

# 《远程客户关系管理与营销能力提升》

主讲：李瑞倩老师

## 【课程背景】

本课程从远程客户经理的实际工作内容为出发点，通过对他们电话沟通技巧及电话促成技巧的培训，提升其在相关岗位的职业能力，沟通能力和销售能力。进一步将客户营销的技巧落实到实际工作中；帮助他们灵活应用远程客户营销的知识服务于客户，完善、提升企业的公众形象；进而提高企业的社会效益和经济效益。

## 【课程收益】

- 掌握远程客户经理电话沟通技巧；
- 掌握远程客户经理电话促成成交技巧；
- 掌握远程客户关系管理的方法

## 【课程特色】

课程可操行强，学完即可用；引导式授课，教学手法多样；可互动性强

## 【课程对象】

远程客户经理

## 【课程时间】

1天（6小时/天）

## 【课程大纲】

### 一、远程客户经理电话沟通技巧

#### 1.营销技巧一：开场白前30秒

- 开场白之规范开头语
- 问候语
- 公司介绍
- 个人介绍
- 确认对方身份

#### 2.营销技巧二：挖掘客户需求

- 挖掘客户需求的工具是什么
- 提问的目的
- 提问的两大类型
- 外呼提问遵循的原则
- 四层提问法
- 请示层提问
- 信息层问题
- 问题层提问

- 解决问题层提问

### 3. 营销技巧三：有效的产品介绍

- 产品介绍最有效的三组词
- 提高营销成功率的产品介绍方法
- 体验介绍法推荐“大额存单业务”
- 对比介绍法推荐“理财产品”
- 客户见证法推荐“信用卡分期业务”

### 4. 营销技巧四：客户异议处理与挽留技巧

- 挽留客户的5个步骤
- 挽留客户的优惠政策分析
- 正确认识客户异议
- 根据客户性格进行客户挽留
- 不同性格的客户提出的异议不同
- 挽留客户应具备的心态
- 面对异议的正确心态
- 客户异议处理的四种有效方法
- 客户常见异议处理话术编写

## 二、远程客户经理电话促成成交

### 1. 营销技巧五：把握促成信号

- 促成信号的把握
- 什么是促成信号？
- 促成的语言信号
- 促成的感情信号
- 促成的动作信号

### 2. 营销技巧六：促成技巧

- 直接促成法
- 危机促成法
- 二选一法
- 体验促成法
- 少量试用法
- 客户见证法

### 3. 营销技巧七：电话结束语及转介绍系统打造专业的结束语

- 让客户满意的结束语
- 结束语中的3个重点

- 转介绍的时机把控
- 转介绍的方法技巧
- 转介绍的话术设计
- 转介绍的奖励机制

#### **4. 营销技巧八：与客户建立信任关系**

- 建立信任关系的工具分析
- 快速建立客户关系的沟通技巧
- 用称呼建立客群关系
- 用名字、小名、昵称拉近客户关系
- 男性客户和女性客户沟通拓展的话题
- 微信建立信任关系（朋友圈、语音、文字、图片、表情）