的成功率

第一讲 电话经理营销前的准备——客户购买心理

1. 你是谁？
2. 我为什么要听你讲？
3. 你到底要讲什么？
4. 对我有什么好处？

第二讲 如何降低开场白后的拒绝率

1. 前10秒内挂断电话的两大原因
2. 常见的错误应对
3. 认知拒绝与心理建设
4. 如何赢得信任
5. 打造高效的开场白

第三讲 产品呈现

1. 瞬间提高业绩的秘诀在产品呈现方法的不同
2. 我们不是卖东西的
3. 贵的 & 便宜的一利用对比心理进行销售
4. 选择题当中不能有『不』这个字
5. 从提问到命令式用语
6. 利用从众心理

第四讲 如何提高沟通有效性

1. 人 & 机器人 & 答录机
2. 成交的关键：不是你会说，而是客户会说
3. 愿意讲的关键—利用提问
4. 选择题的问法 - 关键诉求放在前还是后
5. 揣摩客户倾向的测试
6. 匹配学 - 电话营销的法宝
7. 一字之差产生的神奇变化

第五讲 电话经理能力提升营销过程中的异议处理

1. 客户产生异议的原因
2. 学习总结客户的语言的方法
3. 管理客户异议期望值的技巧
4. 有效处理客户异议的方法
5. 促成成交的技巧

第六讲 成交及后继追踪

1. 三种方法尝试让客户下单
2. 学会正确结单
3. 掌握成交的时机
4. 成交或没成交的后续

第三部分 提升客户关系维系和管理的方法

第一讲 当客户拒绝时

1. 挖掘客户的潜在需求
2. 客户反对理由越多，你越容易成交
3. 短缺心理促成下单
4. 利用发问控制局面
5. 促使客户发掘需要

第二讲 当客户说考虑考虑

1. 话外听音--了解你的客户
2. 蛛丝马迹—做好客户挽留
3. 如何克服客户的不关心
4. 接受和化解客户的顾虑

第三讲 客户关系维系

1. 异动关注
 - 1) 数据会说话
 - 2) 敏感
2. 维系策略
 - 1) 维系政策
 - 2) 维系心理

3) 维系时机

第四讲 管理客户的期望值

1. 对客户坦诚相告 - 我们能做些什么
2. 客观评价产品与服务
3. 与客户有效沟通
4. 控制客户的期望值
5. 争取客户认可与支持
6. 加强过程的美感
7. 对客户的要求要谨慎 - 不做过多的承诺,提供的一定比承诺的多

课后总结：

1. 案例欣赏
2. 案例分析

讲师助理：