

《银行电话销售实战技巧》

——讲师：陈方晖

课程背景：

电话销售已经日益为各个行业、各种类型的企业所重视。电话销售模式正以它的低成本、高效率、便捷性的优势逐渐成为现代销售的主流模式，但是由于缺乏系统的经验和成熟的模式，电话销售技巧在大多数行业中都处于一个摸索的阶段。

致使在操作过程也难免会出现缺乏标准和工具而造成的如下问题：

- 1、无法判断电销人员所具备的基础素质，致使销售人员良莠不齐，不知如何培养；
- 2、每种产品的电话销售技巧根据产品特性而有区别，如何培养自己产品独门武功？
- 3、电话销售在沟通时间短、手段单一条件下与客户建立深入的信任关系的难度？

课程目标：

- 1.如何让电话销售人员在高压状态下持续保持积极心态？
- 2.如何在电话沟通中准确把握客户心理？
- 3.如何制定符合本公司产品特性的电话销售策略？
- 5.如何在电话销售开始前做好充分有效的准备？
- 6.如何有效处理客户的拒绝？
- 7.如何有效获得客户的信任？
- 8.如何提高电话销售的临门一脚——成交率？

课程特色：

本课程为了确保学习的有效性，将采用讲解、案例分析、互动演练、音像视频等综合教学方法，满足不同风格学员的学习要求。

课程时间：1天,6小时

课程对象：电话销售管理人员、电话销售人员。

课程大纲：

第一讲：策划你的电话

思考：作为电销人员，打电话前，如何策划你的电话？

一、内在准备

- 1.态度
- 2.情绪
- 3.掌握产品知识
- 4.设计问题，熟练话术

二、外在准备

- 1.工作环境
- 2.确立目标
- 3.设计方案
- 4.了解客户

三、案例分享

第二讲：如何设计别出心裁的开场白？

讨论：我们通常使用的开场白话术？

1.如何设置具有吸引力的开场白,让客户不挂断电话？

2.如何让客户专心地听你讲？

3.如何有效处理客户的各种拒绝？

4.如果客户在电话中不表态，如何处理？

第三讲：知己知彼，百战不殆

1.电话销售中沟通者的四种类型分析

风格测试：人际风格类型测试

分组研讨：不同性格的人际特征有何共性

2.如何与不同性格特征的客户打交道

案例分析：不同性格类型的沟通之道。

3.如何通过声音分辨不同沟通者的类型与应对

本章总结：如何在电话中快速辨别客户的人际特点而调整自己的沟通风格

第四讲：沟通过程中的提问技巧

反思：在电话中你最常问的五个问题是什么？

1.与客户初次联系需要问哪几个问题？

2.如何有效设计问题挖掘客户的需求？

3.客户提出异议时要提问哪3个问题？

4.缔结不成功时需要问哪3个问题？

第五讲：沟通过程中的倾听艺术

思考：销售的能力与聆听的能量成正比，在电话中你与客户的听说占比多少？

1.为什么要聆听客户？

2.你认为倾听很容易吗？

测试：你的聆听能力是多少？

3.销售的不同环节分别要听什么？

讨论:在销售中的三个阶段分别要聆听的重点

4.如何做到设身处地的倾听？

案例：聪明的聆听者，心理咨询师的聆听技巧

第六讲：如何处理客户的异议

讨论：平常在电话中我们通常会碰到了哪些异议？

一、真实异议与假异议

案例：这是问题还是借口？

二、态度的自我防卫及其策略

三、客户异议的种类与处理技巧

五、如何处理带有情绪的客户？

六、如何处理贬损销售人员信息来源的客户？

七、如何处理“专家化”的客户？

八、如何处理因自己的原因产生的异议？

九、如何将异议变成机会

分组练习：多套异议处理实战话术讲解

总结：异议到来时，先处理心情，再处理事情。

第七讲：如何建立长期的客户关系

- 1.与客户建立信任关系的方法？
- 2.如何让客户喜欢你,接受你,认可你？
- 3.如何做到以客户为中心？
- 4.如何在电话中体现你的专业能力？
- 5.如何超越客户的期望值？

第八讲：接听电话的艺术

- 1.随时准备接听电话
- 2.谁在给电话销售人员打电话
- 3.两种客户，两种策略，两种不同的技巧
- 4.转接电话
- 5.亲切的问候语
- 6.既然来了，就要抓住客户

第九讲：如何做好客户的跟进

一.与客户建立信任关系的方法

二.如何让客户喜欢你,接受你,认可你

三.如何做到以客户为中心

四.如何超越客户的期望值

五.有效的客户跟进系统设计

1.陈方晖老师高效电话跟进的独门秘笈：“电话跟进 5 步法”

 视频分析：某保险公司“电话跟进 5 步法”的成功案例

 工具使用：结合 5 个关键步骤开发的客户关系跟进卡

 工具练习：现场掌握“电话跟进 5 步法”的工具使用

2.全方位有效结合短信、微信平台、电子邮件等方式与客户有效建立良好的关系。

3.如何保持客户长期而有效的联系。

