

电话销售团队现场管理

课程背景

本课程介绍电话销售团队的经营规划、管理与绩效提升密技、以及人员激励辅导秘诀。不管是由基层人员晋升、或是具备其它营销管理经验的电话行销管理者，都可由本课程中了解到重要的管理技巧，快速掌握管理重点，进而发挥电话行销人员最大的潜能，为公司带来更高的业绩及丰厚的利润！

课程目标

1. 电话销售团队的日常管理要点
2. 如何进行有效的现场管理
3. 电话销售话术如何设计与制作
4. 影响电话行销团队的绩效 KPI 如何设定与管理
5. 如何有效激励与领导

课程对象

销售人员

课程时间

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 电话营销行业介绍

- 一、什么是电话营销
- 二、为什么要实施电话营销项目

第二部分 电话营销的现场管理业务流程与执行

- 一、现场管理的定义
- 二、现场管理的各部门角色分工和管理层次（包含营销运营和支撑、后台支撑人员和前台外呼人员之间的相互配合）

三、现场管理的关键点

四、现场管理制度

第三部分 电话营销销售流程和话术

- 一、话术的三层含义
- 二、话术规划与分类应用
产品特点/应用模式/客户发展阶段
- 三、正确设计话术的方法与技巧

1. 话术引导地图
2. 标准话术执行手册

四、完整的电销话术构成内容

第四部分 基于绩效的电销团队管理

一、影响电销绩效的关键指标 KPI

1. 衡量活动量绩效指标/衡量工作质量绩效指标
2. 绩效方案
3. 绩效评估
4. 绩效反馈

五、日常管理的四件武器：

会议管理/录音分析/看板管理/PIP 业绩检讨

六、现场管理的两大法宝：

跟听与走动管理

七、系统培训与辅导方法

八、电销团队的人员激励技巧

1. 因人而异的激励行为
2. 借助报表观察员工状态
3. 高效的激励方法
4. 防止销售精英流失

(全文完)