

《电话行销实战与需求挖掘分析技巧》

(标准版：12课时)

【课程背景】

电话销售其实就是一物以类聚，人以群分的游戏。有了打电话的对象，就是如何运用打电话的技巧及团队管理人员带领电话销售团队创造卓越绩效。

要做人性化的电话拜访。谁也不喜欢接到冷酷、粗鲁的电话，因此你的电话必须让它更为人性化。

我的一个学生克服了电话恐惧症，她的方法是从杂志上剪下各种大笑，微笑，相互拥抱的照片，贴在镜子和电话四周。再写一些鼓舞和赞美自己的纸条---哇！真谢谢你的电话，真是一个难得的机会，你打电话让我受宠若惊！等等

如果一个地方遍地是珍珠，周围又全是陌生人，你该怎么办呢？你该如何联系他们呢？你如何超越现有的障碍，建立新的，顺利而持久的关系呢？你如何与陌生人交朋友呢？

如果你的团队充满斗志，是一个学习型组织，注重咨询与检查，注重话术与做人的原则，你也是一个有魅力的教练，你的团队是不是很卓越呢？

问题的答案便是本课程讲解的最精华的部分，让你乐在其中。

【课程收获】

- 1、电话营销的关键要素
- 2、电话营销的流程与技巧
- 3、培养营销意识
- 4、客户需求挖掘与分析技巧
- 5、异议处理与电话营销关键用语

【授课对象】

电话行销精英

【培训大纲】

引言：电话行销的十个核心理念

第一章、电话行销的十个要素

- 一、用眼看，看全局
- 二、用耳听、听细节
- 三、用嘴巴讲，沟通与重复
- 四、用手记、记重点
- 五、肢体语言参与、潜意识参与
- 六、激发想象力
- 七、用心感悟
- 八、身心放松
- 九、表达快乐
- 十、空杯归零状态

第二章、电话行销是一种客户沟通的谈判

- 一、电话是一种超越时间与空间的谈判
- 二、沟通只为很好的效果，谈判才有很好的结果
- 三、销售只生产营业额，谈判才产生利润
- 四、有效果比有道理更重要

第三章、电话行销人员的电话管理

- 一、电话行销前的充分准备
 - 1、颜色笔的错搭应用
 - 2、便签纸的灵活应用
 - 3、电脑资料与打印名单的应用（同类名单放在一起）
 - 4、传真、邮件、短信发送的时机掌握要点
 - 5、如何设计一个好的开场白
- 二、名单的有效分类排列的方法
- 三、集中打电话的最佳时间段
- 四、同类名单同类打
- 五、重要客户约定时间打的掌握
- 六、约访电话的时间把控
- 七、沟通电话的时间把控
- 八、如何在新电话中讲最有生产力的事情
- 九、每次拒绝都是遇到自己的老师

第四章、电话行销聆听的十个要领

- 一、不要打断客户的话
- 二、不要让自己的思绪偏离
- 三、真诚积极的回应
- 四、沟通取决对方的回应
- 五、了解、回馈、反应
- 六、努力了解讲话的实质
- 七、做出重点纪录，并对重点做出确认
- 八、不要臆测对方的谈话，假设对方说的是真的
- 九、全身关注当前的电话
- 十、提出适当的意见引导出问题

第五章、通过电话快速挖掘与锁定客户需求

- 一、了解决策者或采购者
- 二、提出解决方案与塑造产品价值
 - 1、数据、人物、时间、讲故事

2、感性表达证明产品价值

三、测试成交的具体方法

四、建立亲和力的十一种方法

1、赞美法则

2、使用客户的口头禅

3、重复客户的讲话

4、情绪同步

5、语调与语音同步

6、生理状态同步

7、语言文字同步

8、信念同步

9、例同法

10、借喻法

11、幽默表达

第六章、如何在电话中解除客户的抗拒点

一、客户拒绝是成功的开始

二、解除抗拒点的理念是取得客户的承诺

三、解除抗拒点的方法是通过合理的塑造价值的类比法

四、解除反对意见实战训练

1、把资料发过来的吧

2、我们已经有供应商了

3、这种电话太多了，烦的很

4、没时间、很忙

5、你们产品很贵

6、不需要

7、没效果

8、暂时不考虑

9、再说吧

10、不需要会找你

11、到时联系你

第七章、电话行销成交中的关键用语

一、取得承诺的业务人员的正确的表达方法

二、如何让客户转介绍

三、成交中不应该说的九个用语