

# 《电话营销的方法》课程教学大纲

**课程名称：**《电话营销的方法》

**课程性质：**内训/公开课

**教学时数：**学时 6 小时（一天）

**课程简介：**更加类似于电话邀约，从客户数据摸排-筛选客户-拿到关键人的电话-建立客户信任-让客户了解她们公司的产品-愿意线下去面谈（中间也会涉及到微信沟通和维护客户）

**教学要求：**采用课堂讲授与课堂讨论相结合的方式进行，课堂讲授要求理论结合实际，运用大量案例和教学实例，深入浅出、旁征博引，增加课程的实用性。

## 教学纲要

### 第一章：客户数据摸排

#### 一、目标和价值：

清晰的定义“蓝图”，关注 WHAT，而不是 HOW（技术方案）

对客户有价值，让客户满意，让我们满足（双赢而不是“镀金”）

#### 二、针对简单需求的“法”、“术”

1.法：前期功课 → 访谈沟通 → 总结确认：

2.术：前期功课：背景学习（网站、外界评论、行业相关知识、国家政策、内部制度……）

#### 3.访谈沟通：

□提前准备工作包（提纲、问题设计、分工策略、记录方式、所需设备和工具）

□电话访谈人选择、地点设计、时间安排

□主导访谈主题，并调节气氛引导客户，防止偏离方向

□学会用客户的语言与客户交流，充分有序发掘客户需求

□重复客户的描述，确认自己的理解，但不作任何承

#### 4.总结确认：

□按既定模板总结，完整体现需求的内涵（访谈记录/备忘录……）

□内部达成一致后，提交客户确认

#### 三、针对复杂需求的“法”

1、需求捕获：差距分析法（重点介绍）

•客户目标解构

•对应现状分析

•目标现状对比

•确定服务范围

2、需求传递：

•需求确认

•版本管理

3、需求控制：变更管理

### 第二章：需求捕获之“法”——差距分析法

## 一、浏览一个最复杂的案例——项目中的用户需求分析过程

1. 客户目标解构：业务目标分析
2. 对应现状分析：业务现状总结分析表
3. 目标现状对比：目标现状对应分析表
4. 确定服务范围：用户需求报告、需求规格说明书

## 三、需求传递及控制之“法”

1. 需求传递——确保“过程不失真”、“全体都认同”  
必须有一位需求负责人全程总体把控需求方向，内部统一口径，外部协调各方确认需求（沟通技巧/呈现技巧）

## 第三章：深度了解用户需求

### 一、用户需求的本质

1. 如何理解用户需求
2. 营销，是通过满足别人的需求来达到自己的目的
3. 需求 = (缺乏感 + 目标物) + 消费力

### 二、引导需求，赋能客户

1. 营销要点：寻找消费者的缺乏感
2. 产品 = 匹配消费者缺乏感的目标物
3. 将动机转化为需求，给消费者赋能

## 第四章：目标客户的精准营销

### 一、客户分层的方法

1. 高价值客户
2. 有价值客户
3. 保本客户
4. 营业额
5. 产品利润空间
6. 产品类型
7. 客户合作度
8. 客户规模
9. 目标客户
10. 潜在客户

### 二、客户的身份数据

1. 客户身份数据
2. 洞察客户的喜好
3. 预测客户的购买倾向
4. 其他形式的数据
5. 增加互动的技巧
6. 增加客户忠诚度的技巧
7. 互联网精准营销关键词

□ 用户思维

□ 转化率

□ 用户体验

□ 参与感

□ 曝光率

8. 客户画像的方法

□购买金额

□购买频次

□购买价位

□购买习惯

□年龄

□性别

□身份

9. 客户画像后的 RFM 分析法

10. 客户画像后常数据分析图表

11. 建立客户连接点

三、分层后的策略与方法

1. 分类客户的归纳总结

2. 分类客户的策略

3. 重点客户的一企一策

4. 整合的艺术

□资源匹配

□方法策略精准

## 第五章：客户的需求挖掘

一、.如何锁定关键人

□如何搞清客户的业务流程图

□如何在客户方编织关系网

□如何建立快速建立信赖感

□关键人和你的关系程度如何判断

二、 如何抓住客户的痛点

□什么是 SPIN 销售法

□痛点与需求的区别

□不同级别人的痛点

□痛点的挖掘

□案例：360 公司 CEO 谈“痛点”

□案例：打动人的 KISS 原则

□案例：“倔唐总”是如何突破的

## 第六章：沟通的技巧

1. 沟通的“五心”

2. 有效项目沟通的四大关键

3. 倾听的重要性

4. 有效倾听技巧

✓倾听的五个层次

✓倾听的内涵——五到

5. “说”的技巧

6. 学会赞美

7. 走心的沟通-唱和术

8. 关键是我懂你

## 9. 口才的训练

### 10. 沟通冲突处理

### 11. 人际沟通的基本技巧

- ✓ 通过“聆听”了解对方
- ✓ 通过“提问”澄清问题
- ✓ 通过“表达”让对方理解
- ✓ 通过“信任”建立关系

### 12. “同理心”技巧

- ✓ 表现出同理，而不是同情
- ✓ 缺乏同理的倾听模式

## 第七章：接打电话基本方法

### 一、打电话的基本技巧

1. 电话一般控制在铃响三声之内接听。
2. 接听电话时，应主动询问对方所属单位或部门。
3. 接听电话时，应事先备好随时会用到的纸和笔。
4. 如果对方要找的人不在，应试着询问对方有无重要事情，
5. 打电话时，应礼貌地问“请问您现在有空吗？我可不可以请教您几个问题？”
6. 亲切、礼貌地接听电话，确定对方已挂电话后再放下听筒。

### 二、接打电话惯例

1. 与他人谈话时，即使电话铃声响了两声，也仍以眼前的客人优先，
2. 当正在打电话又碰上客人来访时，原则上应先招待等候的客人。
3. 通话时若不小心切断电话，应由自己重拨。

### 三、接打电话禁忌

1. 接打电话中，不要轻易使用“等一会再打”，最好确定具体的通话时间。
2. 若有电话找某同事，而其不在，对方询问同事电话时，不要轻易回答。
3. 转告正在接待客人的同事有电话时，最好不要口头转述，可利用纸条传递的方式。
4. 打电话和外出的客户联络时，尽量以能回答“是”或“不是”等简单的形式发问。
5. 在办公室打电话，要照顾到其他电话的进出，不可过久占线。

## 第八章：发微信的技巧

1. 尽量避免使用单个字，例如哦、嗯、是等。
2. 请正确使用标点符号。工作本来都很忙，难道让人家自己断句翻译么！！
3. 给客户发文件的时候建议 word 文件和 PDF 文件一起发送，
4. 有关工作的信息，一定要有回应确认，
5. 如果忘了回复，想起来的时候最好解释一下原因。
6. 真有急事请打电话，不是每个人都守在微信旁边的。
7. 谨慎清除你的聊天记录和文件！

8. 能发文字，就不发语音。
- 9 讲重要的事情的时候不要发语音。
- 10.发语音或者开启语音通话前，最好询问对方是否方便。
- 11 如果你真的喜欢发语音，那么请尽量一次讲完，