

DCC 运营与管理

课程对象：电话销售人员、网销人员、呼叫中心人员、

主讲老师：马诚骏

课程时间：(1—2)天

授课模式：导师讲解、大量案例分析，双向沟通、疑难解答、针对性讲解、参与式研讨。

课程背景：

面对市场的竞争，企业的营销模式也越来越多，可以通过媒体营销、户外营销、活动营销、口碑营销、网络营销和电话营销等方式。电话营销以本身成本低廉，客户集中，操作方便一直为企业所使用。如何提升电话营销的成交水平和能力，成为企业营销的重要途径。我们来分析一下：

第一节：DCC 运营组织架构的建设

- 1、DCC 在整体销售过程中的比重分析
- 2、网络营销的发展决定了 DCC 建设与发展
- 3、DCC 运营组织架构的建设与团队构建
- 4、DCC 呼叫中心、网销、电销的有效结合。形成宣传销售为一体的模式

第二节：DCC 的建设与网络宣传的推广

- 1、互联网的垂直网站合作与宣传
- 2、互联网信息的收集与信息的筛选
- 3、大数据时代梳理有用的数据核心指向
- 4、网络宣传的借势营销分析与案例互动
- 5、网络推广的软文编写与网络推送
- 6、如何将有效的信息由文字沟通转换为电销营销
- 7、网络烘托战与信息资源的管控
- 8、网销的视频与定位网站的宣传与技巧
- 9、网络汇总与网络市场调研开展技巧与方法

第三节：DCC 成员的综合素质与能力提升

一：电话销售人员的素养

- 1、电话销售人员的礼仪
 - 专业用语的使用
 - 电话礼仪的了解
- 2、电话销售人员的心态
 - 发挥个人的想象能力
 - 如何调整最佳的心态
 - 心态调整的几种方法
 - 与顾客建立同理心
- 3、电话销售前的准备工作
 - 得信息者赢销售，得情报者得天下！
 - 客户定位：谁是我们的准客户
 - 以客户为中心的信息收集
 - 电话销售与其他销售模式的配合
 - 如何追踪、锁定准客户
 - 情报价值的分析与使用
- 4、有效地自我激励

每一通电话都是新机会的来源

建立良好的自我心像

如何把工作变成乐趣、激情工作

第四节：DCC 人员的销售的沟通技巧

- 1、通过声音感染力以影响客户
- 2、与客户建立瞬间融洽关系
- 3、积极倾听的技巧
- 4、有效提问获取信息和挖掘客户的需求
- 5、增强声音的感染力
- 6、与客户建立融洽关系
- 7、提问的技巧（开放式与封闭式的询问技巧案例分析）
- 8、倾听的技巧（真正有效倾听几个核心阶段）

第五节：怎样与客户建立初次的网络沟通与电话的好感

- 1、如何设置具有吸引力的开场白让客户不挂断电话？
- 2、如何让客户专心地听你讲？
- 3、如何有效处理客户的各种拒绝？
- 4、如果客户在电话中不表态，如何处理？
- 5、如何才能提高电话销售的效率？
- 6、如何在电话中了解客户的需求？
- 7、如何引导客户的需求？
- 8、如果客户还没有意识到自己的需求时如何办？
- 9、如何将异议变成机会
- 10、多套异议处理实战话术讲解

第六节：通过谈话分析不同客户

- 1、通过表达方法推测客户的性格
- 2、列举几种性格的人和沟通技巧
- 3、推测顾客的类型：
沉默型、借口型、批评型、问题型、怀疑型
- 4、探寻客户的需求
- 5、根据客户需求推荐产品
- 6、根据客户需求确定顾客类型（潜在、当下）

第七节：DCC 处理客户的异议处理

- 1、价格方面、预算方面、计划方面、竞争对手方面
- 2、客户异议处理步骤客户异议的背后是什么
- 3、处理客户异议的基本程序
- 4、用户的异议产生的来源

5、怎么对待客户对你做出的反应