

电话销售研习营

培训课程大纲

培训项目概况

课程名称：《我的门店我做主——金牌店长培训》

培训对象：电话销售代表，销售主管等；

培训时长：一天

课程收益

- 1、本课程不讲心态激励与心理等内容，只针对电话销售中可能出现的问题提供针对性方法，并进行实战训练。
- 2、通过课程帮助学员解决如下问题：
 - 通过语言判断不同类型消费者，并根据消费者类型，选择更有效的针对性话术以达成销售；
 - 针对电话销售的整个过程进行动作分解，在每一个环节中发现问题，提出解决方案，并通过演练共同改进；
 - 电话中处理异议的有效方法，如何更有效地打消客户的疑虑，以促成销售；
 - 如何有效控制通话时长，针对有购买欲望的顾客，进行快速杀单，避免因过长通话影响通话量。

课程大纲

章节名称	课程大纲
我们来找茬	现场听两个电话录音，请大家来讨论哪里有不合适的地方
	邀请两对同事进行现场演练，讨论其优缺点

		选择其它电话销售行业的案例，引出电话销售的难点和要点，即我们要解决的问题
目标消费群体分析		目标客户群体分析
		客户年龄层分析：不同年龄层思考问题的方式、问题关注点的优先级分析，针对策略
		客户性格分析：客户性格的四种类型，如何单纯通过语言判断客户的性格，针对策略
		根据不同类型的消费者进行模拟现场演练
电话销售动作分解	1、电话销售的开场	开场白的要素
		开场白设计注意事项
		开场白设计演练
	2、客户需求探询	需求探询两大法宝：有效的询问与成功的倾听，通过案例与演练分析询问与倾听的要点
		不同产品的需求挖掘方向
		需求挖掘注意事项
	3、介绍产品	产品介绍的常见误区分析
		产品介绍的最常用策略：FABE 法则
		FABE 法则的分析与演练
		有效的产品介绍方式：金字塔式表达策略
	4、处理异议	异议的分类与电话判断方式
		处理异议的核心原则：同理心，同理心如何表达
		处理异议的常用技巧
		常见异议的处理方式与演练
	5、促成购买	快速杀单的重要性
有效判断购买信号：那些语言代表着客户已经产生了购买欲望		
主要的逼单术讲解		
	逼单话术的设计与演练	