

《银行呼叫中心呼入式电话营销技巧》

头脑风暴：您碰到哪些关于银行理财产品营销技巧、客户维护等方面的问题？每人提一个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

第一部分：优秀的呼入式营销服务人员基本技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、赢者心态训练

- 凡事正面积极
- 凡事巅峰状态
- 凡事主动出击
- 凡事全力以赴
- 感恩心态

二、电话营销沟通技巧训练：

- 及案例分析：银行呼叫中心呼入营销准备工作正反案例分析
- 银行呼叫中心呼入营销准备工作正反案例分析
- 拟演练、点评

第三部分：呼入式电话营销的销售流程与技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、电话沟通模式与适合对象分析

二、呼入式服务技巧

- 客户呼入心理分析与处理技巧：业务咨询、倾诉发泄

- 超越客户满意的三大策略

三、收集信息与挖掘顾客的深层需求

- 客户冰山模型（不满及需求点分析）

- 影响沟通效果的因素
- 营造沟通氛围：沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整
- 沟通六件宝：微笑、赞美、聆听、提问、关心、“三明治”
- 深入对方情境
- 高效引导技巧
- 三明治法则
- 高效沟通四要诀
- 高效沟通六步曲

三、缓解压力与情绪调整技巧

- 压力与情绪管理策略
- [自我激励](#)八大技巧
- [团队激励](#)六大技巧

第二部分：呼入式电话营销准备工作（案

- 高效收集客户需求信息的方法（提问技巧、倾听与分析技巧)
- 高效引导客户需求的方法：SPIN技巧、经典高效说服技巧
- 顾客信息真实性、资金实力、购买潜力、购买意愿分析技巧；
- 影响顾客决定的核心购买条件分析；

四、信用卡产品推介技巧

- 影响产品呈现效果的三大因素
- 产品推介的三大法宝
- 短片观看及案例分析：招行信用卡推介方式案例
- 头脑风暴：推介话术
- 成功的本公司产品/服务推荐的六套话术训练
- 记讲师建议版六套话术；

例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及

模拟演练)

一、态度、情绪、信心

二、电话营销目标

- 制定目标的六步骤
- 目标制定的 SMART+C 原则
- 目标的跟踪与检查

三、电话沟通礼仪

- 时刻准备电话沟通的目的、沟通策略、沟通时间、相关物品
- 重要的第一声
- 积极心态、喜悦的心情
- 清晰流利、激情活力的声音
- 说到对方心理舒适区
- 了解对方的核心需求、认真清楚的记录

➤ 分组模拟演练

- 示范指导、模拟演练、强化训练：本公司产品呈现六套话术及呈现方式

五、客户异议处理技巧

- 处理异议——异议是黎明前的黑暗
- 追根究底——清楚异议产生的根源
- 分辨真假——找出核心的异议
- 自有主张——处理异议的原则：先处理感情，再处理事情；
- 化险为夷——处理异议的方法
- 处理客户价格异议的方法：交换法、共赢法、诉苦法、三明治法

六、缔结技巧

- 假设成交法
- 视觉销售法
- 心像成交法

➤ 重要事宜的汇总确认

➤ 礼貌地结束电话

四、六类业务知识的准备及训练

➤ 产品知识

➤ 公司知识

➤ 同行竞品知识

➤ 行业动态

➤ 客户信息

➤ 对自己产品/公司进行 SWOT 分析

五、客户资料收集完善的方法训练

➤ 利用公司资料

➤ 互联网资源利用

➤ 公司老销售人员资源利用

➤ 巧用提问获取信息

六、客户档案表格填写与完善方法训练

➤ 个人详细版资料

➤ 个人简单版资料

➤ 总结缔结法

➤ 对比缔结法

➤ 请求成交法

七、收款技巧

➤ 收款方式分析

➤ 收款技巧

➤ 签约、收款的常见陷阱及规避技巧；

八、电话营销服务禁语

➤ 综合模拟演练：联通彩铃呼入式营销

方式案例

➤ 天翼手机电话营销正反案例

➤ 示范指导及模拟演练

➤ 就学员提出的难题进行分析、讨论、

模拟演练、点评

七、电话记录表格填写与完善技巧

八、六类辅助材料工具的使用技巧

➤ 产品展示类

➤ 记录工具

➤ 自我管理工具

➤ 感情工具

➤ 现代办公工具