
续收高效沟通与维护技能提升

主 讲：金玉成

课程对象：续收部门全体员工及相关管理者

授课方式：

专题讲授、案例分析、小组研讨、工具分享、现场演练、互动提问、启发教

学时安排：2天，6小时/天

课程大纲：

第一讲、续收必备高效沟通技巧

一、做好与客户沟通前的准备工作

- 1、对产品保持足够的热情
- 2、充分了解产品信息
- 3、掌握介绍自己和产品的艺术
- 4、准备好你的续收道具
- 5、明确每次续收的目标

二、电话沟通技巧

- 1、续收人员的 3A 技巧
 - A、态度—Attitude （礼仪）
 - B、方法—Approach （语言）
 - C、表现—Appearance （外观）
- 2、电话中的沟通技巧
- 3、接听、拨打电话的基本技巧
- 4、接打电话的六大注意要点

5、如何让自己的声音更有魅力

6、发问技巧和倾听技术

7、认同心和快速理解

8、突破障碍有效聆听

9、应对特殊事件的技巧

10、做一个好听众

三、续收人员人际交往技巧

四、有效应对客户的技巧

五、与客户保持有效互动

1、锤炼向客户提问的技巧

2、向客户展示潜在的好处

3、使用精确的数据说服客户

4、寻找共同话题

六、准确捕捉客户的心思

1、真诚了解客户的需求

2、把握客户的折中心理

3、准确分析客户的决定过程

4、对症下药地解决客户疑虑

5、了解客户内心的负面因素

6、做好沟通环节之外的沟通

7、消除客户续收的消极情绪

8、主动提供优质的售后服务

-
- 9、对客户应说到做到
 - 10、使客户保持忠诚
 - 11、总结销售中遇到的问题
 - 12、与客户建立持久而友好的联系

七、激发并强化客户重购欲望

- 1、获得竞争优势
- 2、对“产品和服务”进行竞争力分析
- 3、制定竞争展示方案
- 4、确定长处与不足并做到扬长避短
- 5、克服竞争威胁
- 6、巧妙地将自己与竞争对手进行比较——讲授法
- 7、展示增值利益

八、获得客户反馈的方法（讨论）

- 1、处理客户反馈的过程（讨论）
- 2、客户异议处理（分享与讨论）
- 3、购买影响力识别与处理技巧

九、获得承诺

- 1、何时及怎样获得承诺（讨论）
- 2、客户不愿做出承诺的情境处理

第二讲、续收必备技能提升训练

一、语言表达技巧训练

- 1、强化术

2、表达术

3、做一个会说话的续收高手

二、客户类型分析训练

1、常见客户分析

2、精准客户分析

3、模拟续收客户重购开拓

三、客户沟通技能训练

1、锁定客户需求

2、沟通提问定位

3、针对客户类型的提问强化训练

四、价值塑造强化训练

1、增加说话的内在魅力

2、续收必会的三个故事

3、做一个故事大王、一句话的力量

第三讲、课程回顾与总结