

卓越电销之路

主讲：金玉成

【课程背景】：

随着互联网的不断深入发展，手机的重要性日渐提高，互联网时代与客户互动的形式不再仅限于面谈、拜访等方面，在这样的情况下，电话营销凭借其两低一高（低成本、低风险、高回报）的特点，成为各大保险公司重要的营销模式。

电销在节省客户时间的同时，也提高了拜访效率。大数据时代推动电话营销从一种服务客户的手段，演变成为开拓和筛选客户的重要工具和渠道。

1、如何让客户接受电销，信任电销？在电销前，我们需要做哪些准备？如何增加成功率？

2、电销前需要掌握哪些方面？如何进行有效训练？如何在汹涌的红海中脱颖而出？

本课程从实战角度出发，独特视角剖析“电销技巧”，全新理念解密“电销流程”，强化并提升险企现有的电销团队，解决险企根源需求。

【课程收益】：

- 1、营造电话营销的阳光心态，正视各种拒绝；
- 2、掌握电话营销的基本规则及实战技巧；
- 3、掌握电话营销开场白及各种话术；
- 4、熟练运用电话营销帮助客户解决其问题，并进行有效约见成交；
- 5、掌握 15 / 45 / 90 原理；
- 6、掌握四类实战电销工具；

【课时安排】：2 天，6 小时/天

【授课对象】：保险公司中基层管理、销售序列各层级员工

【授课方式】：

专题讲授、案例分析、工具分享、小组研讨、互动发布、场景模拟、启发教学

【课程大纲】

引言：

一、关于电话营销

- 1、电销的本质是数据库营销
- 2、电销成交规律遵循大数法则
- 3、电销的关键在于打造人人接受的声音形象

4、电销必须遵循的心理学原则

二、以玩为主的现时代

- 1、互联网+时代，电销发展带给我们的思考
- 2、如何运用社群增加影响力
- 3、电话销售的新模样，你认识吗
- 4、电销发展前景的分析与研讨
- 5、如何在朝阳行业定位自我

第一章 互联网+时代的电话营销

一、电销人员该具备的性格

现状：三低时代话电销

勇气、动机、自信、阳光、抗压、勤奋、坚韧；

小结：顶尖销售和业绩不好的销售 12 个经典差异

建议：四步打造自己的电话沟通名片

让他记住你 / 抬高身价 / 声音表情 / 专属标签

二、决定电销业绩的因素

- 1、接触量为什么重要？
- 2、通话时长为什么重要？
- 3、筛选客户为什么重要？
- 4、为什么找对人很重要？
- 5、说话为什么要打草稿？
- 6、如何养成良好销售行为习惯
- 7、Topsales 电销坐席 VS 菜鸟电销坐席
- 8、要养成好的拨打习惯

三、话前如何准备

- 1、专业技能
- 2、相关知识
- 3、电销话术
- 4、每一天的外拨准备
- 5、桌面工具

四、如何设定沟通目标

- 1、电话沟通中常见的目标

- 2、前四通电话的沟通目标
- 3、如何塑造跟进机会
- 4、跟进的注意事项

第二章 提升电销人员的销售技能

一、如何塑造美的声音

语速、口齿、语气、语调、节奏、音量、投入、感情、自信；

二、如何在黄金开场时间吸引客户注意力

- 1、开场 15 秒该如何运用
- 2、从双方能够达成共识的话题谈起
- 3、从对方关切的利益切入
- 4、最佳表达方式就是“自信积极”
- 5、开场三件事：我是谁/代表哪家公司、找你的目的、我的产品和服务对你有什么帮助

案例：找别扭之不同开场白

演练：重塑你的开场白

三、电销人员的沟通艺术

- 1、电销人员说话的九大禁忌
- 2、电话中如何建立亲和力
- 3、如何精准分析每一个正在沟通的客户？

视觉/听觉/感觉型的客户的特点和应对策略

案例：宝马汽车品牌 4S 店的电销专员如何分析客户

- 4、9 种常见的客户性格
- 5、7 种常见的客户沟通模式
- 6、电话沟通中的倾听艺术
- 7、电话沟通中的赞美艺术

在电话中赞美客户的注意事项

常规的赞美方法和话术

8、电话沟通中的提问艺术

业务层面的 4 种提问角度：信息层提问、问题层提问、影响层提问、解决层提问；

9、在电话中拉近关系的提问方法

四、如何引导和挖掘需求

案例讨论：买的是电钻还是洞？

1、挖掘需求的四大步骤

营造具象、帮助理解、打造愿景、强化意念；

五、如何做产品介绍

1、电销和门店销售产品介绍的差别；

2、电话销售介绍产品的六大原则：

罗列卖点、了解需求、需求介绍、利益数字化、比拟举例法、具体化描绘

3、产品介绍的几种工具：

故事法、ABCD法、FABE法、SPIN法；

六、如何化解抗拒

思考：电话销售遇到客户说不需要应该怎么办？

1、问比说好

2、故事大于道理

3、太极胜过直拳

4、创造优于破坏

5、顾虑抢先法

6、化解异议的5个基础动作

话术分享：

客户说：我要考虑一下

客户说：太贵了

客户说：市场不景气

客户说：能不能便宜一些

客户说：别的地方更便宜

客户讲：没有计划（没有钱）

客户讲：它真的值那么多钱吗？

小鬼难缠的应对方法

七、如何做临门一脚的促成

1、请求成交

2、假定成交

3、选择成交

4、小点成交

5、从众成交

- 6、阶段成交
- 7、试用成交
- 8、机会成交

第三章 改善电销人员的服务意识

一、如何做成交后的服务

- 1、明确客户需求，细分客户，积极满足顾客需求
- 2、建立客户数据库 和客户建立良好关系
- 3、深入与客户进行沟通 防止出现误解
- 4、制造客户离开的障碍

二、如何通过短信、微信和 QQ 实现客情维护

- 1、发哪些内容
- 2、什么时间发
- 3、发节日祝福的注意事项

第四章 实战电话营销工具分享

一、如何做好开场

- 1、面对陌生客户，如何有效进行自我介绍？
- 2、面对前台或总机阻拦，如何有效进行处理？
- 3、电话打到的不是关键人，应该如何处理？
- 4、面对只有一个电话号码的客户，如何快速收集资料？
- 5、想进行面谈拜访，应该如何有效邀约？
- 6、客户表示很忙，应该如何处理？
- 7、客户说没兴趣不需要，应该如何处理？
- 8、客户表示发份资料就可以了，应该如何处理？

二、如何在 15 秒内，快速激发客户的好奇心

- 1、如何通过产品的利益点，来让客户产生兴趣？
- 2、如何在开场的时候，就激发客户的好奇心？
- 3、如何用敏感的话题，来抓住客户的注意力？

三、如何进行电话情感营销

- 1 双发的关系与电话营销
- 2 如何发挥礼品的力量，使得客户好感最大化
- 3 如何运用声音和语言的力量，去获得客户的喜欢

4 如何通过专业能力，获得客户的信任和尊重

四、开发客户需求时如何应对以下问题

1 产品相对比较简单，如何激发客户需求

2 面对客户潜在的需求，如何寻找突破口

3 如何将客户提出的异议转化成确切需求

4 如何引导客户的需求，进而匹配自己的产品

第五章 打造我们的美好未来

一、如何实现自我成长

1、电话营销人员心理成长周期；

2、控制情绪六种最有效方法；

3、业绩不好时候，电销人员要如何做；

二、机遇和挑战

1、现在的努力决定未来的高度；

2、电销，人生最好的成长阶梯；