

# 【电话营销】课程大纲



## 主讲老师：余木

资深营销操盘手  
职业团队建设师  
多家企业商业顾问  
中国十强讲师

20 多年营销操盘和培训咨询经验  
15 年大型营销活动操盘和顾问经验  
为深度合作公司整体操盘营销发展  
为不少公司策划营销战略战术战斗  
为众多知名企业和特色公司培训

## 【课程价值】：

- 1、高维系统化掌握电话营销
- 2、掌握有效的电话沟通技巧
- 3、有效处理电话异议
- 4、有系统的跟进客户
- 5、提升业务实现效率
- 6、良好管理电话营销信念情绪

## 【课程大纲】

### 一、电话营销心态塑造：

- 1、电话营销价值分析：
  - 1) 当前电话营销的 5 大问题分析
  - 2) 电话营销 5 大优势和 5 大劣势对比分析

- 3) 电话营销和其它营销方式对比分析
- 4) 打好业务营销组合拳，电话营销是重点

## 2、电话营销信念心态：

- 1) 电话营销人应该拥有的4大信念
- 2) 电话营销人呢要打造的3大心态
- 3) 电话营销人如何呈现3好状态

## 3、电话营销精神打造：

- 1) 电话销售员必须经历的几种心理过程
- 2) 电话营销三字真经
- 3) 电话营销需要做到3性

## 二、电话营销系统策划：

### 1、电话营销案例互动分析：

- 1) 客户为什么接电话？
- 2) 客户为什么挂电话？
- 3) 客户渴望听什么？
- 4) 客户拒绝电销的原因分析
- 5) 客户对电销人员的印象分析
- 6) 客户对电销的4个拒绝分析
- 7) 电话营销15点沟通礼仪

### 2、电话营销是一套系统：

- 1) 电话营销纵向系统流程策划
- 2) 电话营销横向系统关联梳理
- 3) 电话营销前中后整体思路规划

### 3、电话营销，策划先行：

- 1) 电话营销要做好8点策划
- 2) 电话营销策划6步准备法
- 3) 电话资源名单3度分析法
- 4) 名单资源价值4情调研法
- 5) 电话营销7个进阶式目标
- 6) 电话沟通前的3方面准备

### 4、电话沟通三部曲：

- 1) 虎头：排查客户——吸引注意，提取兴趣
- 2) 猪肚：打动客户——价值塑造，提升欲望
- 3) 豹尾：促客行动——奔赴目标，链接加深

## 三、威猛虎头：好开场，电话少挂

### 1、电话开场感觉营造：

- 1) 希望让人产生什么感觉？
- 2) 电话营销开场白如何像媒体标题？
- 3) 开场白一般话术和威猛话术对比分析
- 4) 如何把握开场白 2 大关键点？
- 5) 首次通话最不该问哪些话？

### 2、不一样的感觉法则：

- 1) 开场白亲切如亲友般的 4 个法宝
- 2) 开场白新奇不同凡响的 4 大方法
- 3) 开场白利益有力吸引的 3 层把握
- 4) 开场白关联客户信任的 5 个手法

### 3、首次电话开场技法：

- 1) 清晰电话开场的 4 大类别
- 2) 训练活动开场的 3 个闪亮
- 3) 用好专业开场的 7 个方法
- 4) 情感开场的 14 个暖心技巧
- 5) 把好特殊开场的 6 个法门
- 6) 谨记首次开场的 3 大法则

### 4、再次电话开场技法：

- 1) 再次电话开场如何更好切入？
- 2) 再次电话开场要注意什么？
- 3) 再次电话开场应该是怎样语气语调？

## 四、丰满猪肚：好中场，打动客户

### 1、电话营销中场要素：

- 1) 电话营销中场目标策划
- 2) 电话营销中场六讲四美

### 2、顾问式价值流程操作：

- 1) 如何说问题析行业，吸引客户往下听？
- 2) 怎样讲案例列证明，赢得客户初信任？
- 3) 怎么知客情挖需求，与客户良好互动？
- 4) 如何建标准教选择，打动客户心前进？
- 5) 怎样讲公司传价值，引导客户购产品？
- 6) 怎么品活动定后续，获得客户高关注？

### 3、问题互动技巧：

- 1) 电销抛问题，互动很重要
- 2) 如何提出封闭式问题和开放式问题？
- 3) 如何展开选择性和回答性问题？

- 4) 把句号变问号有什么转变之法？
- 5) 抛问题有哪些好方式？
- 6) 抛问题该怎样定内容？
- 7) 客户抛问题该如何接？
- 8) 答问题有哪些好角度？
- 9) 说问题有哪些重要要求？

#### **4、电话中场的关键点：**

- 1) 互动性沟通
- 2) 针对性问题
- 3) 鲜明性观点
- 4) 关系性语气
- 5) 引导性方向

#### **5、电话中场注意事项：**

- 1) 不同关注点客户的不同话术
- 2) 创造与众不同价值和服务引导技术
- 3) 电话营销中价值塑造是沟通的核心
- 4) 客户关心的3大重点话题
- 5) 电话沟通过程的提问、解析、例证、确认
- 6) 电话沟通过程3种互动方法
- 7) 让客户少挂电话5点技巧

### **五、有力豹尾：好收尾，余音绕梁**

- 1、电话有力收尾要实现哪些目标？
- 2、电话有力收尾用什么方式好？
- 3、电话有力收尾的话术如何运用？
- 4、电话有力收尾要强调什么？
- 5、电话有力收尾的要注意什么？

### **六、电话营销异议处理：**

- 1、LSCPA 异议处理技巧
- 2、合一架构法异议处理技巧
- 3、异议处理答疑解惑技巧
- 4、反对问题的产生原因分析和应对技巧
- 5、不同客情客户的异议应对技巧

### **七、电话沟通后的总结跟进：**

- 1、电话沟通后总结分析：
  - 1) 做分析的3步法和4个点

- 2) 做计划的3点考虑
- 3) 找方法的4个角度
- 4) 持续跟的4种方式

## 2、电话跟进：有效的用心比有方法更重要

- 1) 跟进2点撕开口
- 2) 跟进3个好方法
- 3) 最后一天，该怎样追单？

## 八、电销回访技术：回访电话怎样打好？

- 1、回访和初访，语气话术不一样
- 2、回访前，做好4个准备
- 3、回访中，做好2个沟通、4个塑造、1个促进
- 4、回访后，跟进4个注意

## 八、如何让电话营销出效果？

### 1、掌握不同类型电话营销方法：

- 1) 活动型电话营销案例、方法、话术
- 2) 价值型电话营销案例、方法、话术
- 3) 情感型电话营销案例、方法、话术

### 2、把握电话营销4个技巧：

- 1) 电销“多少”技巧
- 2) 电销“动静”技巧
- 3) 电销“好奇”技巧
- 4) 电销“收放”技巧

### 3、电话营销如何促进签单？

- 1) 电话营销6个方面要做到
- 2) 电话营销3个方面不能做

## 九、电话营销情绪管理：

- 1、导致电销不良负面情绪的6大因素
- 2、情绪管理6大法则
- 3、积极心态的5个问题
- 4、良好管理电销情绪的7个好方法