

开心销售、快乐生活

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、如何以更专业的话术与客户接触，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和团队平均通话时长、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、如何提升电话销售人员心理素质，在保证业绩稳定的同时又可以降低团队的流失率？

以上内容成了大多数公司需要解决的问题。

课程收益

- 1、 帮助您的销售团队调整心态，让销售人员意识到，销售其实是一件很有趣的事情。让大家正视这份工作，并且愿意不断提升和学习；
- 2、 帮助您的销售团队规范电话销售中的话术，有一个让客户愿意

继续听下去的开场和可以为整个电话沟通画上一个完美句号的结尾；

- 3、 帮助您的销售团队明确目标：有意向的客户如何促成订单，无意向的客户如何引导出兴趣；
- 4、 帮助您的销售团队建立健全一套日后可以无限使用的互助互进学习、成长方式。

课程特色

案例+场景模拟的方式进行，让学员在快乐地学习氛围中自己总结出该如何做，并且当堂吸收该吸收的技能。

课程内容

一、 心态梳理

1、 鸡尾酒会

让学员感受到这次培训和自己的关系，并且让学员预想一年后客户或者同事会用哪些正面的词汇评价自己，让学员自己给自己设定一个高目标和努力的方向。

2、 优秀员工案例分享

通过优秀员工的案例分享，让学员感受到，其实电话销售也是可以做得很快乐，不但可以升职加薪，更可以因为自己的真心

服务和客户交上朋友。

二、 话术梳理

1、 开场话术

流程话术+练习

结尾话术

流程话术+练习

在课堂上就要让学员讲开场和结尾话术烂熟于心

三、 意向引导

- 1、 bingo 游戏——明确自己的目标是什么再进行电话
- 2、 有意向客户的引导目的与需求采集
- 3、 无意向客户的引导目的与需求采集
- 4、 通过旋转木马的形式让学员自己总结出以上两点内容，并形成日后电话销售电话沟通时必须问到的“需求问题库”，可留给日后续效考核及销售成长案例搜集使用。
- 5、 SPIN 提问方法，分享给销售如何通过提问技巧了解到以上“需求问题库”中的所有内容。
- 6、 最后通过情景模拟，让学员当场掌握 SPIN 提问法，并记住大部分“需求问题库”中的内容。

四、 销售团队的成长学习方式

- 1、 日总结会的要点
- 2、 刻意练习学习方式的分享
- 3、 三大黄金问题的分享

五、 我的行动计划

回顾当日学习内容，并且挑出课堂上学习到的一到三个学习点说明在工作和生活中如何应用，并制定复查日期。同时伙伴们做监督人互相监督，促进彼此学习。

课程时长：1天（7小时）