

电话销售实战技巧进阶课程 2 天

课程目的：课程是专门针对已经参加过《电话销售实战技巧》培训的营销人员设计的电话销售进阶培训课程，帮助学员巩固和深化电话沟通与销售技巧。

适合对象：需要使用电话作为有效沟通和销售工具的金融机构一线销售人员

备注：1、进阶培训学员需参加过浦瑞的《电话销售实战技巧》培训（内容详见上一页）；

2、需提供学员日常工作电话录音作为课程点评用途

3、课程中穿插大量成功案例交流和电话邀约实战演练

课程提纲（2天12小时每期不超过40人，将根据具体培训需求优化）

第一单元 一个中心永不变——以客户为中心

课前讨论：我们为什么选择电话作为销售渠道？

电话营销的成功法则

以客户为中心：研究客户资料、挖掘客户需求、提供方案建议、客户预期管理、合适营销方法、客户关系管理

拿起电话前一定要做的五件事

第二单元 二个关键放眼前

1、通过电话和客户迅速建立信任

2、找到目前的聚焦点，并在最短时间采取大量行动：

80/20 定律的深刻理解

销售人员时间分配的 80/20 法则

第三单元 三种技巧一线牵

1、表达方式的技巧

2、开场白的技巧

熟悉客户的开场技巧和电话邀约

不熟悉客户邀约见面的电话流程

电话邀约客户实战演练 电话录音点评

3、聆听认同的技巧

聆听的三个细节

有效聆听的关键因素和技巧

认同的三个有效步骤

经典认同六句

第四单元 四项原则放心间

四项原则帮助建立信任：

1、信任：了解客户背景，加深信任

2、动机：找出客户的问题、痛苦和需求

第五单元 五项准备要做好

1、身体和心态

2、打电话前的准备

3、专业知识的准备

4、非专业知识的准备

5、三种不同客户的应对模拟准备

第六单元 六大话术背几遍

——接通在于概率，话术决定效果

1、开场白的话术

2、问问题的话术：电话中提问题的关键原则

3、塑造价值话术

电话中介绍产品与服务注意事项

争取客户愿意听下去的机会

总分总法引导客户

4、赞美同理话术

5、处理异议话术

6、电话成交话术

第七单元 七项流程多实践

1、数据库客户细分：目标客户资料研究
客户关系管理的三个关键点

目标客户致电顺序和资料研究

2、做好初次电话沟通

设定好电话销售主要目的和次要目的

注意首通电话印象

3、做好客户分类：及时录入 CRM 有关客户资料

客户的四种分类原则

4、电话跟进需求挖掘：电话跟进的要点

5、异议处理要专业

如何面对电话中客户的拒绝

<p>3、专业：付出极小化、利益极大化，帮助客户做出合算的投资</p> <p>4、工具：擅用销售工具促进电话销售</p> <p>电话录音点评</p>	<p>解决客户投诉的八个秘诀</p> <p>6、电话邀约或成交</p> <p>7、维护客户关系做好转介绍</p> <p>让客户感动的三种服务</p> <p>转介绍的时机选择</p> <p>祝大家赢向未来！</p>
--	--
