

电话营销实战技能提升训练

主讲：金玉成

课程背景：

手机在不断升级，电脑在不断升级，因为用户的需求在不断变化、升级。电话营销进入中国已有十年之久，市场在改变、客户在进步，竞争在加剧，电话营销早应该升级了，升级你的电话营销技能，提升你的电话营销水平，已经势在必行！

本课程旨在帮助正在从事电话服务和营销的工作人员、管理人员在新的环境下更上一层楼

课程对象：

课时安排：1天，6小时 / 天

课程特色：

全面升级电话营销理念——让电话营销更全面、更完善

全面升级电话营销策略——让成交变得更轻松、更容易

全面升级电话营销技巧——让沟通变得更愉快、更有效

全面升级电话营销话术——让你的话术更出色、更精彩

全面升级电话营销教学——让课程变得更实用、更实战

互动演练—以丰富的情景演练提升实战技能；

话术分享—注重留给学员可借鉴应用的经典话术

录音分析—提高学员倾听和分析能力，从而找出差距

课程收益：

帮助学员从全新的角度重新思考、定位电话营销

掌握升级版电话营销三大核心原则——让沟通更有效、更愉快

掌握升级版电话营销三大核心理念——让成交更轻松、更快速

掌握最有效的 3 种开场白的方法；

95% 以上的顾客无法抗拒的三大必杀成交绝技；

让你的老客户主动大量为你转介绍源源不断的客户

高效塑造产品价值的 3 种方法

瞬间提升说服力的“四字真经”；

提问、聆听、同理、赞美 4 大沟通技巧的深度开发；

课程大纲：

第一讲、电话营销理念升级篇

一、升级版电话营销三大核心原则

- 1、每通电话都要为客户创造价值
- 2、把客户的风险降到最小化
- 3、永远让客户有赢的感觉

二、升级版电话营销三大核心理念

- 1、升级版电话营销 150 法则
- 2、升级版电话营销曲线法则（情感、间接销售）
- 3、升级版电话营销行动法则

第二讲、电话营销策略升级篇

一、电话营销升级沟通技巧

- 1、塑造有魅力的声音
- 2、有情感的声音

- 3、有变化的声音、语气、语调、语速、音量、笑声
- 4、升级版电话营销王牌沟通技巧
- 5、隐形销售词汇的使用
- 6、王牌沟通之：“四字真经”
- 7、提问、聆听、同理、赞美四大沟通技巧的深度开发

二、电话营销升级营销技巧

- 1、让客户无法拒绝的三种开场白
- 2、巧妙借力开场白
- 3、瞬间建立信任的开场白
- 4、给客户带去惊喜的开场白
- 5、产品价值塑造的 3 种方法
- 6、分解塑造法
- 7、对比塑造法
- 8、客户口碑法
- 9、客户异议处理的升级话术
- 10、客户常见异议升级处理策略
不需要/不感兴趣/考虑考虑
- 11、促成信号之紧迫感、稀缺性打造
- 12、用时间塑造紧迫性
- 13、用数量塑造稀缺性
- 14、两者结合塑造紧迫感和稀缺性
- 15、让客户无法拒绝的 3 大成交绝招

16、打造无法拒绝的成交主张

17、超级赠送成交技巧运用

18、零风险承诺成交技巧运用

第三讲、升级版电话营销工具箱

一、感恩计划

二、短信精灵

三、惊喜邮件

四、心动礼物

五、关怀电话

第四讲、课程回顾与互动交流