

# 《从打动人心的电话与面谈技巧到沙龙批量营销》

## 【课程收益】

- 1、思维转型：从客户围着金融机构转到金融机构围着客户转，帮助学员建立客户导向的营销思维，提升电话销售的基本认知
- 2、系统完善：练习并掌握电话销售步骤，结合客户心理分析，能够轻松自如的完成电话沟通的目的
- 3、客户认知：学会客观剖析顾客的购买心理变化规律，牵引顾客感觉，突破电话销售瓶颈
- 4、产品解读：掌握电话展示产品的 FABE 法则，刺激客户购买动机，熟练利用营销技巧抢先成交
- 5、异议处理：学习并掌握异议处理的应对技巧，能够变被动为主动，变投诉为营销

## 【课程对象】

市场人员、柜员、销售经理、客户经理、基层主管

## 【课程时间】

3天，18小时。

## 【课程大纲】

### 一、电访销售(前) 服务流程大解析

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 电话约访成功关键
  - A. 心态
  - B. 技能
  - C. 客户管理
3. 电话约访三流程七步曲
  - A..主题.互动.服务.邀约.信息.追踪
4. 电话约访固化流程-七步曲检核
5. 电话服务精要-判别关系
  - A. 激活
  - B. 邀约
  - C. 开发

- D. 维护
- 6. 电话服务精要-服务三技巧
  - A. 沟通特质
  - B. 魅力
  - C. 感染力
- 7. 电话服务销售流程 - 前置工作
- 8. 电话服务销售流程-客户关系维护&跟进
  - A. 真正的客户
  - B. 有需求的客户
  - C. 潜在客户
- 9. 电话[前]客户定位九宫格(快速分类法)
- 10. 电话[前]对不同的采取分级维护标准
  - A. 核心客户
  - B. 重点客户
  - C. 潜力客户
  - D. 外围客户
- 11. 实务操作四关键
- 12. 电话[前]主题选择
  - A. 客户不会拒绝的话题
  - B. 客户不喜欢的话题
- 13. 电话服务流程（前） - 实战解析
- 14. 电话服务销售流程 - 模拟话术 D I Y
  - A. 头脑风暴：六大加分元素

## 二、电访销售(中) 推进大解析

1. 电话[中 ]推进六关键
  - A. 互动
  - B. 关怀
  - C. 破冰
  - D. 营销
  - E. 经济
  - F. 服务
2. 头脑风暴：破冰
3. 头脑风暴：催眠大法
4. 头脑风暴：吊胃口
5. 电话服务销售流程 – 倾听的重点
6. 电话服务销售流程 – 同理心的作用
  - A.头脑风暴：同理心应用
7. 头脑风暴：同理心练习篇
8. 电话服务销售流程 – 建立需求
9. 电话[中 ]邀约
  - A. 利诱
  - B. 威胁
  - C. 事件
10. 头脑风暴：反对问题

## 三、电访销售(后) 数据大解析

1. 电话[后 ]整理：关键资料整理
  - A. 伏笔

B. 背叛

C. 打死不退

D. 非投资

2. 电话服务销售流程 - 客户关系维护&跟进
3. 电话服务销售流程 - 100%忠诚客户维护四关键
4. 头脑风暴: 乔吉拉德 250 定律
5. REVIEW : 一通有价值的电话元素 ?
6. 下班前回报

#### 四、面访实战成交大法

1. 业务军规
2. 客户心理分析-不懂客户需求就作不好销售
3. 客户心理分析-抓住五大客户心理特征
4. 敏感问题-巧妙解决敏感心理问题的心里暗式技巧
5. 激发共鸣, 用共鸣拉近与客户之间的距离
6. 认同客户:用认同赢取信任

#### 五、举办沙龙跟我这样作

1. 头脑风暴:您曾经举办过哪些活动?遇到哪些困难?
2. 头脑风暴:理财沙龙的形式
3. 情感 VS 理念 VS 理财 三大主题沙龙梳理
4. 案例: 3 大情感沙龙大解析
5. 案例: 3 大理财沙龙大解析
6. 案例: 3 大生活品味沙龙大解析

#### 六、沙龙魔鬼训练营

1. 成功沙龙三大关键因素
2. 沙龙活动 A、B、C 三部曲
3. 首部曲:主题调研与魔鬼训练营
4. 讲座干货准备
5. 拒绝被放鸽子的客户邀约六大心法
6. 头脑风暴:如何挑选适合的商品给客户
7. 打蛇打七寸，七大环节设定，保证不掉练
8. 头脑风暴:灯光美气氛佳
9. 掌握地利，未战先赢
10. 头脑风暴:如何未战先赢
11. 我准备好了，你呢？

## 七、创意沙龙与成交艺术

1. 二部曲:魔鬼藏在细节里之牢抓两感受
2. 8大创意签到，让客户一进门就有不同体验
3. 开场破冰必备技巧
4. 活动中 5 大“要与不要”
5. 成交艺术-从众法则与假设完成式
6. 头脑风暴:设计自己的话术
7. 三句话营销与四促成
8. 促成环节应留意四要点

## 八、大数据分析提高未来成功率

1. 三部曲:客户追踪与总结评估报告
2. 如何埋下未来营销伏笔？
3. 头脑风暴:成功之匙
4. 有效的问卷

5. 展开 3 个月黄金追踪
6. 头脑风暴：看看过去想想未来
7. 沙龙关键四周回顾
8. 制作沙龙专业报告
9. 客户反馈梳理