

金融行业电话销售进阶训练

课程目的：

- 1、通过大量的训练，让销售人员掌握金融贷款行业的基本销售流程
- 2、通过了解金融贷款行业常见的顾客异议，让销售人员提升化解异议和成交的能力

课程大纲：

第一章 关于电销，你要知道什么？

一、电话营销前景分析，让员工看到希望

- 1.电话营销在中国的发展
- 2.其它行业电话营销的现状分享
- 3.电话营销对人才的需求
- 4.电话营销行业对人性格的选择
- 5.电话营销人员的H路职业规划

二、个人成长

- 1.收入待遇
- 2.晋升机会

三、客户购买心理分析详细

1. 客户性格与购买习惯
2. 顾客购买心理活动
 - 顾客为什么要拒绝？
 - 顾客为什么要购买的十种原因？

四、电话销售代表的心态剖析

- 1、打电话的四种时期
 - 兴奋期——谨慎打电话
 - 恐惧期——害怕打电话
 - 困惑期——不想打电话
 - 平稳期——高效打电话

案例：打电话被客户拒绝太多，我恐惧打电话给客户

案例：客户不需要，我打电话给他有心理压力

案例：客户是做商品信贷的，给客户销售现金贷款有压力

2、快速解压的5种方法

3、重新框架改变我的心态

案例：面对客户在电话中的极端反应

案例：面对客户在电话中骚扰的应对策略

案例：如何应对喜欢在电话里骂人的客户

案例：我的前辈不愿意交给我更多的方法，我该如何办？

案例：我是老员工，业绩还那么差，老是让大家跟着我被罚，心里好难受。

第二章 关于电销沟通，你要知道什么？

一、电话沟通技巧：提问技巧

1. 挖掘客户需求的工具——提问

2. 提问的目的

3. 提问的两大类型

4. 外呼提问遵循的原则

5. 四层提问法

■ 请示层提问

■ 信息层问题

■ 问题层提问

■ 解决问题层提问

模拟练习：请用四层提问挖掘客户的需求，推广“现金贷款”业务

二、沟通技巧：倾听技巧

1. 倾听的三层含义

2. 倾听的障碍

3. 倾听的层次

■ 表层意思

■ 听话听音

4. 倾听小游戏

5. 倾听的四个技巧

■ 回应技巧

- 确认技巧
- 澄清技巧
- 记录技巧

现场演练：电话销售代表打电话给客户推荐“现金贷款”业务，客户说你们这样的公司都是骗人的，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

三、沟通技巧：引导技巧

1. 引导的第一层含义——由此及彼
2. 引导的第二层含义——扬长避短
3. 在电话中如何运用引导技巧

现场演练：在向客户推荐贷款业务时，客户说你们的手续费比银行高，请用引导技巧为客户解释

现场演练：客户说你们为什么老是打电话给我？

四、沟通技巧：同理心技巧

1. 什么是同理心？
2. 对同理心的正确认识
3. 表达同理心的方法：
4. 同理心话术

现场练习：当电话销售代表给客户推荐“现金贷款”时，客户说：“我不相信电话营销，这都有骗人的”

现场练习：我很生气，你们不讲诚信，气死我了

案例：客户在电话里面骂人

五、沟通技巧：赞美技巧

1. 赞美障碍
2. 赞美的方法
3. 赞美的3点
4. 电话中赞美客户

- 直接赞美
- 比较赞美
- 感觉赞美

现场训练：如何赞美客户的声音

案例：如何对男性客户进行赞美

案例：如何对女性客户进行赞美

第三章 关于电销流程，你要知道什么？

一、开场白前 30 秒

1. 富有吸引力的开场白
2. 开场白禁用语
3. 开场白引起对方的兴趣

■ 让对方开心的开场白

■ 让对方信任的开场白

■ 让对方困惑的开场白

案例：接通率达到 90%以上的开场白

案例分享：如何与客户第一通电话就拉近关系

现场演练：最有效的 3 种开场白

二、挖掘客户需求

1. 挖掘客户需求的工具是什么
2. 提问的目的
3. 提问的两大类型
4. 外呼提问遵循的原则

三、有效的产品介绍

1. 产品介绍禁用词
2. 产品介绍最有效的三组词
3. 提高营销成功率的产品介绍方法

■ 体验介绍法

■ 对比介绍法

■ 不同公司对比

■ 价值提炼法

■ 主次介绍法

■ 客户见证法

- 分解介绍法

案例分析：如何让客户觉得我们的产品好

四、正确认识客户异议

1. 根据客户性格进行客户挽留
2. 不同性格的客户提出的异议不同
3. 挽留客户应具备的心态
4. 面对异议的正确心态

- 欣喜心态

- 感恩心态

5. 客户异议处理的四种有效方法

- 提前异议处理法

- 引导法

- 同理法

- 幽默法

- 赞美法

五、客户常见异议

1. 客户异议处理万能法则

- 我不需要

- 我考虑考虑

- 表示没空，出差，在开车/开会

- 利息太高了

- 你们的服务不怎么样

- 如果提前还款，利息可不可以少点？

- 银行利息比你们底

- 你说的我不清楚，我不明白

- 我有时间过去看看之后，再决定吧

- ◆ 你们怎么老是打电话过来呀

- ◆ 你们都是骗人的，说得那么好

- ◆ 我有钱，不需要贷款

◆ 我需要贷款，也不敢找你们

◆ 客户在电话中沉默。。。

2. 异议处理训练

现场扮演：让所有的学员进行现场演练，解决所有的异议现场处理

情景演练：客户与电话销售人员的模拟训练

六、临门一脚的促成技巧

1. 促成信号的把握

2. 什么是促成信号？

■ 促成的语言信号

■ 促成的感情信号

■ 促成的动作信号

案例分析：客户想与我们合作的 18 句话。

现场讨论：哪些信号是积极的购买信号？

3. 常见的 6 种促成技巧

■ 直接促成法

■ 危机促成法

■ 二选一法

■ 体验促成法

■ 少量试用法

■ 客户见证法

现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

七、电话结束语

1. 专业的结束语

2. 让客户满意的结束语

3. 结束语中的 5 个重点