

《打动人心电话营销术》

【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、销售经理、客户经理、基层主管

【课程时间】

3 天，18 小时。(建议增加 5 天固化辅导)

【课程大纲】

一、营销高手养成跟我这样做

1. 分组 PK 与 积分竞赛
2. 男/女性客户经理销售前准备
3. 如何展开工作的计划
4. 做好时间日志
 - A. 超业成功日志
 - B. EXCEL 管理
5. 头脑风暴:时间象限
6. 头脑风暴:2016 年度计划表
7. 人生计划表
8. 设定完成期限

二、电访销售(前) 服务大解析

1. 电话约访成功关键
 - A. 心态
 - B. 技能
 - C. 客户管理
2. 电话约访三流程七步曲
 - A. 主题.互动.服务.邀约.信息.追踪
3. 电话约访固化流程-七步曲检核
4. 电话服务精要-判别关系
 - A. 激活
 - B. 邀约
 - C. 开发
 - D. 维护
5. 电话服务精要-服务三技巧
 - A. 沟通特质
 - B. 魅力
 - C. 感染力
6. 电话服务销售流程 - 前置工作
7. 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
8. 电话[前]客户定位九宫格(快速分类法)
9. 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
10. 实务操作四关键
11. 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
12. 电话服务流程（前） - 实战解析
13. 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

三、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

四、电访销售(后) 产品大解析

1. 资管产品四要素

A. 多元配置避风险

- B. 固定收益稳报酬**
- C. 操作投入有计划**
- D. 动态调整不必忧。**

2. 私募基金五优势

- A. 操作灵活巧**
- B. 激励配置策略**
- C. 投资决策短**
- D. 绝对收益高**
- E. 资金进出易**

3. 原材料营销心法

- A. 趋势明确周期长**
- B. 民生需求显易见**
- C. 黄金保值油宝贵。**

4. 股票投资要诀

- A. 顺势**
- B. 有话题**
- C. 游资追逐**
- D. 止蚀不止利**

5. 基金被动式管理

- A. 单笔重质**
- B. 定期重量**
- C. 单一市场报酬佳**
- D. 股债平衡收益稳。**

6. 保险三目的

- A. 保障
- B. 避险
- C. 转移

五、电访销售(后) 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. 投资类
- E. 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