

金牌电话销售综合能力训练营

主讲人：金玉成

开发背景：

电话销售凭什么让客户选择接受？如何知道客户想要什么？在电话接通之前，销售人员要做哪些准备？如何通过电话沟通获得成交机会？在消费者面临众多选择的时候，成交以建立信任为前提，销售人员如何通过声音为消费者塑造可信赖的形象？

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，综合六大技能训练，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优助力。

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：

包括但不限于：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、行动学习、教练辅导

课程对象：销售部门全体员工及相关管理者

课时安排：2天，6小时/天

课程大纲：

PART 1 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

PART 2 电话销售的四力训练

一、问力：

- 1、四层提问法训练
请求提问的技巧/ 前奏技巧的使用/ 反问技巧的应用/ 纵深提问的技巧
- 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

PART 3 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

4、客户切入曲线

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

小组研讨：三种性格顾客的电话应对技巧

PART 4 客户购买六期心理分析

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

九种促成技巧

PART 5 电销的六步流程训练

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、见招拆招、无畏者胜

顾虑抢先法 / 赞美深入法 / 淡化异议法

五、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

六、后续跟进、忠诚转化

PART 6 电销技能强化训练

一、语言表达技巧训练

- 1、调整术
- 2、表达术
- 3、做一个会说话的电销员**

二、客户类型分析训练

- 1、六类常见客户分析
- 2、三类精准客户分析
- 3、模拟实战客户开发**

三、客户沟通技能训练

- 1、七问锁定客户需求
- 2、针对不同类型客户的提问训练**

四、价值塑造强化训练

- 1、增加说话的内在魅力
- 2、电销必会的三个故事
- 3、品牌及产品推介
- 4、做一个故事大王、一句话推介**

五、异议处理提升训练

- 1、常见客户异议类型
- 2、五信心态的有效传递
- 3、化解异议三大技法
- 4、模拟实战客户异议化解**

六、客户跟进提升训练

- 1、客户跟进流程：创氛围、引兴趣、找问题、挖需求、给方案、造快乐
- 2、做客户喜欢的事：心理满意度决定 90% 的购买比重
- 3、模拟实战客户跟进训练**

PART 7 课程回顾与互动交流

一、三大关键词：激情、改变、坚持

二、电销的力量：简单、清晰、便捷、高效