

# 呼叫中心电话服务营销能力训练

主讲：郭粉

## 【课程背景】

电话销售人员承担着面向精准中高端客户的个性化关怀营销服务的职责，为客户提供深层次服务+营销、关怀客户、激发客户对新产品兴趣、带给客户实惠体验等的维系工作，电话销售是一项专业性较强的工作，员工的综合素质将决定销售业绩与服务水平。本课程旨在全面提升员工的电话营销、客户维系挽留、客户服务技巧，为企业创建效益型呼叫中心培训优秀的人才。同时针对电话经理的运营管理提出合理化建议，帮助管理者理顺思路，突破业绩瓶颈，全面提升呼叫中心各项指标。

**【预备知识】**学员需具备三个月以上电话服务工作经验，对电话营销服务基础概念有一定认知。

**【课程对象】**电话经理、外呼营销或服务人员

**【课程方式】**现场讲授、互动分享、演示讨论、视频播放、案例分析

**【课程时间】**1天

## 【课程大纲】

### 第一部分 优质电话服务技巧

#### 一、乐在服务、销售的积极心态

- 1、服务、销售工作对于个人的重要意义
- 2、情绪压力舒缓调节方法

#### 二、优质电话服务的步骤及电话服务技巧

- 1、电话服务聆听和交流技巧
- 2、培养电话服务的提问和引导技能
- 3、常见电话情景处理技巧
- 4、把握服务中对客户进行二次销售的机会
- 5、客户细分
- 6、根据客户的语音语调以及第一二句语言等基本信息快速判断客户的基本性格特点
- 7、各种性格特点客户的沟通喜好与禁忌
- 8、有效降低客户的期望值的策略

#### 五、回访--有效持久的客情维系

- 1、第一个回访电话拨打时机的选择
- 2、回访电话的话术设计
- 3、注重信息反馈，扩大影响力

#### 六、客户的抱怨处理技巧

- 1、现场模拟：对几种难缠客户的处理原则
- 2、客户真实的离网原因挖掘

### 第二部分 电话营销技巧

#### 一、电话销售认知以及销售前的准备

##### 1、电话销售前的准备

- 潜在客户寻找
- 熟悉客户资料
- 熟悉产品与服务
- 电话准备清单

##### 2、提高你的声音感染力

## 二、电话营销的基本步骤与实例分析

### 1、营销过程中常见客户心理分析

- 缺乏信任：我为什么要买？
- 犹豫不决：我办了这款产品后真的有好处吗？
- 眼见为实：我自己可以去网点办理！
- 本能拒绝：不管你说什么，我就是不要！
- 杯弓蛇影：上次你们的产品或服务不好，这次我再也不上当了！

### 2、主动营销的切入点：寻找关联性话题

- 生硬的推销只会引起客户本能的拒绝
- 寻找切入点的常见误区
- 主动营销中的非语言因素的运用
- 如何面对开场白中的拒绝？
- 客户经常说的就是“没时间、没兴趣、没需求”，如何应对？

### 3、需求探寻技巧

- 需求探寻的目的和意义
- 是不是任何时候都需要作需求探寻？
- 需求的分类：明确需求和隐藏需求
- 基于客户管理系统的数据分析挖掘客户需求
- 需求探寻的利器：提问

### 4、产品呈现技巧

- 产品呈现的常见误区
- 产品呈现的 FABE 法则
- 产品呈现的逻辑结构
- 现有主推产品卖点分析
- 销售话术提炼
- 现场情境模拟

### 5、异议处理

- 客户异议的真相
- 识别真假异议
- 客户异议的不同原因
- 化解异议的策略

面对异议最重要的是了解客户的真实想法

异议处理不是简单重复产品的卖点，而是以关心的心态协助客户找到购买的理由

异议是可以预防的

- 常见客户异议应对技巧

“我什么都不需要！”

“你们还好意思打电话过来？！”

“我再考虑一下”

“我有空去网点办理吧…”

### 6、交易促成

- 成交的时机：发现客户的购买信号
- 低风险的成交语言
- 应对成交拖延的策略
- 将失败的成交转化为新的机会

