

# 银行《电话营销能力提升培训及通关》

主讲：王庆晨老师

## 【课程收益】

1. 帮助学员克服电话营销恐惧心理，缓解压力，快乐营销
2. 让学员充分认识及拓展主推业务的重要价值，积极营销
3. 学会识别不同客户类型及客户消费心理分析，助力营销
4. 掌握电话营销、邀约、激活等业务实战技巧，轻松营销
5. 提升学员在电话中的沟通能力、服务能力和营销成功率

## 【授课时长】

2-3天（6小时/天）

## 【授课方式】

培训采用讲师讲述、案例分析、脚本分析、分组讨论、互动答疑、情景模拟、录音分析、头脑风暴等方式。

## 【授课对象】

坐席人员、一线客服、客户经理等

## 【培训大纲】

## 第一篇：电话营销心态认知调整篇

### 1. 电话营销工作的成就感、价值感、幸福感

- ◆ 分享：AB 客服的经典案例
- ◆ 爱上电话营销工作的秘诀
- ◆ 分享：把工作变成乐趣的方法
- ◆ 电话营销的最高境界

### 2. 电话营销工作的正面心态

- ◆ 电话营销卖的是什么？
- ◆ 电话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
- ◆ 如何培养“主动服务”的积极心态？
- ◆ 经典案例：神老师 15 年的客户老朋友

### 3. 电话营销人员的压力自查与释放

- ◆ 电话营销人员压力来源分析
- ◆ 案例分享：骂人客户、不挂机客户的应对话术
- ◆ 常见减压方法
- ◆ 压力突破方法：重新框架
- ◆ 练习：面对拒绝、投诉、不讲理的客户，如何重新框架？
- ◆ 压力释放的五大方法
- ◆ 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？
- ◆ 互动：无法平衡自己工作和家庭怎么办？

## 第二篇：客户消费心理与性格分析篇

### 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“要礼品/要优惠”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 6 种类型客户推荐我们的 xxx 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
- ◆ 四种性格的电话营销技巧

## 第三篇：电话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“3+2”理论
- ◆ 倾听的障碍
- ◆ 案例：专业术语引起的倾听障碍
- ◆ 视频：客户方言沟通引起的倾听障碍
- ◆ 案例：电话营销人员主观意识引起的倾听障碍
- ◆ 营销高手的倾听关键点
- ◆ 案例：你们还要来网点面签太麻烦，不想办了

### 2. 应答技巧：给出态度及展现专业

- 回应技巧
- 认同技巧
- 确认技巧
- 澄清技巧
- 记录技巧
- ◆ 分享：超级经典好用的回应词组
- ◆ 案例：你们的 xxx 额度太低了！
- ◆ 演练：客户说 xxx 太多了，不需要
- ◆ 案例：客户说自己有钱，不需要……

### 3. 提问技巧：挖掘客户的隐性需求

- ◆ 提问的三大好处
- ◆ 提问遵循的原则
- ◆ 提问挖掘客户的需求
- ◆ 电话营销的三层提问法
  - 信息层提问——建立信任
  - 问题层提问——寻找痛点
  - 解决层提问——产品对接
- ◆ 案例分析：运用提问技巧提高客户的满意度
- ◆ 情景模拟：运用提问挖掘客户对 xxx 业务的需求

◆ 提问游戏：挖掘需求

4. 引导技巧：产品扬长避短

◆ 引导的第一层含义——由此及彼

◆ 案例：把客户的注意力进行转移的技巧——由此及彼

◆ 案例：你们银行网点离我们家太远了，过去办不方便

◆ 案例：你们好多人跟我打电话，怎么回事？

- 把产品不足引导成优势的方法

◆ 快乐游戏 A：找出 xxx 业务的缺点和不足

◆ 快乐游戏 B：把 xxx 业务的不足和缺点，变成优点和好处

◆ 引导的第二层含义——扬长避短

- 把产品不足引导成其他优势的方法

◆ 案例：客户说要办会通过短信和网上办理，不相信电话办理，怎么办？

◆ 演练：客户说你们银行手续费太高，其它某某银行手续费很低，怎么办？

◆ 案例：客户说我有钱，不需要 xxx，怎么办？

◆ 练习：我对你们银行非常不满意，你们的什么业务都不要

5. 同理技巧：打消客户的疑虑

◆ 同理心和同情心

◆ 对同理的正确认知

◆ 表达同理的三个步骤

◆ 案例：你们银行都是骗人的

◆ 案例：客户说对 xxx 业务没兴趣

◆ 案例：办理 xxx 要跟家人商量一下

◆ 案例：我不太相信电话里面办理业务

◆ 同理的话术与应用

◆ 案例：我 xxx 用不上

◆ 案例：我太多 xxx 了，不想办

◆ 案例：很忙，在出差，没时间面签

◆ 案例：额度太少，没必要办

◆ 案例：能批 10 万我就办

6. 赞美技巧：拉近关系，促进成交

- ◆ 赞美的意义与价值
- ◆ 分享：赞美的正面连锁反应
- ◆ 电话赞美的三个步骤
- ◆ 电话赞美 3 大技巧讲解与运用
  - 直接赞美
  - 比较赞美
  - 感觉赞美
- ◆ xxx 客户赞美的话术设计
  - 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（比如额度）
- ◆ 案例：赞美有很多 xxx 的客户
- ◆ 案例：赞美说不缺钱的客户
- ◆ 分享：实用与实战的 21 条赞美话术

## 第四篇：电话营销实战技巧话术篇

### 1. 优秀的开场白，助力邀约与激活

- ◆ 优秀开场白遵循的两大原则
- ◆ 电话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 xxx 业务营销开场白分析
- ◆ 分析：每天前三通电话应该如何打，才能提高成功率和接通率？
- ◆ 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，助力邀约与激活

◆ 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：xxx 额度提升练习

◆ 互动：xxx 产品介绍练习

◆ 分享：邀约、激活实战话术

## 3. 关键的异议处理，助力邀约与激活

◆ 正确理解客户异议

◆ 分辨客户真假异议

- 案例：客户说“你们服务不好”的心理活动及应对技巧

- 案例：客户说“你们都是骗人的”的心理活动及应对技巧

- 案例：客户说“我不感兴趣”的心理活动及应对技巧

- 案例：客户说“等我有时间，去你们网点了解下”的心理活动及应对技巧

- 案例：客户说“这个业务太麻烦了”的心理活动及应对技巧

- 案例：客户说“我不缺钱，办 xxx 对我没用”的心理活动及应对技巧

◆ 客户异议处理的万能法则

- 认同法则

- 同理法则

- 赞美法则

◆ 案例：异议处理实用公式+落地话术

◆ 客户常见异议应对与练习——如何实现邀约与激活？

- 不要说这么多了，我就是不需要！（不愿告诉真实的原因）

- 太麻烦了，不需要……

- 我手里的 xxx 太多了……
- 我现在有钱，不需要……
- 你们公司为什么老打电话给我，烦不烦？
- 你们这个额度太低了，不合适……
- 卡太多了，管不过来，不想办……
- 要年费的都不办……

#### 4. 细节的促成信号，助力邀约与激活

##### ◆ 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

- 附加销售法
- 极致价格法
- 危机促成法
- 展望促成法
- 万能促成法

##### ◆ 现场演练：帮助学员掌握 3 种以上的促成方法，助力邀约与激活

#### 5. 重要的结束语，助力邀约与激活

##### ◆ 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：设计邀约与激活话术

##### ◆ 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

## 第五篇：员工常见困惑与邀约激活通关篇

### 1. 电话营销常见困惑通关

- ◆ 如何引起客户兴趣？
- ◆ 如何处理电话拒绝？
- ◆ 如何建立客户的信任度，提升营销成功率
- ◆ 客户接电话后直接说“不需要”然后挂电话
- ◆ 如何引导客户前来比较偏远的网点现场办理
- ◆ 咄咄逼人：你是哪个支行的，从来没人敢打电话骚扰我，你工号多少？
- ◆ 客户对 xxx 业务不需要、不感兴趣怎么办？
- ◆ 客户不信任我们是银行的怎么办？
- ◆ 客户不相信电话办理，怎么办？
- ◆ 客户怀疑我们是诈骗电话，说电话不可信，怎么办？
- ◆ 客户说好办理，但后来又不办理，怎么办？
- ◆ 客户说你们银行的手续费太高了，其它某某银行手续费很低，怎么办？
- ◆ 客户说来网点办理，但经常爽约，怎么办？

### 2. 场景发卡“邀约话术”通关

- ◆ 模式：分组 PK，讲师点评、辅导

### 3. 发卡客户“激活话术”通关

- ◆ 模式：分组 PK，讲师点评、辅导

**注：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。**