

银行业《电话外呼营销实战技巧培训》

主讲：王庆晨老师

课程收益：

- 1、帮助学员突破营销心理障碍和恐惧，快乐销售与工作
- 2、教会学员识别客户类型与客户消费心理分析
- 3、掌握外呼营销疑难客户的处理技巧
- 4、掌握分期、激活、理财业务外呼营销实战技巧
- 5、掌握分期、激活、理财业务外呼营销关键点、落地话术
- 6、总体提升员工的沟通能力和营销成功率

授课对象：银行外呼人员、信用卡中心外呼人员

授课时长：2天/期

授课方式：采用讲师讲述、案例分析、录音分析、脚本分析、游戏讨论、互动答疑、现场体验、情景模拟、实战演练等方式

课程纲要：

第一部分：外呼人员心态调整与压力管理篇

1. 对外呼营销的正确认知

外呼营销的真正目的分析

营销工作带来的成就感

爱上外呼营销工作的秘诀

分享：把工作变成乐趣的方法

外呼营销的最高境界

2. 外呼营销工作的正面心态

外呼营销卖的是什么？

外呼营销必破的三种心态

- 怕开口
- 怕拒绝
- 怕被骂

消极心态对工作产生的破坏

积极心态对工作产生的影响

经典案例：行业内客户骂到感谢的电话

脚本案例：骂人客户、不耐烦客户应对

3. 外呼营销人员的压力自查与释放

外呼营销人员恐惧的原因及消除

外呼营销人员紧张的原因及消除

外呼营销人员不自信的原因及培养

压力突破方法：重新框架

练习：面对拒绝、投诉、骂人、不讲理的客户，如何重新框架？

压力释放的七大方法

- 开心物件法
- 天使心态法
- 游戏心态法
- 神秘祝福法
- 信仰暗示法
- 行为转移法
- 保健按摩法

体验：学员亲身体会上述方法带来的减压快感

分享：今天心情不好要上班外呼/面见客户怎么办？

分享：日复一日的重复工作，没有激情怎么办？

第二部分：客户消费心理与客户性格分析篇

1. 客户心理分析

客户为啥总挂电话？

客户想要什么？

客户常见异议的心理分析

- 客户说“别来烦我”的心理活动
- 客户说“我不需要”的心理活动
- 客户说“我需要时，再联系你”的心理活动
- 客户说“价格贵/要礼品”的心理活动

互动讨论：客户其它异议对应怎样的心理活动？

2. 六大客户消费类型分析

六大客户消费类型

- 成本型
- 品质型
- 配合型
- 叛逆型
- 自决型
- 外决型

六大客户消费类型心理分析

六大客户类型语言表达分析

分享：六大客户类型的沟通技巧与销售话术

模拟：向各种消费类型客户推荐我们的主推业务

3. 四种客户性格类型分析

互动：四种性格类型测试工具运用

不同性格的特征分析

不同性格的语言模式

不同性格的声音特征

不同性格的喜怒缘由

不同性格的优缺点分析

不同性格的消费心理需求

四种性格的沟通模式变化

四种性格的外呼销售技巧

第三部分：外呼营销高级沟通技巧篇

1. 倾听技巧：听出客户的需求与异议

倾听的三层含义

倾听的两个层次

营销高手倾听的关键点

倾听的四个小技巧

- ✓ 回应认同
- ✓ 确认技巧
- ✓ 澄清技巧

- ✓ 记录技巧

案例：四个小技巧的应用与话术设计

2. 提问技巧：挖掘客户需求

外呼提问遵循的原则

外呼营销的三层提问法

- ✓ 信息层问题
- ✓ 问题层提问
- ✓ 解决问题层提问

提问在外呼营销中的运用及话术设计

3. 引导技巧：产品扬长避短

引导的两层含义

- ✓ 把产品不足引导成优势的方法
- ✓ 把产品不足引导成其他优势的方法

引导的应用与话术分享

4. 同理技巧：打消客户的疑虑

同理心的含义

同理的正确认知

同理的表达方式

同理的话术与应用

5. 赞美技巧：拉近关系，促进成交

赞美的目的分析

赞美的意义与价值

赞美的三个步骤

三大赞美技巧讲解与运用

- ✓ 直接赞美
- ✓ 比较赞美
- ✓ 感觉赞美
- ✓ 感觉赞美

赞美的话术设计

- ✓ 根据客户性别的赞美设计
- ✓ 根据客户名字的赞美设计

- ✓ 根据客户所在地的赞美设计
- ✓ 根据客户方言的赞美设计
- ✓ 根据客户身份证信息的赞美设计
- ✓ 根据客户选择的赞美设计

分享：实用与实战的 21 条赞美话术

第四部分：外呼营销实战技巧与话术篇

1. 优秀的开场白

优秀开场白遵循的两大原则

外呼营销开场白的注意事项

互动分享：自杀式开场白的特征

互动分析：现用外呼开场白分析

脚本设计：最有效的三种开场白设计

- 让对方开心的开场白设计
- 让对方信任的开场白设计
- 让对方重视的开场白设计

现场练习：根据“客户类型”寻找切入点设计开场白

现场练习：根据“客户等级”寻找切入点设计开场白

2. 有效的产品介绍

产品介绍的“简单”法则

产品介绍的“要与要”法则

产品介绍的“奥利奥”法则

提高营销成功率的产品介绍方法

- 好处介绍法
- 对比介绍法
- 分解介绍法
- 客户见证法

互动分享：多套针对分期、卡片激活、理财、银行产品的实战介绍话术

3. 关键的异议处理与挽留

正确理解客户异议

分辨客户真假异议

客户异议处理的万能法则

- 认同法则
- 同理法则
- 赞美法则
- 好处法则

案例：异议处理实用公式+落地话术

客户常见异议

- 客户说：“别来烦我”应对技巧、话术
- 客户说：“我不需要”应对技巧、话术
- 客户说：“我需要时，再联系你”应对技巧、话术
- 客户说：“不优惠”应对技巧、话术

分享：多套根据企业设计的异议处理使用落地话术

4. 把握促成信号，有效促进成交

促成信号的把握

- 促成的语言信号
- 促成的感情信号

常见的 5 种促成技巧

- 最后机会促成法
- 机会难得促成法
- 展望未来促成法
- 零风险承诺促成法
- AB 二择一促成法

现场演练：帮助学员掌握 3 种以上的促成方法

促成“万能句”的话术与运用

分享：多套促成的使用落地话术

5. 电话结束语及预约跟踪

成交结束语设计

- 个性化结束语设计
- 结束语的注意点

预约结束语设计

- 主动法则

- 二一法则

分组练习：设计预约结束语

互动分享：多套根据企业设计的结束语落地话术

添加微信，建立长期关系

- 加微高成功率话术
- 微信的表情应用
- 微信的沟通技巧

注：本课程属于量身定制课程，可根据客户需求及课前调研结果调整课程内容。