

# 实战电话营销

主讲：胡金华

## **课程目标：**

1. 如何使一名传统销售人员转变为一名合格的电话销售员？
2. 如何克服在电话销售过程中容易产生的懈怠心理从而总是具备高昂的斗志？
3. 如何在电话沟通中准确把握客户心理？
4. 如何制定符合本公司产品特性的电话销售策略？
5. 如何对电话销售客户进行有效分类和管理？
6. 如何提高电话销售的临门一脚——成交率？
7. 如何管好电话销售团队？

## **课程对象：**

企业营销主管及全体一线营销人员、 企业培训经理、 培训主管

## **课程时长：**

1天 pm9:00—12:00 pm14:00-17:00

## **课程提纲：**

### 第一章 电话营销概述

- 1、何谓电话营销
- 2、电话营销的优势与劣势
- 3、电话营销的作用
- 4、影响电话营销效果的因素

## 第二章 优秀的电话销售服务人员素质训练

### 一、赢者心态训练：

- 1、凡事正面积极
- 2、凡事颠峰状态
- 3、凡事主动出击
- 4、凡事全力以赴
- 5、感恩心态
- 6、态度 VS 能力
- 7、个人英雄 VS 团队精神
- 8、奉献 VS 索取
- 9、透支知识 VS 边干边学
- 10、老板心态

### 二、沟通技巧训练：

- 1、影响沟通效果的三大因素；
- 2、沟通六件宝
- 3、深入对方情境

### 三、资源整合三大技巧

### 四、商务礼仪训练

- 1、电话沟通礼仪；
- 2、面谈沟通礼仪；
- 3、处理顾客不满的礼仪；
- 4、处理顾客投诉的礼仪；

## 五、缓解压力与情绪调整技巧训练

- 1、情绪调整五大技巧；
- 2、自我激励五大技巧；
- 3、团队激励六大技巧；

## 第三章、电话营销准备工作

- 1、态度、情绪、信心
- 2、电话营销目标
- 3、电话营销礼仪
- 4、业务知识的准备及训练
- 5、客户资料收集的方法训练
- 6、客户档案表格填写与完善方法训练
- 7、电话记录表格填写与完善技巧
- 8、辅助材料工具的使用技巧

## 第四章、呼出电话的销售流程与技巧

- 一、突破前台秘书关技巧
- 二、电话沟通模式与适合对象分析
- 三、感情交流
  - 1、沟通六件宝
  - 2、开场问候语
  - 3、溶入对方的情境
- 四、收集信息与挖掘顾客的深层需求
  - 1、需要收集顾客信息内容

- 2、收集信息方法
- 3、快速分析信息技巧
- 4、冰山模型
- 5、需要 VS 需求
- 6、钓鱼理论
- 7、顾客信息真实性、奖金实力、购买潜力、购买意愿分析技巧；
- 8、影响顾客决定的核心购买条件分析；

#### 五、产品推介技巧

- 1、影响沟通效果的三大因素
- 2、影响产品呈现效果的三大因素；
- 3、产品推介的三大法宝；
- 4、成功的产品/服务推荐的十套话术；

#### 六、异议处理技巧

- 1、异议产生的原因；
- 2、异议处理三大技巧；
- 3、共赢的谈判技巧；

#### 七、缔结技巧

- 1、假设问句法；
- 2、假设成交法；
- 3、视觉销售法；
- 4、假设解除抗拒法；
- 5、反客为主法；

6、打断连接法；

7、提示引导法；

8、心锚建立法；

9、不确定缔结法；

(二) 影响产品呈现效果的三大因素；

(三) 产品推介的三大法宝；

(四)、成功的产品/服务推荐的十套话术；

## 六、异议处理技巧

(一) 异议产生的原因

(二) 异议处理三大技巧

(三) 共赢的谈判技巧

## 七、缔结技巧

1、假设问句法

2、假设成交法

3、视觉销售法

4、假设解除抗拒法

5、反客为主法

6、打断连接法

7、提示引导法

8、心锚建立法

9、不确定缔结法

10、总结缔结法

- 11、宠物缔结法
- 12、富兰克林缔结法
- 13、延伸缔结法
- 14、订单缔结法
- 15、隐喻缔结法
- 16、门把缔结法
- 17、强迫成交法
- 18、问题缔结法
- 19、对比缔结法
- 20、客户转介绍法

## 八、收款技巧

- 1、八种收款方式分析
- 2、收款技巧
- 3、签约、收款的常见陷阱及规避技巧；

## 第五章、呼入电话的销售流程与技巧

- 一、呼入电话类型分析与对策
- 二、呼入电话顾客心理分析与对策
  - 1、四种性格分析与对策
  - 2、四种类型分析与对策
  - 3、呼入目的分析与对策

## 第六章、售后服务与客户关系管理

- 一、售后服务作用、法则、内容、方法

## 二、客户关系管理

### 1、问候的重要性

### 2、常规问候：1-3-7-21 法则；问候话术

### 3、重要节假日的问候：问候话术

## 三、促销活动宣传

### 1、头脑风暴小活动：希望有什么样的促销活动；

### 2、促销活动宣传的方式；

### 3、人员配合训练；

## 四、顾客重复消费 5 种技巧话术训练；

## 五、交叉销售 5 种技巧及话术训练；

## 六、顾客转介绍的十款话术训练；

## 第七章、顾客不满抱怨投诉处理技巧

### 一、理解顾客不满、抱怨、投诉

#### 1、什么是顾客不满？什么是投诉？

#### 2、不满 --> 抱怨 --> 投诉

#### 3、顾客不满、抱怨、投诉的后果

#### 4、有效化解抱怨与投诉的意义？

### 二、顾客心理分析

#### 1、产生不满、抱怨、投诉的三大原因；

#### 2、顾客抱怨产生的过程；

#### 3、失去顾客的原因；

#### 4、顾客抱怨投诉的心理分析：精神满足、物质满足；

5、顾客抱怨投诉目的与动机。

三、顾客投诉的处理技巧

1、处理投诉的要诀：先处理感情、再处理事情

2、八种常见错误处理顾客抱怨的方式

3、顾客抱怨及投诉处理的六步骤

第八章、实战电话营销的成功法则

一、大数法则

二、ABC 营销法则

**备注：本课程将根据企业实际培训需求予以适当调整，形成唯一的解决方案。**