

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

1. 凡事正面积极
2. 凡事巅峰状态
3. 凡事主动出击
4. 凡事全力以赴
5. 感恩心态

二、电话营销沟通技巧训练：

1. 影响沟通效果的因素
2. 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
3. 沟通六件宝：微笑、赞美、聆听、提问、关心、“三明治”
4. 深入对方情境
5. 高效引导技巧
6. 三明治法则
7. 高效沟通四要诀
8. 高效沟通六步曲

三、缓解压力与情绪调整技巧

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

第二部分：呼入式电话营销准备工作

(案例分析、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

1. 制定目标的六步骤
2. 目标制定的 SMART+C 原则
3. 目标的跟踪与检查

三、电话沟通礼仪

1. 时刻准备电话沟通的目的、沟通策略、沟通时间、相关物品
2. 重要的第一声
3. 积极心态、喜悦的心情
4. 清晰流利、激情活力的声音
5. 说到对方心理舒适区
6. 了解对方的核心需求、认真清楚的记录
7. 重要事宜的汇总确认
8. 礼貌地结束电话

四、六类业务知识的准备及训练

1. 产品知识

2. 公司知识
3. 同行竞品知识
4. 行业动态
5. 客户信息
6. 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

1. 利用公司资料
2. 互联网资源利用
3. 公司老销售人员资源利用
4. 巧用提问获取信息

六、客户档案表格填写与完善方法训练

- 1) 个人详细版资料
- 2) 个人简单版资料

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

1. 产品展示类
 2. 记录工具
 3. 自我管理工具
 4. 感情工具
 5. 现代办公工具
- 1) 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
 - 2) 银行呼叫中心呼入营销准备工作正反案例分析

3) 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

1. 客户呼入心理分析与处理技巧：业务咨询、倾诉发泄
2. 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

1. 客户冰山模型（不满及需求点分析）
2. 高效收集客户需求信息的方法（提问技巧、倾听与分析技巧）
3. 高效引导客户需求的方法：SPIN 技巧、经典高效说服技巧
4. 顾客信息真实性、资金实力、购买潜力、购买意愿分析技巧；
5. 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

1. 影响产品呈现效果的三大因素
2. 产品推介的三大法宝
3. 短片观看及案例分析：招行信用卡推介方式案例
4. 头脑风暴：推介话术
5. 成功的本公司产品/服务推荐的六套话术训练
6. 记讲师建议版六套话术；
7. 分组模拟演练
8. 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

1. 处理异议——异议是黎明前的黑暗
2. 追根究底——清楚异议产生的根源
3. 分辨真假——找出核心的异议
4. 自有主张——处理异议的原则：先处理感情，再处理事情；
5. 化险为夷——处理异议的方法
6. 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

1. 假设成交法
2. 视觉销售法
3. 心像成交法
4. 总结缔结法
5. 对比缔结法
6. 请求成交法

七、收款技巧

1. 收款方式分析
2. 收款技巧
3. 签约、收款的常见陷阱及规避技巧；

八、电话营销服务禁语

1. 综合模拟演练：联通彩铃呼入式营销方式案例
2. 天翼手机电话营销正反案例
3. 示范指导及模拟演练

4. 就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评