
客户经理电话营销话术提炼

壹、培训对象

- 本课程适合银行客户经理及电话营销人员

贰、培训方式

本课程提升电话销售积极心态及电话营销话术提炼为目标，通过案例分析、分组讨论、角色扮演、现场演练呈现等教学方式达到学习目的

参、课程大纲

导言：在竞争的市场中营销！产品—服务—价格

壹、主动电话营销心态建设与客户心理分析

- 1、积极的电话销售心态培养
 - 2、阳光心态系统建设
 - 3、销售变的简单是因为你掌控了客户心理
 - 客户销售心理与行为分析
 - 客户消费心理曲线图示
 - 客户心路：认知过程—情感过程—意志过程
 - 客户类型分析及如何营销沟通
- 课堂讨论：客户会因为什么而发生改变？

贰、电话营销话术提炼

1、赢得兴趣——电话营销的开场话术设计

- 如何迅速引起客户的兴趣；
 - 快速建立沟通亲和力
 - 电话营销前的准备工作
 - 电话营销的常用开场话术
 - 赢取客户信任的沟通方式
- 现场电话营销沟通测试:你是不是一个受人喜爱的听众？

2、投石问路——提问发掘与引导需求的话术提炼

-
- 银行业务电话营销中创造客户需求的技巧
 - 需求呈现的方式与实施策略
 - 化隐藏性需求为明确需求
 - 正面寻找 VS 侧面挖掘
 - 如何运用背景、难点、暗示性提问
 - 对于没有需求的客户如何引导与切入

讨论:当客户刚开始就拒绝时如何引导出客户内心真实的想法?如何让客户从不需要到需要??

3、 显示能力——银行业务说明与呈现的话术提炼

- 如何在电话中做好银行业务介绍与说明;
- 电话营销产品说明的步骤;
- 如何进行产品特性、优点、利益的转换;
- 应用式介绍 VS 属性式介绍
- 如何在电话中激发客户强大的产品联想力
- 产品说明的技巧及注意事项;

现场呈现:业务卖点如何转换为客户买点,如何在电话中给客户讲产品故事

4、 解除疑虑——异议处理话术提炼

- 客户异议的类型及原因
- 处理异议的原则与流程
- 解除疑虑和反对意见的话术提炼
- 常见异议处理的七种方法;
- 异议处理的话术技巧掌握。

讨论:客户说考虑一下你如何处理?客户说收益低了你如何处理?客户不信任你的高收益的理财产品你如何处理?客户说已经有信用卡了你如何处理?客户的要求无法满足时你如何处理?客户直接说不需要你如何处理?客户说其他行有更优惠的活动政策你如何处理?

5、 临门一脚——最终成交话术提炼

- 成交的时机与购买信号;
- 购买讯息与线索解读
- 常用的电话促成的七种方法
- 促进成交的技巧运用。

-
- 电话营销最后阶段经常使用的战术
 - 对于感兴趣但一直犹豫的客户的成交方法及技巧
- 讨论:如何辨识客户购买信号?