

电话销售与互联网营销技能提升

主讲：金玉成

开发背景：

本课程以不同性格类型的客户在不同购买阶段的不同心理诉求为主线，以客户心理学为切入点，从客户性格特点出发，剖析六阶段客户购买心理，突破销售瓶颈。将电话销售的进行流程化梳理，综合三大技能训练，一样的技能培训，不一样的收获体验，全面为企业发展提供最强助力。

课程收益：

- 1、掌握四种客户性格特点，提升客户心理认同度，有效提高电话成交率；
- 2、掌握六段购买客户心理变化规律，引导客户感觉，突破电话销售瓶颈；
- 3、掌握产品价值塑造技巧，刺激购买动机，熟练利用交叉心理淡化购买；
- 4、掌握电话销售全流程实作技巧，针对性提高电话沟通与异议处理能力；

授课方式：

理论讲授、案例分析、互动提问、小组研讨、现场模拟、工具分享、启发教学

课程对象：销售部门全体员工及相关管理者

课时安排：1天，6小时/天

课程大纲：

第一讲、电话销售职业心态

一、电话销售三大压力管理

- 1、三管齐下有效管理压力
建立个人压力管理组合
问题解决 / 有效沟通 / 建立人和 / 正面思维
- 2、心态管理：调整自我心态的方法
心灵地图：建立内在压力平衡系统

二、电话销售的自我激励

- 1、了解电销工作状态的变化规律
- 2、影响电销工作状态的“两只老虎”
- 3、有效自我激励的 137 法则

第二讲、电话销售的四力训练

一、问力：

- 1、四层提问法训练
- 2、七问锁定客户需求

二、听力

- 1、倾听的艺术——听三层与三层听
- 2、听三层：表层、中层、里层
- 3、三层听：细节、想象、逻辑

三、引力：

- 1、挖→引→激→现
- 2、引导技巧 / 利益特征 / 产品演示

四、通力

- 1、沟通的核心三步曲
- 2、沟通的魔鬼公式
- 3、不同性格匹配技巧、确认反馈技巧、提问确认技巧

第三讲、电话销售的五心训练

一、专心

- 1、电销 PDCA 循环
- 2、商品推销的平衡法则
- 3、电话销售漏斗

二、信心：为什么拒绝？如何面对拒绝？

三、诚心：表面同步、内心同理

四、多心：三种性格客户的话语、语气、行为解析及沟通要点

五、玲珑心

第四讲、客户购买六阶段心理分析

一、盲从期

- 引起客户兴趣的开场白技巧
- 询问判定客户资格的问题 DTM 法则

二、兴趣期

- 判断意向客户的技巧
- 五信传导、优势问题设计、引导客户产生需求

三、欲望期

- 推荐介绍的技巧 / 保留一个备用卖点 / 利用询问确认客户的意见

四、评估期

- 电话销售中的沟通技巧及异议处理
- MAN 法则 / 五种拒绝方式及应对技巧

五、波动期：成交信号的把握 / 镜子效应训练

六、成交期

- 获得客户承诺的技巧 / 把握客户的购买信号的技巧

第五讲、电销的五步流程训练

一、精心准备、轻松过关

- 1、克服障碍接通电话的锦囊妙计 6 法
- 2、直呼其名 / 糖衣炮弹 / 自信感染 / 借势借力 / 不卑不亢

二、探询需求，去伪存真

- 1、漏斗提问法确定客户需求
- 2、封闭式、开放式、探究式、镜子式询问、SINP 提问技巧

三、卖点提炼、价值呈现

- 1、有声有色电话展示产品利益技巧
- 2、FABE 技巧

四、各取所需、江湖再见

- 直接成交 / 二选一 / 建议成交 / 压力成交 / 展望未来 / 3F 成交法

五、后续跟进、忠诚转化

第六讲、电销技能强化训练

一、客户类型分析训练

二、异议处理提升训练

三、客户跟进提升训练

第七讲、互联网营销八大策略分解

- 事件营销、微博营销、博客营销、搜索营销
- 视频营销、APP 营销、口碑营销、SNS 营销

第八讲、课程回顾与互动交流