

# 电话销售实战技巧课程 2 天

**课程目的：**近年来，电话销售在中国金融业获得了蓬勃发展，无论是针对机构客户还是个人客户，电话销售都被各家企业作为重要的销售渠道开始进行尝试，很多企业因此取得了优异成绩。如何通过电话销售加强对非现场客户的维护，建立长期的信任关系；同时及时销售一些适合客户的金融产品，是理财产品销售人员需要尽快学习的专业技能。本课程针对电话销售人员普遍存在问题：

- 如何应对客户拒绝？
- 客户互动性如何增强？
- 缺乏销售技巧和销售经验
- 如何从客户来电中寻找销售机会？
- 如何提升沟通效果引发客户投资兴趣？
- 面对客户质疑如何应对
- 如何从沟通中探索客户深层需求？
- 如何把握时机引导客户成交

**适合对象：**需要通过电话跟进和销售金融产品的营销人员

**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 电话营销与电话销售

课前讨论：我们为什么选择电话作为销售渠道？

电话营销人员的成功金字塔

电话销售=艺术？科学！

电话营销与电话销售

金融业电话销售的主要方式分析

电话销售人员面临的挑战和解决方法

电话销售人员的六大关键成功因素

电话销售进程

电话销售必备素质

## 第二单元 电话销售的准备

1、电话销售的事前规划

电话销售六项准备工作

电话情景预测及相应的对策

打电话前的精心准备

电话销售的二十个关键点

擅用销售工具促进电话销售

2、电话销售的目的和目标

电话销售的目的和目标

小组讨论：电话销售目标设定

反思：你还有多大的潜能没有被开发

## 第三单元 电话沟通和邀约

一、电话中沟通的原理和关键

电话营销流程图

电话销售中的六种沟通技巧

电话沟通要素

声音也有表情：提升在电话中的声音感染

## 二、解读客户

客户消费行为的六大步骤分析

如何提升客户的满意度：客户体验值和期望值管理

## 三、电话邀约

如何邀约不同类型的中高端客户

邀约客户的电话流程：

1、熟悉客户的电话邀约

2、陌生客户的电话邀约

电话邀约客户实战演练

## 第四单元 电话销售六步骤

一、电话销售六步骤

1、开场的技巧

电话销售理想开场白必备要件

2、介绍产品的技巧

3、处理反对问题的技巧

4、激发准客户购买欲望的技巧

5、电话促成技巧

6、电话跟进的技巧：

根据电话结果对客户分类

不同类型客户的跟进方法

二、如何通过接听电话进行交叉销售

销售人员如何接听电话

如何在电话销售中有效运用交叉销售

巧妙引导预期客户的来电

销售精英来自于严格的自我管理

提升专业营销素质，赢向未来

---

力 如何问问题和有效倾听	
-----------------	--

---