



电话销售技巧课程大纲

课程背景

随着市场经济的发展，越来越多的企业用电话作为销售的工具。可在实际的销售工作中，有许多电话销售人员不会打销售电话，往往很随意的丢掉了生意成交的机会。那么如何掌握好电话销售技巧打好销售电话呢？

课程目标

- 了解电话营销和销售对企业的重要意义，掌握电话营销和销售的关键成功因素，熟悉以客户为中心的
电话销售流程，掌握电话销售的重要技巧和方法，掌握通过电话与客户保持长期关系的要领，学会解
决电话销售中各种问题的技巧。老师会利用大量的实际场景进行打电话/接电话的演练，在引导学员互
相之间演练各种情况下的电话应对方式，讲师讲评指导并讲授技巧要点。

课程对象

销售人员

课程时间

1-2 天

课程方式

授课 40%（互动引导）+小组练习 20%+现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 电话销售人员的角色的定位

- 不卖产品，卖为客户解决问题的方案——专业顾问
- 不卖产品，卖产品给客户带来了的好处——销售专家
- 不卖产品，卖服务，让客户为你的服务买单——服务大使
- 卖产品之前，先把自己卖出去，让客户喜欢和信赖你——朋友

第二部分 以客户为中心的电话销售流程之天龙八步法

第一步：修炼

- 做销售要有强烈的企图心 — 成功的欲望
- 做销售不要总是为了钱 — 有理想
- 拜访量是销售工作的生命线 — 勤奋
- 具备“要性”和“血性” — 激情
- 世界上没有沟通不了的客户 — 自信
- 坚持不一定成功，但放弃一定失败 — 执着
- 今天的努力，明天的结果 — 有目标

第二步：磨刀

- 物料准备
- 正确的身体语言准备



- 预测客户可能会提出的的问题
- 电话销售的数量目标的设定
- 客户资料的准备
- 充分了解和介绍产品
- SWOT 分析

第三步：开场

- 问候客户及身份确认
- 表明我们的身份，包括公司身份和个人身份
- 激发客户的兴趣

思考：开场白后，客户可能会产生什么反应？如何处理？

- 赞美
- 寒暄

第四步：引导

思考：客户为什么不在我们的平台购买保险产品？

- 影响客户做出购买决定的五种情感因素
- 思考：客户购买保险产品有什么需求？
- 了解需求的方式——提问
 - 开放式
 - 封闭式
- 探寻引导客户需求-SPIN 提问技巧
 - SITUATION QUESTION—背景问题
 - PROBLEM QUESTION—难点问题
 - IMPLICATION QUESTION—暗示问题
 - NEED-PAYOFF QUESTION—需求-效益问题

- 聆听

第五步：推介

- 产品生动化展示的攻心策略
- 如何有效引导客户
- FABE 产品展示法则应用
- 如何有效激发客户购买（占有）的欲望？主动提出，透过证据说服您的客户

第六步：异议

- 深刻认识异议：嫌货的才是买货人
- 了解客户产生异议的真正原因
- 一般都会有哪些异议？如何处理客户的异议？
 - 关于价格的异议
 - 关于产品的问题
 - 关于服务的问题



- 关于其他的问题

第七步：促单

- 成交方法
- 如何连带销售？

第八步：维护

- 交易完成后的注意事项
- 请客户转介绍的方法
- “美”程服务
- 未合作的客户如何跟进？

角色扮演：实战情景角色扮演+学员点评+讲师点评

特训结束分享

第三部分 电话销售中的沟通技巧

- 引言
- 增强声音的感染力
- 与客户建立融洽关系
- 电话销售的礼仪

(全文完)