

# 电话邀约五项修炼

版权所有：陈泳老师

授课风格：融理念、技巧、案例为一体，体现了参与性、兴趣性、实战性与互动性。

课程时间：2天（12H）

## 【课程目标】

1. 了解人的潜能及进入潜能模式方式，准备面对拒绝的态度
2. 掌握电话中核心技巧：提问和倾听
3. 深刻理解电话商谈的整体逻辑和基本策略
4. 学会客户异议处理方法，变问题为机会
5. 掌握餐饮招商“预设性成交系统”五通电话邀约成功

**【课程特点】** 案例丰富、寓教于乐、互动性强、实战性强。

## 【授课形式】

- ✓ 基本思路探讨
- ✓ 案例分析
- ✓ 公开讨论、小组讨论
- ✓ 作业和练习
- ✓ 角色扮演
- ✓ 实践演练
- ✓ 练习、练习、再练习

## 【课程大纲】

### 第一讲：邀约前的充分准备

#### 1. 心态的准备

- 1) 引导游戏：鼓掌
- 2) 理解潜能公式： $E = mc^2$
- 3) 邀约客户两大秘密
- 4) 对于客户拒绝的心态准备

#### 2. 身体的准备

- 1) 充足的睡眠
- 2) 均衡的饮食
- 3) 有一项运动

#### 3. 知识的准备

- 1) 通用知识
- 2) 专业知识
- 3) 行业知识

### 第二讲：挖掘客户真实需求

#### 1. 什么是需求及需求分类

- 1) 案例：小明的需求、老太天买里子
- 2) 挖掘需求的六个步骤
- 3) 挖掘需求的四个关键

## 2. 探寻需求的提问技巧

引导视频：喜来乐饭馆看病

- 1) 两个提问方式
- 2) 5W2H 提问法则：练习，招商必问问题整理
- 3) SPIN 提问法介绍（视频分享）
- 4) 课堂演练：SPIN 提问中每个问题提问演练

## 3. 探寻需求的倾听技巧

引导游戏：撕纸

- 1) 倾听的重要性  
案例：找错 50 元、乔吉拉德难忘的一件事、麻醉剂的发现、头盔的发明
- 2) 倾听测试
- 3) 倾听的五个层面
- 4) 不良的倾听习惯
- 5) 有效倾听四大原则

倾听与反馈练习：时间 30 分钟

## 第三讲：电话商谈基本策略

1. 客户加盟的心里流程
2. 邀约客户的整体逻辑
3. 练习：七客户邀约逻辑是什么？
4. 电话商谈八大基本策略解析
  - 1) 简短赞美客户
  - 2) 顾问角色沟通
  - 3) 保持巅峰状态
  - 4) 避免引起争论
  - 5) 强调火爆赚钱
  - 6) 善于问题导向
  - 7) 多说不如多听
  - 8) 结束商谈方法

## 第四讲：如何处理客户异议

引导视频：价格异议处理故事

1. 什么是客户异议及客户异议分类
2. 化解客户异议的三重境界
3. LSCPA 异议处理法
  - 1) 倾听 (LISTEN) 五大应对术
  - 2) 分担 (SHARE) 五大应对术
  - 3) 澄清 (CLARIFY) 五大应对术
  - 4) 陈述 (PRESENT) 五大应对术

5) 要求 (ASK) 五大应对术

4. LSCPA 异议处理法应用示范

5. 运用 LSCPA 异议处理法处理异议训练

#### 第五单元：餐饮招商预设性成交系统解析

1. 第一通电话解析及训练

2. 第二通电话解析及训练

3. 第三、四、五通电话解析及训练

#### 第六讲：回顾与小结

1. 课程回顾

2. 填 531 行动计划