
电话打天下：电话营销实战秘籍（高级）

王念山

课程介绍：

本课程可谓最全最细最实战的电话销售培训课程，从电话销售人员的心态训练起，到声音的形成和传递，再到电话开场、沟通、解疑和结束，最后为客户提供后续服务，每一个环节都有大量案例做分析演练，同时还有拿来就能用的话术！并且课程第三部分还特意安排了学员现场真实案例解析，更加实战实效！

本课程为众多企业的电话销售人员带去了极大的帮助，获得了学员和领导的一致高度认可！

课程导入：

- 1、电话销售情景再现
- 2、电话销售十大问题

第一部分：电话销售的态度和准备工作

1、电话销售的态度调整

电话销售中的硬实力和软实力

电话销售中的态度系统构成要素

2、电话销售的语言调整

语调、语速、语气对电话销售的影响

电话销售人员的声音非常重要

第二部分：电话销售技巧

一、电话销售的细节

- 1、电话销售前的准备细节
 - 2、电话销售开场时面临的主要挑战
 - 3、激发兴趣有效开场的七种方法
之一：最终价值法
-

-
- 之二：信息刺激法
 - 之三：借力使力法
 - 之四：顺水推舟法
 - 之五：创造机会法
 - 之六：借故来电法
 - 之七：故意打错法

二、电话中建立融洽的沟通关系

1、建立与客户沟通信任的四大角度

- 之一：做好电话预约
- 之二：迅速对接信息
- 之三：做好事先约定
- 之四：态度大于技巧

2、电话沟通时要巧妙地赞美客户

- 赞美方法之一：肯定法
- 赞美方法之二：假设法
- 赞美方法之三：请教法

3、如何通过电话了解客户需求

3.1 客户需求演进过程分析

3.2 先卖麻烦，再卖方案

3.3 向客户有效提问的方法

- 之一：把握提问原则
- 之二：做好问题设计
- 之三：进行状态询问
- 之四：深入了解询问

7、电话销售人员如何通过电话进行产品介绍

- 之一：FABE 法则的运用
- 之二：USP 法则的运用

三、电话销售中的异议解答

1、疑议解答，预防大于治疗

严格按销售流程推进

打好预防针

2、客户虚假型疑议的处理

专家型表现的处理

习惯性反对的处理

情绪化反应的处理

2、客户常见疑问的处理

暂时不需要的处理

要求发资料的处理

还要考虑考虑的处理

价格太贵了的处理

四、电话结束语

1、无需求拒绝的情况

2、客户犹豫不决如何促成

3、电话中获得客户成交

第三部分：电话销售结束后的处理

1、整理和办理

及时记录信息

及时办理业务

2、服务与跟访

已成交客户：后续服务

待成交客户：后续跟访

未成交客户：后续跟进
