

百业广告产品电话营销综合技能提升

【课程大纲】

一、 电话营销定义

二、 电话营销目标：到访、成单、促单、邀约、转介绍、维护

三、 外呼营销七项修炼

1, 知识准备：

 如何了解产品

 如何了解公司

 如何了解行业

 客户的分类

 客户特点分析

 客户需求

2, 有效沟通方式

 培养沟通的逻辑性：为什么客户有意向但是会挂掉电话？

 增强沟通的条理性：为什么客户听不懂？

沟通衔接问题：为什么客户不来公司？

电话沟通技巧：

有效发问

异议处理：“价格高，用不着，没有钱，骗人的吧，我不喜欢你们，不需要”

恶言相向怎么办，客户问题多怎么办，客户专业怎么办

问题汇总：不懂的行业，不懂的产品，小公司，大公司。

如何迅速了解一家公司，一家产品。

掌握主动权：“你不用过多介绍，我都懂”

3， 电话礼仪

电话服务礼仪

一、接听电话礼仪

- 1、重要的第一声
- 2、清晰明朗的声音
- 3、准确迅速的接听电话
- 4、热情的应答
- 5、认真做好电话记录

6、挂电话礼仪

二、拨打电话礼仪

1、拨打电话的时机

2、掌握通话时间

3、态度要友好

4、用语要规范

三、通话用语

1、用语礼貌

2、用语规范

3、用语文雅

4、用语温和

四、通话方式

1、不能招摇过市

2、不要有碍安全

3、不要妨碍他人

五、手机礼仪

1、手机接打

2、短信彩铃

六、电话礼仪禁忌

七、接电话的诀窍

1．尽量不要让对方等待

要考虑人的心理因素

想办法不让对方等待

2．一定要复述对方的名字

倾听对方的谈话检测

接听电话须知--改善方法，端正态度

3．要确认电话是打给谁的

对方记错了名字

本单位出现了同名同姓的职员

4．转接电话要问明事由

电话确认要领

用善意的语言沟通

5. 转接电话时的注意事项

保留键的使用

商务电话的主要功能

6. 负责人无法接听电话时

告知对方时间安排，让对方选择

企业的主要职责与工作的循环

7. 代替负责人与对方谈工作

理电话是企业对企业的行为

不同情况下回电话的方法

专栏寒暄语的作用

八、电话形象的重要性

1. 要重视工作效率

“知”、“觉”、“动”、“考”阶段论

电话应对要有说服力

2．友善地对待错打的电话

提高电话应对能力小窍门

拓展弹性思维

3．正确看待各类媒介

主要媒介的种类与特点

表达方法的种类与特点

4．如何对待投诉电话

投诉电话应对程序

投诉电话应对实例

5．尽量多用附加语言

交谈与理解

先思考再表达

6．良好的电话形象能给自己带来信心

共同栽培电话交流之树

电话应对十大原则

附 电话礼仪要点

行为指导：你的行为决定你的态度,拿电话的方式.

自我介绍历程

发声常用技巧

电话回访：

年节问候：模范短信模板

高效促单：为什么客户在别的公司签单?为什么客户签不下来?

活动邀约

转介绍申请

销售顾问自我修炼：

销售顾问时间管理：一天打多少个？邀约签约时间管理

销售顾问自我提升：学习、总结的几种方法

销售顾问压力情绪管理

客户资源比较差,心情也很差怎么办

有效开发电话资源的几种方法

客户活动：常见客户活动方法

异业交换：异业选择

缘故拓展：缘故一百的必由之路

如何多加微信群

如何做好微信群维护

如何获取更多百业联盟资源：商会，私董会

五、话术定制（课后三天内发送）

六、实战训练：

一 电话打的好不好，判断的标准是什么？

二 经典案例：我的第一次完整电话销售故事

三 案例分析与探讨

四 行为的定义是什么？我们应该如何将大行为分成小行为，并因此制定合理

的销售目标？

五 案例分析与探讨

六 行为是在哪里发生的，它的发生是按照什么样的逻辑进行，电话销售人

员如何利用这种逻辑？

七 案例分析与探讨

八 行为被诱发的原因是什么，电话销售人员如何通过合理的表达方式，将

背后的原因呈现出来？

九 案例分析与探讨

十 给电话销售人员的忠告