

《一线万金》——电话销售技巧

课时：2天（每天6小时）

课程大纲

热身破冰：手语操——高奏凯歌

前言

故事：打乒乓 成功=正确的方法+反复的练习

学习的终极目标是什么？

空杯心态



团队建设 分组并选拔组长

第一章、邀约前的准备

一、成功永远留给有准备的人

准备越充分，应战时越有自信，也能准确回答客户问题。

准备的内容：

1.硬件准备

2.心态的准备

1) 阳光心态

积极看待问题

主动认错——学会说：这时我的错

销售高手永不抱怨

智慧故事：三个老鼠偷油

课堂讨论+分享？找理由、找借口的“好习惯”

提倡：紫手环运动

带上紫手环，告别找借口。

2) 逆境商 AQ

《享受拒绝》

游戏：打土豆

讨论：困难都是自己想像出来的

说出来的抗拒都不是抗拒。

3) 坚持不懈

题目：荷花池的试题

故事：幸运的老表

讨论：放弃等于什么？

案例分享：四年的坚持等来六年的订单

故事：第四次敲门

4) 自信心的准备

3.产品知识

产品知识不熟练，就是不自信的表现。

4.话术的准备“客户百问”

5.声音训练

1) 笑容——听得见的微笑

微笑练习：筷子练习法

2) 匀速

3) 口齿清晰 练习绕口令

4) 气息练习——腹式呼吸法、小狗喘气法

6.客户名单的准备

二、客户电话的准备

客户电话的质量决定了邀约成功率。

销售的第二笔投资—客户名单

如何获取优质客户

人际沟通黄金法则：你希望别人怎么对你，先怎么对别人。

第二章、电话中的沟通策略

(一)、提问技巧

提问是销售沟通中最核心的技巧！

封闭式\选择式\开放式

销售中提问的目的是什么？

提问 → 倾听 → 得到需求

1、给答案式提问—封闭

人就是一台强大的“纠错机器”

案例分析

给答案演练：A/B 角色扮演

还有哪些地方可以用给答案式提问的？

2、选择式提问技巧

故事：三碗面

案例：“猫？狗？鱼？”

选择式提问的目的

选择式提问实战运用

1)、选择式邀约

2)、选择式沟通

3)、选择式缔结

请列举选择式促成话术。

3、反问式提问

注意：不要马上回答客户问题！

故事：拂晓就撤退

案例：连锁店

6个标准反问话术

举例：

客户：你们的价格好高啊！

什么时候可以发货？

客户：你们有没有再大一点的产品？

4、以问收尾

销售高手养成用问题收尾的习惯。

经典案例

案例分析：卖李子的故事

课堂讨论：从故事中你发现了什么？

(二)、夸赞技巧

PMP 法则 PMP——MPMP——PMPMP

夸赞的六个法则

如何夸赞不同性别客户

如何夸赞不同年龄的客户

电话里如何夸赞

课堂练习：找出学员的赞美点

(三)、聆听技巧

沟通法则：30/70 法则

好的聆听者必将受人欢迎。

案例：低调的商场冠军

为什么要耐心倾听？

良好倾听的八大准则

(四)、共情技巧

如何套近乎

心理学中的共情法则

共情话术的练习

(五)、仿效技巧

瞬间拉近与客户的举例——【破冰技巧】

声音仿效

语调仿效

习惯仿效

爱好仿效

第三章、电话邀约流程

给对方提要求之前，必须先给对方充分的理由。——销售核心技巧

电话邀约同样需要给客户见面的充分的理由。

电话邀约流程

1、开场

开场越简单越好

1) 套近乎开场

2) 提问开场

3) 好奇心开场

4) 关心对方开场

案例模拟

2、说理由

一切营销的核心——找理由

课堂讨论：

1) 为什么要听我讲？

2) 为什么要花间接待我？

见我对你有什么好处？

3) 为什么马上就要见我？

3、选择式缔结

电话邀约也需要缔结

1) 、用时间缔结——话术分享

2) 、用地点缔结——话术分享

3) 、用目的缔结——话术分享

A/B 角色扮演 现场练习。

策划一个完整的邀约流程话术。

电话中的几个注意点：

1、电话中不能报价

2、电话中不能多谈产品

- 3、开场必须快速说明理由
- 4、打电话前最好发个短信
- 5、邀约成功后必须发短信再次确认
- 6、出发前必须打一个确认电话

电话确认话术

- 7、电话失败后的微信沟通技巧

无论成功与否，都要开“复盘会”

总结：电话邀约——迈向成功的第一步。

电话邀约成功就等于销售成功了一半。——汤姆·霍普金斯（世界上最伟大的推销大师）

第四章、如何解除电话中的抗拒

- 1、我没空
- 2、我不需要
- 3、到时再说
- 4、……

任何抗拒都是在问我们一个问题！

“重新框式法”

解除抗拒的核心技巧——平行架构法

平行架构法的流程话术练习

时空转化法

逆向思维法

如何应对询价

电话里绝对不能报价！

应对询价的话术练习。

课堂练习：列出 3 条客户常见抗拒进行练习。

电话案例角色扮演练习

15 分钟课堂提问