

电销坐席销售能力提升

课程对象：电话销售人员

课程时间：公开课 7 小时，完整课程 14 小时，内训建议 2-3 天

授课讲师：卢璐老师

课程大纲：

第一章 互联网+时代的电话销售

前言一：关于电话销售的秘密

电话营销的本质是数据库营销

电销成交规律遵循大数法则

电销的关键在于打造人人接受的声音形象

电话销售遵循心理学原则

前言二：非玩不可的电销新时代

互联网+下电销发展带给我们的思考

◆ 如何运用社群增加影响力

电话销售的新模样，你认识吗

电销发展前景的分析与研讨

如何在朝阳行业定位自我

一、电销人员该具备怎样的性格？

- 现状：电话销售的三低时代
- 勇气
- 企图心
- 自信力
- 快乐力
- 抗挫力
- 精进力
- 坚持力
- 总结：顶尖销售和业绩不好的销售 12 个经典差异
- 案例：109 通电话成就的一个保单
- 建议：树立自己的电话沟通名片
- 让他记住你
- 抬高身价
- 声音表情
- 贴上标签

二、电销人员的好业绩的决定性因素有哪些？

- 接触量为什么重要？
- 通话时长为什么重要？
- 筛选客户为什么重要？
- 为什么找对人很重要？
- 说话为什么要打草稿？
- 要养成好的销售行为习惯
- Topsales 电销坐席 VS 菜鸟电销坐席
- 要养成好的拨打习惯

三、电销人员该如何做工作准备？

- 专业技能
- 相关知识
- 电销话术
- 每一天的外拨准备
- 桌面工具

四、电销人员该如何设定沟通目标？

- 电话沟通中常见的目标
- 前四通电话的沟通目标
- 如何塑造跟进机会
- 跟进的注意事项

第二章 提升电销人员的销售技能

五、电销人员该如何塑造美好的声音？

- 语速
- 清晰度
- 语气
- 音调
- 节奏
- 音量
- 热情度
- 带笑的声音
- 自信

六、电销人员该如何在黄金开场时间吸引客户注意力？

- 开场 15 秒该如何运用
- 从双方能够达成共识的话题谈起
- 从对方关切的利益切入
- 最佳表达方式就是“自信积极”
- 开场三件事
- 我是谁/我代表哪家公司？
- 我找你有什么目的？
- 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

七、电销人员的沟通艺术

- 1、电销人员说话的九大禁忌
- 2、电话中如何建立亲和力
- 3、如何精准分析每一个正在沟通的客户？
 - 视觉/听觉/感觉型的客户的特点和应对策略
 - 案例：宝马汽车品牌 4S 店的电销专员如何分析客户

- 4、9种常见的客户性格
- 5、7种常见的客户沟通模式
- 6、电话沟通中的倾听艺术
- 7、电话沟通中的赞美艺术
 - 在电话中赞美客户的注意事项
 - 常规的赞美方法和话术
- 8、电话沟通中的提问艺术
 - 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
 - 在电话中拉近关系的提问方法
 - 7种常见问题

八、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？

- 挖掘需求的四大步骤
- 塑造画面感
- 帮助理解
- 强化意念

九、电销人员该如何做产品介绍

- 电销和门店销售产品介绍的差别
- 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
- 产品介绍的几种工具
- 故事法
- ABCD法
- FABE
- SPIN

十、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？

- 问比说好
- 故事大于道理
- 太极胜过直拳
- 创造优于破坏
- 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？

- 小鬼难缠的应对方法

十一、电销人员该如何做临门一脚的促成？

- 请求成交
- 假定成交
- 选择成交
- 小点成交
- 从众成交
- 阶段成交
- 试用成交
- 机会成交

第三章 改善电销人员的服务意识

十二、电销人员该如何做成交后的服务？

- 明确客户需求，细分客户，积极满足顾客需求
- 建立客户数据库 和客户建立良好关系
- 深入与客户进行沟通 防止出现误解
- 制造客户离开的障碍

十三、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

第四章 铸造电销人员的美好未来

十四、电销人员该如何实现自我成长？

- 电话销售人员心理成长周期
- 控制情绪六种最有效方法
- 业绩不好时候电话销售人员要如何做
- 案例：190 天成就我的电销精英之路