

电话销售礼仪

课程背景：

在现代社会中，随着节奏的加快，存在着一种典型的销售模式，那就是电话礼仪。如何看待电话礼仪，又如何处理好电话礼仪呢？如何做好电话礼仪的准备工作，更加有的放矢呢？如何开场，引起客户的兴趣，维持电话的交流？如何推介产品，有如何应对异议，推动成交呢？

课程说明：

《电话销售礼仪》对需要进行电话礼仪，并达成结果的企业电销人员提供了相关技能。

《电话销售礼仪》课程就是帮助企业电销人员掌握电话礼仪的特点，知晓开场用语并引发兴趣，知道如何推介产品并处理异议，知晓如何推动成交或达成结果，从而进一步增强自信，获取成功，完成企业交待的任务。

课程收益：

《电话销售礼仪》课程就是帮助企业电销人员掌握电话礼仪技能，不断提升自身的素养，最终获取电话礼仪的成功。

《电话销售礼仪》将有助于您实现以下目标：

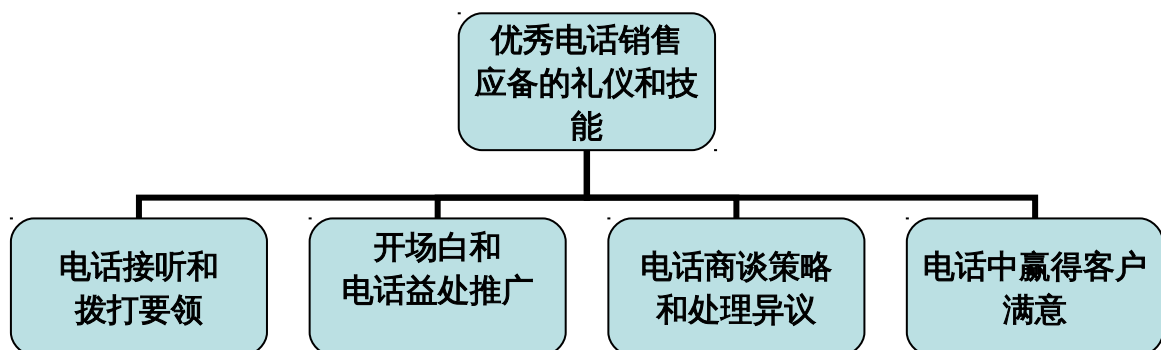
- 了解电话礼仪工作的特点，并做好充足的心理准备
- 学会电话礼仪前的准备工作，从而提升电话效率
- 能够有效使用电话中的各种技能，从而获得相应成果
- 在电话礼仪后能够分析自身的优势和不足
- 能为企业电话礼仪模式提出改进意见

课程时间：1天，6小时/天

课程对象：有电话渠道需求的销售主管、经理等

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程模型：



课程大纲

第一讲：电话沟通的特性与模式

一、什么是电话沟通

1. 电话沟通与其它沟通方式之不同

1) 多种沟通方式对比

2. 电话沟通的要点

1) 电话特点和不足

2) 电话沟通中的同期声

二、应用电话的特性，做好销售工作

1. 善用你的“表情”

1) 你的表情会被听见吗？

2. 吸引人的语音 VS 厌烦的声音

1) 你失败的原因？

2) 锻炼你的语音

案例：你听到了吗

第二讲：好的开始时成功的一半

一、好的开端

1. 做一个受欢迎的猎头

1) 注重电话开场和微笑

2) 提高声音的感染力

3) 适应客户的沟通风格

4) 真正关心客户

2. 开场白

1) 写出吸引客户的开场白

2) 赞美客户的词语

3) 激情造就成功

二、专业优势

1. 对项目及业务的重点了解

1) 用专业打造卓越

2) 了解自己产品的 FABE

2. 提高邀约成功率

1) 有效邀约

2) 感谢客户的支持

演练：电话销售礼仪开场和产品介绍

1. 开场白（阶段式开场白）

2. 产品介绍（现场 CALL OUT 给客户）

案例：客户有需求的第一个电话

第三讲：商务拜访和异议处理

一、商务拜访策略

1. 精选有效客户

1) 了解客户的基本信息

2) 精选有效客户的方法

3) 潜在客户需求分析

2. 留下好的印象

1) 你的仪容仪表

2) 你的商务礼仪

3. 有效引导客户需求

1) 调整发问方向

2) 提供建议方式

二、处理异议

1. 异议的分类

1) 异议的类型

2) 异议背后的需求

2. 针对性异议处理策略

3. 处理客户异议的技巧

案例：进一步接触，建立信任关系

第四讲 回顾与探讨，理解电话礼仪的关键

一、回顾电话礼仪关键要素

1. 回顾和总结

2. 制定个人行动计划

二、行动计划交流

1. 行动计划交流

2. Q&A