

# 电话销售技巧课程大纲

## 课程背景

随着市场经济的发展，越来越多的企业用电话作为销售的工具。可在实际的销售工作中，有许多电话销售人员不会打销售电话，往往很随意的丢掉了生意成交的机会。那么如何掌握好电话销售技巧打好销售电话呢？

## 课程目标

了解电话营销和销售对企业的重要意义，掌握电话营销和销售的关键成功因素，熟悉以客户为中心的电话销售流程，掌握电话销售的重要技巧和方法，掌握通过电话与客户保持长期关系的要领，学会解决电话销售中各种问题的技巧。老师会利用大量的实际场景进行打电话/接电话的演练，在引导学员互相之间演练各种情况下的电话应对方式，讲师讲评指导并讲授技巧要点。

## 课程对象

销售人员

## 课程时间

1-2天

## 课程方式

授课 40% (互动引导) +小组练习 20%+现场模拟演练 40%

## 课程大纲

### 第一部分 电话销售人员的角色的定位

- 一、不卖产品，卖为客户解决问题的方案——专业顾问
- 二、不卖产品，卖产品给客户带来了的好处——销售专家
- 三、不卖产品，卖服务，让客户为你的服务买单——服务大使
- 四、卖产品之前，先把自己卖出去，让客户喜欢和信赖你——朋友

### 第二部分 以客户为中心的电话销售流程之天龙八步法

#### 一、 第一步：修炼

- 1. 做销售要有强烈的企图心      — 成功的欲望
- 2. 做销售不要总是为了钱       — 有理想
- 3. 拜访量是销售工作的生命线   — 勤奋
- 4. 具备“要性”和“血性”       — 激情
- 5. 世界上没有沟通不了的客户   — 自信
- 6. 坚持不一定成功，但放弃一定失败 — 执着
- 7. 今天的努力，明天的结果       — 有目标

#### 五、第二步：磨刀

- 1. 物料准备

2. 正确的身体语言准备
3. 预测客户可能会提出的的问题
4. 电话销售的数量目标的设定
5. 客户资料的准备
6. 充分了解和介绍产品
7. SWOT 分析

#### 六、第三步：开场

1. 问候客户及身份确认
2. 表明我们的身份，包括公司身份和个人身份
3. 激发客户的兴趣

思考：开场白后，客户可能会产生什么反应？如何处理？

8. 赞美
9. 寒暄

#### 七、第四步：引导

思考：客户为什么不在我们的平台购买保险产品？

1. 影响客户做出购买决定的五种情感因素
2. 思考：客户购买保险产品有什么需求？
3. 了解需求的方式——提问

- (1) 开放式

(2) 封闭式

10. 探寻引导客户需求-SPIN 提问技巧

(1) SITUATION QUESTION—背景问题

(2) PROBLEM QUESTION—难点问题

(3) IMPLICATION QUESTION—暗示问题

(4) NEED-PAYOFF QUESTION—需求-效益问题

11. 聆听

#### 八、第五步：推介

1. 产品生动化展示的攻心策略
2. 如何有效引导客户
3. FABE 产品展示法则应用
4. 如何有效激发客户购买（占有）的欲望？主动提出，透过证据说服您的客户

#### 九、第六步：异议

1. 深刻认识异议：嫌货的才是买货人
2. 了解客户产生异议的真正原因
3. 一般都会有哪些异议？如何处理客户的异议？
  - (1) 关于价格的异议

(2) 关于产品的问题

(3) 关于服务的问题

(4) 关于其他的问题

#### 十、第七步：促单

1. 成交方法

2. 如何连带销售？

#### 十一、第八步：维护

1. 交易完成后的注意事项

2. 客户回访的要点

3. “美”程服务

4. 未合作的客户如何跟进？

**角色扮演：实战情景角色扮演+学员点评+讲师点评**

**特训结束分享**

### **第三部分 电话销售中的沟通技巧**

一、 引言

二、 增强声音的感染力

三、 与客户建立融洽关系

四、 电话销售的礼仪

(全文完)