

## “一线生机”——银行客户经理电话销售技巧培训

### 课程背景：

电话营销是一种远距离操作，“千里姻缘一线牵”自己手中的产品就像“女方”，顾客是“男方”电话销售的任务就是帮助自己手中的产品找到“有缘人”。银行客户经理在市场寻找合适的客户中，存在很多困惑：

1. 客户对于这样的电话很反感，经常一听到银行电话直接挂断；
2. 产品介绍没有亮点，无法吸引客户。
3. 电话沟通没有技巧，无法建立有效的沟通。

……

看来，这简单的“线”并没有那么结实，一不小心有可能就断了，电话销售一定要抓得住这“一线生机”。其实作为一名优秀的电话销售人员，并没有想象的那么难！**首先**，在与客户沟通之前，要做好充分的准备，做好客户信息整理，通过信息的整理提取出帮助成交的关键性细节，将这些发现的细节进行简单的再加工。做到心中有数，有的放矢。**其次**，与客户沟通的过程中跟去情况随机应变、灵活应对，这不仅仅是经验的积累，更是一门实用技术。这就要求销售人员或客户经理对产品非常熟悉，同时要了解客户，还要懂点心理学常识、懂点销售常识。**最后**，合理运用语气、语调、话术等向客户传递信息，表达感情！建立积极良性的沟通环境。电话销售要多思多想，不断的总结经验才能完善自己，提高业绩。

本次培训就是帮助银行一线客户经理和呼叫中心坐席在实际工作中握紧手中的“线”。快速掌握电话营销的精髓，运用到实际工作中去，形成具有个人特色的电话销售方案！

### 课程收益：

- 通过培训，让学员了解并掌握电话销售流程和技能，能够接听客户咨询，并引导客户成交。
- 通过培训掌握电话销售技能，学员能够根据银行提供的客户资源，主动进行客户拓展。
- 通过服务和销售技能引导客户合作，达成销售业绩

**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**支行网点客户经理，电话呼叫中心坐席员工

**课程方式：**知识讲解、案例引导、话术实操、现场演练相结合

## 课程大纲

### 第一讲：电话销售的基本认知与话前准备

#### 一、电话销售的认知

##### 1. 电话销售的好处

## 2. 电话销售所面临的挑战

**电话销售万能公式：**业绩=技能×拜访量×件均

**案例：**某银行电销中心的电话录音

## 二、电话销售六大流程

1. 聚焦目标——客户分析

2. 建立关系——寻找话题

3. 激发需求——发现痛点

4. 提供方案——解决问题

5. 异议处理——排除困难

6. 促单成交——临门一脚

**案例：**某银行理财经理销售日常工作视频

## 三、电话前的七项准备工作

1. 客户名单

2. 每个致电客户信息

3. 鉴别目标客户的问题清单

4. 询问的策略和问题

5. 电话目标

6. 可能遇到的问题和应对策略

7. 资料工具和心态的准备

**工具：**电访工具清单

**练习：**学员自己制作电访工具清单

## **第二讲：电话销售的六大实施动作**

### **一、开场白准备和客户百问百答**

1. 巧报自己的职务引起客户兴趣
2. 借助双方都熟悉的第三人拉近感情
3. 利用别人的名望给自己带高帽子
4. 激发客户“占便宜”心理，继续听我说

**课堂互动：**场景化自我介绍

### **二、分析客户性格类型，进行深入沟通**

1. 爱听的（沉默的鸽子型）
2. 爱说的（自我表现的孔雀型）

3. 爱问的（思考的猫头鹰型）
4. 打断说话的（权利欲的老虎型）

**案例：**《疯狂动物城》视频片段

### **三、SPIN 提问方式了解客户的显性需求和隐性需求**

1. 试探询问客户背景情况
2. 刺激客户难点（痛点）问题
3. 暗示客户解决之道
4. 确认客户具体需求

**案例：**银行理财经理公募基金销售话术

### **四、提供案例和数据说服客户成交**

1. 不要在电话中谈金融术语
2. 利用客户关心的话题举例子
3. 社会热点话题促成交
4. 买个关子——产品收益不可提
5. 巧用数据引关注

**案例：**某银行电话理财经理的电话下手录音——银行自营理财产品

## 五、价格和服务谈判

1. 利益共同点拉近彼此距离
2. 客观巧妙的谈论竞争银行的产品

工具：环状图帮助销售人员找到竞争优势

## 六、提供服务深入建立关系，要求客户转介绍（MGM）

练习：制作自己的电话名片

## 第三讲：电话异议处理与沟通技巧

### 一、化解客户抱怨的

1. 换位思考法
2. “三明治”法
3. 从众心理法
4. 协商让步法

案例：某环保公司客户投诉电话录音

### 二、电话异议处理（六大灵魂拷问）

1. 怎样说才不会被拒绝

2. 怎样破解“需要和家人商量一下”
3. 怎样破解“我对产品没有兴趣”
4. 怎样破解“我需要时再联系你们”
5. 怎样破解“我需要行其他银行产品比较一下”
6. 怎样破解“我没钱”

**演练：**小组成员派代表到其他小组进行异议处理

### 三、电话异议处理的误区

- 1、等客户冷静冷静我再回复

**案例：**某银行 24 小时投诉处理机制

- 2、客户说的不对，我说的对！

- 1) 忌质问

- 2) 忌命令

- 3) 忌批评

- 3、自作主张，没有征求客户意见

**案例：**山东某药企电话销售人员的异议处理（讲述）

### 四、危机也是商机

## 1. 打错电话也能带来业绩

**案例：**某培训机构错打电话却带来订单

## 2. 危机转化成时机，客户投诉电话的营销转化

**案例：**某银行客户购买保险产品后投诉再转化

## 3. 流失客户的再挽回，提升网点规模收益

**案例：**某农商银行流失客户挽回录音

# 第四讲：电话销售的五大沟通技巧

## 一、提升声音感染力

### 1. 声音特性

1) 热情——笑着说话

2) 节奏——注意断句和重音

3) 音量——听得请、不打扰

4) 语调——抑扬顿挫，电话那头能听出情绪

**案例 1：**听音辨人——电台主持人的两档节目对比

**案例 2：**停顿的力量

## **2. 措辞组织**

1) 注意礼貌用语

2) 专业自信

3) 简练积极

3. 与客户建立融洽关系

**案例：**巧用拟声词和语气词

## **4. 迅速建立关系**

1) 赞美

2) 认同

3) 请教

**案例：**视频《赞美的力量》

## **二、站在客户的角度思考问题**

1. 客户在意资金安全

2. 客户在意预期收益

3. 客户在意身体健康

4. 客户在意亲子教育

**案例：**探寻客户需求《小儿难养》视频——送礼

**思考：**客户在意什么？

### 三、提问技巧

1. 引导式提问——步步紧逼水到渠成

**案例：**视频《今日说法》张绍刚

2. 肯定式提问——引导客户正面回答

**案例：**视频《鲁豫有约》

3. 限制式提问——只给客户相对自由

**游戏：**《“是”or“不是”》

### 四、倾听技巧

1. 真诚请教客户会喜欢你

2. 肯定客户引起对方共鸣

3. 提出建议赢得客户信任

**案例：**视频《聆听》

**第四讲：说服客户购买的四大方法**

## 一、讲故事和案例

1. 讲就讲客户身边的案例
2. 描绘成交后的买好景象

**案例：**某银行客户经理电话营销实物贵金属

## 二、数据说明

1. 越简单的算法越能说明问题
2. 量化客户在你这里能够得到的所有好处

**案例：**解释“微笑曲线”的两个方法

A、传统型

B、模拟收益型

## 三、情感说服

1. 寻求客户的帮助
2. 搁置分歧
3. 情到深处自然成

**案例：**视频《保险销售员》（泰国）

## 四、客户反馈

## **1. 消极反馈**

- 1) 及时化解客户消极情绪
- 2) 征求客户意见，共同解决
- 3) 把客户消极抱怨专务在成交之机

## **2. 积极反馈**

- 1) 及时给与客户肯定答复
- 2) 引导客户“向上销售”
- 3) MGM 的大好时机

**工具：**“公式型话术”清单

**演练：**根据客户提问，巧妙回答促单

## **第五讲：电话营销中的场景应用**

**案例：**保险产品电话营销实战技巧

**案例：**实物黄金、“纪念币”电话营销实战技巧

**案例：**信贷产品电话营销实战技巧

回顾与总结：课程总结以及研讨