

电话销售沟通技巧提升

课程对象：电话销售人员

课程时间：7 小时

授课讲师：卢璐老师

课程大纲：

一、电销人员如何在黄金开场时间吸引客户注意力？

(一) 开场 15 秒该如何运用

1. 从双方能够达成共识的话题谈起
2. 从对方关切的利益切入
3. 最佳表达方式就是“自信积极”

(二) 开场三件事

1. 我是谁/我代表哪家公司？
2. 我找你有什么目的？
3. 我的产品和服务对你有什么帮助？

案例：找别扭之不同开场白

演练：重塑你的开场白

二、电销人员的沟通艺术

(一) 如何精准分析每一个正在沟通的客户？

1. 视觉/听觉/感觉型的客户的特点和应对策略
2. 案例：宝马汽车品牌 4S 店的电销专员如何分析客户

(二) 电话沟通中的倾听艺术

(三) 电话沟通中的赞美艺术

1. 在电话中赞美客户的注意事项
2. 常规的赞美方法和话术

(四) 电话沟通中的提问艺术

1. 业务层面的 4 种提问角度

信息层提问

问题层提问

影响层提问

解决层提问

2. 在电话中拉近关系的提问方法

3. 7 种常见问题

三、电销人员该如何引导和挖掘需求？

案例讨论：买的是电钻还是洞？

1. 挖掘需求的四大步骤

2. 塑造画面感

帮助理解

强化意念

四、电销人员该如何做产品介绍

1. 电话销售介绍产品的六大原则

事先罗列卖点

提前了解需求

基于需求介绍

产品利益数字化

比拟举例法

具体化描绘

2. 产品介绍的几种工具

故事法

ABCD 法

FABE

五、电销人员该如何化解抗拒？

思考：电话销售遇到客户说不需要应该怎么办？

1. 问比说好

2. 故事大于道理

3. 太极胜过直拳

4. 创造优于破坏

5. 化解异议的 5 个基础动作

案例集锦：

顾客说：我要考虑一下

顾客说：太贵了

顾客说：市场不景气

顾客说：能不能便宜一些

顾客说：别的地方更便宜

顾客讲：没有预算（没有钱）

顾客讲：它真的值那么多钱吗？

6. 小鬼难缠的应对方法

六、如何通过短信、微信和 QQ 实现客情维护？

发哪些内容

什么时间发

发节日祝福的注意事项