

《电话销售精英特训营》

【课程背景】

当越来越多的行业和企业对电话销售越来越重视的同时，带之而来的是客户对电话销售越来越大的抗拒。在这种背景下，电话销售人员和电话销售管理者面临越来越大的挑战：

- 1、如何以更专业的方法和客户接触，才能建立自己的专业形象，而保持企业持续的品牌美誉度？
- 2、如何有效缩短电话销售代表和团队的平均通话时长、平均订单的通话次数及销售周期，以进一步提高销售效率？
- 3、如何有效提高销售电话代表和团队的平均订单量、平均订单金额？

【课程收益】

提高电话销售人员成交技能，坚定营销人员对于电话营销的信心

降低公司电话销售人员的流失率

使电话销售人员工作时保持在巅峰状态

使电话销售人员遭到拒绝后，仍旧信心十足

使电话销售人员快速与客户建立亲和力与信赖感

准确把握需求，快速成交有意向的客户

将公司的产品和服务快速、大量的推广出去

有效利用客户的抗拒理由，直接有效成交客户

使电话营销人员的成交率不断提升

营造一个能创造销售利润的销售氛围

做好客户维护，为公司培养忠诚的客户

【课程收益】

- 1、熟练电话营销基本功
- 2、熟练电话营销流程和电话销售的基本原则
- 3、学会电话营销过程中的沟通技巧
- 4、掌握有效说服客户的策略，快速成交客户
- 5、掌握线上的黄金心态
- 6、把握建立客户信赖感的关键
- 7、掌握有效倾听、提问的技巧
- 8、准确找到客户的需求
- 9、学会有效进行客户名单管理与分析
- 10、掌握四大测试训练与两套实战营销工具

【课程时间】

2天，6小时/天

【授课对象】

销售代表、销售主管、销售经理、客户经理、营销总监、培训负责人以及所有从事电话服务和电话营销的工作人员。

【授课方式】

讲师讲授、范例展示、课堂练习、辅导点评、情景模拟、角色扮演、有奖问答等

【课程大纲】

第一讲、电话销售基本功

(电话销售：会者不难，难者不会)

- 1、坐席每天打电话，电话销售卖的究竟是什么？

2、天天被拒绝，客户究竟买的是什么？

3、客户嫌贵的根本原因是什么？

4、什么原因导致客户快速挂机？

→训练一 声音、说话艺术的测试及训练

第二讲 电话营销的准备工作篇

1、态度、情绪、信心

2、电话营销目标，拨打电话的目的

3、客户资料收集的方法训练，如何判断客户

4、电话记录表格填写与完善技巧

第三讲 电话销售的关键流程

流程一、好的开场白等于成功了一半

——迷你裙理论

流程二、产品要介绍到心里，不是耳朵里

流程三、问话式营销，在沟通中把握或者刺激客户需求

——答得好不如问得好，一问抵七说

1. 激发参与的问题要点

2. 激发欲望的问题要点

3. 说服客户的问题要点

4. 阻止客户做决定（拒绝）的问题要点

5. 引导谈话主题的问题要点

流程四、化客户的问题为卖点，异议处理模式

——提前终止异议的话术技巧

三类常见假问题及应对假问题的技巧

解决真问题的技巧—神奇的三句话

→训练四 倾听能力的测试

流程五、促成

——促成的四大准备

引导成交的七大技巧

促成六种话术

话术案例一：与客户初次接触

话术案例二：客户提出看资料

话术案例三：应对客户的拒绝

话术案例四：解决客户的不信任

话术案例五：有效针对客户拖延时间

话术案例六：当客户表示不能做主

第四讲 电话销售的三个训练系统

一、电话销售思维的提升训练

- ① 你卖的是什么？
- ② 你和产品是什么关系？
- ③ 你和客户是什么关系？
- ④ 产品是什么？是产品，还是废品？
- ⑤ 产品需要客户，还是客户需要产品？
- ⑥ 客户究竟买的是什么？
- ⑦ 哪些客户最需要你的产品？

⑧ 为什么你的客户会向你购买？

⑨ 你的客户什么时候会买？

⑩ 为什么你的客户不买？

二、电话销售习惯的提升训练

——管理工具：管理表格

三、电话销售话术的提升训练

第五讲 客户名单管理

1、销售漏斗模型

2、数据管理

3、客户有效跟进

第六讲 营销员的黄金心态

1、营销员的八颗心

2、成功销售的心态法则

3、心态的训练技巧

总结：一封信剖析客户的心理