

《电话销售快速入门》

【课程背景】

在营销成本日益高涨的今天，人们更多地把目光转向了电话营销。电话营销业绩要做大做强，构建一定规模的团队固然重要，但绝不只是靠人海战就可以，也并不是每个人都有着出众的电销天赋，更多是需要去引导和训练。

【课程收益】

从职业销售代表的素养提升出发，通过讲解电销的构建、高效的电销流程、售前准备和分析、开场白的技巧、电销过程中关键行为把握、跟进和促成，以及电销沟通中的技巧和电销人员的压力管理，帮您循序渐进地成为真正的电销高手。课程中配有实战的录音分享和“拦截式样”的练习，注重实务导向，使培训的“心动”和“激动”能有效转化为“行动”。

【课程时间】

1天，6小时/天

【授课对象】

电话销售人员，客户经理、主管，其他销售人员，呼叫中心的工作人员等需要电话沟通的人员。

【授课方式】

讲师讲授、范例展示、课堂练习、辅导点评、情景模拟等

【课程大纲】

一、电话销售礼仪

- 电话销售和面对面销售的区别
- 接听电话的五个注意事项

- 拨出电话的五个重要细节

二、电话销售的基本技巧

- 电话销售中的角色扮演
- 数量和成功率是电话销售最关键的指标
- 克服畏惧心理和建立自信
- 富有感染力的声音
- 语言的艺术魅力
- 微笑的力量
- 赞美和同理心
- 积极聆听

三、电话销售流程（一）——开场白

- 富有吸引力的开场白
- 自我介绍与建立关联
- 几种典型的开场白
- 开场白和主题内容的衔接

四、电话销售流程（二）——识别和引导需求

- 识别 4 种客户不同的需求模式
- 引起客户兴趣的 4 种方法
- 激发客户购买欲望的 6 种途径
- 阻碍客户接受的 5 个困难点
- 3 种探查和引导方法的应用

五、电话销售流程（三）——建立好感和消除异议

- 电话中建立好感的 3 个途径
- 客户异议的 5 种表述方式
- 处理客户异议的 LSCPA 法则
- 确认疑虑得到解除

六、电话销售流程（四）——成交与跟进

- 成交时机与方法
- 获得客户的承诺
- 确认与结尾
- 跟进与建立关系
- 跟进的频率与内容