

# 一网打尽——电话销售业绩突破“爆破营销”六步法

## 课程背景：

电销团队业绩如何突破？电销团队业绩突破“爆破营销”六步法，六层解密电话销售流程，助你步步为赢：

独特视角剖析“电话销售技巧”

全新理念解密“电话销售流程”

电话销售凭什么让对方接受，在电话接通之前销售人员要做哪方面准备，如何开场方能吸引客户不挂电话？吸引客户之后如何引导提问激发客户需求？介绍产品如何一针见血言简意赅？客户有异议如何化解？如何高效促单？

电话销售人员如何凭借声音为客户塑造可信赖的形象？课程通过客户在选择心理。跟踪众多的真实，鲜活案例，提炼出“以客户心理学”角度切入，从客户需求特点出发，剖析 6 阶段的购买选择心理，全新突破电话销售瓶颈！

结合电话销售的“找、挖、切、攻”的流程化训练，图示工具化总结提升！一次极具意义的“电话销售技巧培训”的革命！

**《电销团队业绩突破“爆破营销”六步法》已成为行业的标杆课程，多次获客户满分高分，曾获客户“名师精心指导解惑、打造金牌电销团队“锦旗嘉奖！”**

本课程从解读打造电销团队自身正能量出发，帮助电销人员克服电话销售心理障碍，发现自身的极致潜能，建立积极黄金职业心态、同时解析销售失败的核心原因，调整思维、拓宽思路，迅速有效提升团队凝聚力、执行力及销售力！全方位打造销售新团队销售人员正能量系统！

## 课程收益：

- 建立电话销售的积极职业心态、掌握“三好破冰法”，提高电话成交成功率
- 学会剖析客户的 6 段选择心理变化规律，引导客户需求，突破电话销售瓶颈
- 掌握成交谈判五大技巧，刺激客户购买动机，熟练利用压力曲线抢先成交
- 掌握电话销售的“找、挖、切”的流程技巧，提升电话销售业绩

课后工具：【课程结束后落地可执行工具】

价值 1：电销思维创新“上提下压、左迎右合”工具

价值 2：高效电话销售开场“三好人”开场法工具

价值 3：产品价值展示“说四层”FABE 工具

价值 4：客户需求开发的“问四层”提问工具

价值 5：客户异议化解四步曲工具

价值 6：主动促单“五给成交法”成交工具

**课程时间：**2 天，6 小时/天

**课程对象：**电话销售主管、电话销售人员

**课程方式：**

01-多元化互动式教学，70/30 原则(70%专家理论讲解、案例剖析、管理工具使用说明，30%学员互动研讨、角色扮演、实战演练)，从电话销售 6 个流程场景模拟，层层解码，让学员感性+理性全方位感悟电话销售精髓。

02-理论讲授+案例剖析+小组互动研讨+情境模拟，案例贴切于实际工作，讲解由浅入深、化难为易，通俗易懂易复制。

03-透过案例剖析与操作工具讲解，让学员结合自身工作进行检查与启发，让学员从“做”中了解到自己的不足以及需要改善注意的地方。

**课程模型：**



课程大纲

## 第一步：售前准备——3W 分析，提升电话销售成交率

导入视频，感悟：销售 VS 营销

### 一、3W 分析——我是谁？他是谁？怎么办？

### 二、疫情期客户选择及购买 6 阶段心理分析

1. 盲目期
2. 注意期
3. 欲望期
4. 犹豫期
5. 冷静期
6. 临界期

### 三、6 步法解码“客户选择 6 层 6 步心理解码销售法”

销售准备→销售开场→激发需求→价值传递→异议化解→主动促单

## 第二步：接近客户——高效电话销售开场

### 一、电话销售开场破冰，如何应对客户“自我保护”的防火墙

#### 1. 避开客户“自我保护”的“触发点”

- 1) 问候方式让客户产生怀疑
- 2) 自我介绍让客户产生负面联想
- 3) 未激发客户的兴趣而获得继续对话的权力
- 4) 未开发需求情形下的强势推销方式
- 5) 未建立信赖感的前提下问高压力的问题

### 二、疫情期高效电话销售开场法——建立“三好场”进入对方心理舒适区

1. 说好话

2. 做好事

3. 好借口

**课堂感悟：**电话销售开场如何高效应用“三好破冰法”自我介绍和问候

**课堂训练：**电话销售开场的 3 个经典开局讨论

### 第三步：了解及开发客户需求——“循序渐进”引导客户行为转变（SPIN 的怀柔对话术）

1. 了解客户需求的提问问题设计

2. 问表层——引导了解客户可能隐藏问题

3. 找伤口——聚集到问题产生的核心伤口

4. 撒把盐——扩大伤口的影响度

5. 给方案——针对伤口给予的治疗解决方案



**案例感悟：**看视频，感悟高效 SPIN 提问术

**课堂训练：**如何设计 SPIN 提问【为企业量身打造】

### 第四步：介绍产品——一针见血言简意赅（产品方案设计）

1. 产品特征优势利益分析设计

2. 客户问题与我方产品优势如何巧妙嫁接

3. 预防客户异议的方法技巧

4. 产品的 FABE 解决方案呈现

**课堂训练：**如何在电话中设计好企业产品的 FABE

### 第五步：有的放矢化解异议——降低意向客户的流失率

#### 一、能说会道化解异议四步曲

1. “人无我有”转移法



2. “人有我特”转移法

3. “人特我异”转移法

4. 优势掩盖迎合法

**课堂训练：**客户常见异议如何应对？

## **第六步：高效促单——谈判术提升促单技巧**

### **一、五给促单成交法**

1. 获得客户承诺的技巧

2. 先小后大成交法同意接触法

3. 尝试使用法

4. 假设成交法

5. 给障碍成交法

### **二、电话营销高手的事后工作**

1. 每日、每周电话销售统计表、电话销售评估表

2. 异议库的整理

## **课程总结**

1. 重点知识回顾

2. 互动：问与答-就学员提出的难题进行分析、讨论、课后作业点评