

电话销售技巧

电话销售员存在挑战：

- 1、对电话销售存在着巨大的恐惧心理，销售过程中情绪易被客户左右。
- 2、与客户通话后，不知道该如何同客户打开话题，不知道该如何说服客户。
- 3、不知如何同客户对话并建立亲和力，以让客户产生进一步电话沟通的愿望。
- 4、只顾一味的推销自己的产品，却不知客户到底想要什么？
- 5、操之过急，恨不得一通电话就让客户高高兴兴地购买我们的产品。
- 6、销售无章法，想到哪就说到哪，不知道如何有步骤的进行销售。
- 7、电话销售成功后，不再联系客户，不再促使客户再次购买及转介绍

.....

【课程收益】

- ✓ 建立个人对于电话销售的良好心态
- ✓ 熟悉电话销售的基础步骤与流程
- ✓ 处理电话客户的拒绝和异议
- ✓ 提高电话销售的沟通成交率

【课程大纲】

第一章、优秀的电话销售人员素质训练

- (一)、凡事正面积极
- (二)、凡事颠峰状态
- (三)、凡事主动出击
- (四)、凡事全力以赴
- (五)、感恩心态
- (六)、态度 VS 能力
- (七)、个人英雄 VS 团队精神
- (八)、奉献 VS 索取
- (九)、透支知识 VS 边干边学
- (十)、老板心态

第二章、电话营销准备工作

- 一、态度、情绪、信心
 - (一)、情绪调整五大技巧；
 - (二)、自我激励五大技巧；
- 二、客户资料收集的方法训练
- 三、与前台打交道的三十技巧

四、如何找到决策人

五、如何与决策人打交道

- 如何设置具有吸引力的开场白,让客户不挂断电话?
- 如何让客户专心地听你讲?
- 如何有效处理客户的各种拒绝?
- 如果客户在电话中不表态,如何处理?
- 如何才能提高电话销售的效率?
- 如何在电话中了解客户的需求?
- 如何引导客户的需求?
- 如果客户还没有意识到自己的需求时如何办?
- 如何将异议变成机会
- 多套异议处理实战话术讲解
- 客户拒绝因素探讨及预防方法
- 如何在尽可能短的时间内与客户促成?

第三章、超强沟通技巧

- 人性化的开场白和问候语
- 探询客户的真正需求
- 发问技巧和倾听技术
- 认同心和快速理解
- 引发兴趣的电话销售话术讲解
- 电话销售中产品陈述技巧 (FAB、UPS、UBV)
- 常见的五种拒绝方式及应对技巧
- 在电话礼仪方面常犯的 12 大错误;

第四章、异议处理技巧

- (一)、异议产生的原因
- (二)、异议处理三大技巧
- (三)、共赢的谈判技巧
- (四)、如何打消客户最后的顾虑,并完成订单

第五章、攻守之道-高效的客户谈判策略

1. 客户谈判原则-贴切客户需求
2. 价格谈判技巧
 - 1) 如何把握客户客户的心理价位
 - 2) 客户预算低时,如何提高客户预算
 - 3) 如何应对客户一再的压低价格
 - 4) 如何使用价格陷阱战略
 - 5) 如何做到巧妙的谈判让步
 - 6) 如何让客户感到自己是赢家
 - 7) 与客户谈判的八大注意事项

第六章、缔结技巧

常见的促成绝技

- 1、一剑封喉法
- 2、假设成交法
- 3、假设问句法
- 4、假设解除抗拒法

- 5、反客为主法
- 6、打断连接法
- 7、提示引导法
- 8、心锚建立法
- 9、不确定缔结法
- 10、总结缔结法
- 11、宠物缔结法
- 12、富兰克林缔结法
- 13、延伸缔结法
- 14、订单缔结法
- 15、隐喻缔结法
- 16、门把缔结法
- 17、强迫成交法
- 18、问题缔结法
- 19、对比缔结法
- 20、客户转介绍法

第七章、售后服务与客户关系管理

一、售后服务作用、法则、内容、方法

二、客户关系管理

(一)、问候的重要性

(二)、常规问候：1-3-7-21 法则；问候话术

(三)、重要节假日的问候：问候话术