

客服人员电话呼出销售技巧课程 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的业绩。面对当前复杂多变的市场环境，如何加强客服中心的电话呼出销售工作，为业务提供必要的业务支持，为客户提供更加专业的服务，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，提高客户忠诚度，受到金融机构管理层的高度关注。

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？
- 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
- 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
- 如何从客户来电中寻找销售机会？
- 销售人员的自我管理

适合对象：金融企业客服中心需要进行电话呼出服务的人员；需要运用电话销售方式为客户提供产品信息和服务的金融产品销售人员

课程提纲 (2 天 12 小时每期不超过 30 人, 将根据具体需求优化)

第一单元 电话营销与电话销售

课前讨论：为什么要用电话作为营销渠道？
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
电话销售人员面临的挑战和解决方法
电话营销与电话销售的六个关键成功因素
销售计划与达成的关键
电话销售进程
电话销售成功的黄金法则

第二单元 电话销售的准备

一、电话销售的事前规划

打电话前要做的五件事
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

二、电话销售的目的和目标

电话销售的目的
电话销售的目标
小组讨论：电话销售目标设定
客户的电话销售目标分析

第三单元 电话销售六步骤

一、电话中沟通的原理和关键

二、解读客户

Talker 和 walker 的区别
感性和理性的消费行为
客户消费行为的六大步骤分析

三、电话销售六步骤

- 1、开场的技巧
开场白的要素及实战技巧
熟悉客户的电话销售
陌生客户的电话销售
学会优势问题激发客户的投资需求
- 2、介绍产品的技巧
学习介绍产品的几个核心技巧
总分总法则运用引导客户投资兴趣
- 3、处理反对问题的技巧
认同、赞美加同时
化反对问题为卖点
太极沟通
- 4、激发准客户购买欲望的技巧
- 5、电话促成技巧
电话成交的八大技巧
- 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

四、如何接听电话

客服人员如何接听电话
如何在电话销售中有效运用交叉销售

<p>电话销售中的六种沟通技巧</p> <p>电话沟通要素</p> <p>声音也有表情：提升在电话中的声音感染力</p>	<p>巧妙引导预期客户的来电</p> <p>面对客户突然来电如何处理</p> <p>销售精英来自于严格的自我管理</p> <p>提升专业营销素质，赢向未来！</p>
--	--