

《电话销售六脉神剑》

主讲人：许慧梅

【培训对象】

从事电话销售的销售代表、坐席人员、客户服务部人员、销售经理以及在工作中涉及电话沟通的相关人员。

【培训目标】

挖掘新客户开拓新市场

熟悉专业电话销售的基本步骤

掌握电话销售的关键环节

【培训大纲】

一、电话销售前的准备

塑造积极的心态

电话高手必备的工具

如何让自己的声音更有魅力

电话销售中沟通者的三种类型

如何与不同性格特征的客户打交道

设计为了达到你的电话目标所应提的问题

设计客户不同的问题的应对

在电话礼仪方面常犯的 12 大错误

二、定准客户

收集资料的四大秘笈

选择合适的打电话的时间

了解客户的购买流程

锁定目标人物

案例分析

三、探寻需求

了解你的客户

分辨不同沟通者的类型与应对

首先成为行业专家

通过“有效提问”挖掘客户需求

完美 FAB 销售技巧

案例分析

四、建立信任

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

如何与客户建立亲和感的认知

五、处理异议

如何有效处理客户的各种拒绝

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

六、客户成交

电话销售各阶段的话术设计分析

如何在尽可能短的时间内与客户促成

如何打消客户最后的顾虑，并完成订单

成功电话销售的 12 条黄金定律