

《打动人心的电话与面谈技巧》

【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】

2天，12小时。(建议增加5天固化辅导)

【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. 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 ?

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