

电话营销与沟通综合能力提升

主 讲：金玉成

培训收益：

- 1、掌握六种顾客性格特点，提升顾客心理认同度，有效提高电话成交率；
- 2、掌握四力五心六阶段的精髓所在，引导顾客感觉，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、学习电话销售针对性技能训练，有效提高坐席人员全面综合实战能力；

培训方式：

专题讲授、小组研讨、实战训练、行动学习、互动发布、案例分析、启发教学

培训对象：

培训时间：2天，6小时/天

培训大纲：

第一讲、电话营销技巧

一、电话销售心态

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

二、电销四力训练

1、问力：

A、四层提问法训练

B、七问锁定客户需求

2、听力

A、倾听的艺术——听三层与三层听

B、听三层：表层、中层、里层

C、三层听：细节、想象、逻辑

3、引力：

A、挖→引→激→现

B、引导技巧 / 利益特征 / 产品演示

4、通力

A、沟通的核心三步曲

B、沟通的魔鬼公式

C、不同性格匹配技巧、确认反馈技巧、提问确认技巧

三、电销五心训练

1、专心

A、电销 PDCA 循环

B、商品推销的平衡法则

C、电话销售漏斗

D、客户切入曲线

2、信心：为什么拒绝？如何面对拒绝？

3、诚心：表面同步、内心同理

4、多心：三种性格客户的话语、语气、行为解析及沟通要点

小组研讨：三种性格顾客的电话应对技巧

5、执著心：信念是一切成功之源

四、电销的六步流程训练

1、精心准备、轻松过关

A、克服障碍接通电话的锦囊妙计 6 法

B、直呼其名 / 糖衣炮弹 / 自信感染 / 借势借力 / 不卑不亢

2、探询需求，去伪存真

A、漏斗提问法确定客户需求

B、封闭式、开放式、探究式、镜子式询问、SINP 提问技巧

3、卖点提炼、价值呈现

A、有声有色电话展示产品利益技巧

B、FABE 技巧

4、见招拆招、无畏者胜

5、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

6、后续跟进、忠诚转化

五、电销技能强化训练

1、语言表达技巧训练

2、客户类型分析训练

3、价值塑造强化训练

4、异议处理提升训练

5、话术模板设计与模拟

第二讲、客户沟通技巧

一、沟通基础

1、沟通从理解六大人性开始

自我关心、他人关心、被尊重、被认同、表现自我、美好事物

2、沟通要善用人的五个特征

成功与幸福、希望被理解、希望被聆听、喜欢做老师、结交帮手

3、最有效的四种沟通方式

A、用知识沟通——树立权威与信任

B、用利益沟通——塑造利益求根本

C、用礼物沟通——取债于人易开口

D、用宴请沟通——宾主话多距离近

二、业务基础

1、约见客户

A、约见的四项内容

B、约见的六种方式

2、接近客户

A、清晰接近客户的目的

B、接近客户的七项准备

C、高起点开场白设计

D、锁定接触的七个细节

E、寒暄赞美的具体注意事项

3、沟通洽谈中的问

A、SPIN 提问技术

B、SPIN 各阶段的操作要点与注意事项

4、沟通洽谈中的听

A、听的六个表现

B、听的注意事项

5、沟通洽谈中的说

A、利益的塑造

B、客户需求的引导

6、客户沟通七精要

第三讲、营销背景下的客户身份识别

一、客户价值判断方法及技巧

1、主动服务营销流程图

2、三种状态下的客户识别

3、客户识别的四个技巧

4、我们应该观察什么？

二、客户观察的重点

1、衣着

2、姿态

3、眼神

4、表情

5、行为

6、随行人员

7、所用化妆品与饰品

8、现场模拟：客户识别

第四讲、课程回顾与总结