

课程名称：《如何打一通有效的电话（电话邀约三重门）》

讲师：尹婕 6/12 课时

课程价值：

金融机构的销售人员在进行电话约访的过程中，普遍存在打电话前准备工作不足、没有正确认识电话约访的目标（打够数量就算完成任务）、不会梳理和制定适合自己的电访话术、在电话中不能识别客户的需求和真假拒绝、不能正确处理客户的异议、不能掌控电话营销中的话语权。本课程内容则通过银行营销中的实际案例和场景来入手帮助学员全面梳理电话约访的整体流程，解决理财经理在电话营销过程中的心态和各个环节技巧问题，并通过现场讨论和实战磨练深化技能要点，培养在实战中举一反三的能力。

课程收益：

- 1、更新服务新理念，修炼服务好内功
- 2、掌握沟通技巧，减少服务冲突的方法
- 3、掌握投诉处理技巧，提高投诉客户满意度
- 4、掌握减压小技巧，提升服务正能量；

培训对象：金融机构的客户经理/理财经理/财富顾问/销售主管

课程亮点：互动式培训(案例分析/分组讨论/角色扮演)

课程大纲：

壹、 导入 (讨论)

1. 电访目标客户是谁？
2. 日常打电话目的是什么？
3. 电话营销中遇到的主要问题？
4. 电话营销不成功的原因？

贰、 第一重门：电话邀约前

1. 电话邀约前的准备工作
2. 如何挑选打电话的时间：案例分析
3. 电话营销三大法则
 - 1) 大数法则：客户如何分群覆盖
 - 2) 机会成本：（讨论）电话里要不要讲产品
 - 3) 速度效应：同业竞争的现状
4. 外呼、约访、成功销售比例
5. 如何确定自己的电话约访目标

参、 第二重门：电话邀约中

1. 电话邀约七步曲
 - 1) 自我介绍中的 4 个要点
 - 不同自我介绍代表不同的价值
 - 话术示范和演练
 - 2) 电话里建立信任的 4 个巧妙方法
 - 分组练习：如何用服务在电话里建立信任
 - 3) 如何明确打电话的主要目的和次要目的
 - 案例分析：打电话目的如何调整
 - 真实电话录音分享
 - 事件性邀约主题大集锦
 - 银行高频邀约主题大集锦
 - 分组练习：如何邀约客户到行来了解保险
 - 4) 电话中如何介绍产品利益
 - 产品简要包装法
 - 话术示范和演练

- 金融产品的 4 种构图技巧
- 案例分析：“理财产品的说明技巧”
- 分组练习：包装基金、基金定投、基金检视、保险产品、保单检视、资产配置

5) 电话中如何运用假设递进法让客户感兴趣

6) 如何运用邀约说服法搞定面访邀约

- 录音分享：“资料要不要发给客户”

- 话术示范和演练

- 如何通过二选一方法实现成功邀约

7) 如何运用两个衔接法做好电话收尾

- 服务衔接

- 祝福衔接

2. 电话邀约中的异议处理

1) 电话邀约中常见的反问题

2) 电话邀约中反对问题的 4 种分类

3) 处理反对问题的技巧

4) 电话里如何用认同法处理反对问题

- 分组练习：用认同法解决常见的 5 个反对问题

5) 电话如何用区分法处理反对问题

- 案例分析：区分法处理反对问题的应用

- 分组练习：用区分法解决常见的 5 个反对问题

6) 电话如何用太极沟通法处理反对问题

- 案例分析：太极沟通成功销售

- 分组练习：制作一个完整的太极沟通话术

7) 电话里如何用逆转法处理反对问题

3. 电话中如何恰到好处的赞美

1) 电话沟通升级和反转的秘诀

2) 电话中常用的赞美话术

3) 不同客群在电话中的兴趣点

四、 第三重门：电话邀约后

1. 如何跟进你的销售
 - 1) 如何跟客户的“拒绝”成交
 - 2) 如果客户说“不”怎么办？
2. 如何延续你的服务
 - 1) 如何做好客户的线下服务经营
 - 2) 如何做好客户的线上服务经营
 - 3) 如何做成理财经理的五星服务
 - 4) 优秀理财经理的自我修炼法则