

《服务交叉营销实战技能提升》

培训实施方案

【课程设计背景】

根据我多年从事一线客服的实战经验，做好这份工作离不开两点：心态和行为；心态，顾名思义就是得愿意从事服务营销这份工作，遇到被客户投诉甚至辱骂能调整好自己的心态继续接听下一通。行为，就是掌握沟通的技巧、引导技巧、投诉处理技巧、规范的服务流程，客户拒绝的应对，塑造亲和力、解决客服问题等，拥有积极的服务心态和掌握服务沟通技巧，才能做好这份工作。

所以本课程设计背景正是抓住这两关键点，第一，心态层面：让学员拥有做好客服的信心，相信自己相信产品，拥有积极的心态去从事这份工作。第二，行为层面：让学员掌握服务的流程与技巧、应答话术脚本的设计、的沟通技巧、投诉处理技巧、提升声音的亲和力、客户拒绝的应对话术、问题解决能力全面提升。

课程 100%源于实战超越实战。跟随王庆晨老师，通过有效的训练，帮你破解核心产品销售难题，让一线服务营销人员华丽蜕变。

课程将根据课前调研诊断，量身定制。结合目前企业核心产品，均有课堂通关练习、实战落地的话术脚本和营销工具，输出干货，培训结束话术脚本即可马上用在工作当中。

【课程对象】

话务员、客户经理、客服、班组长

【课程时间】

2天（12小时）

【课程人数】

50人左右

【课程大纲】

新时代服务交叉营销职业认知

电话营销岗位的四大目标，主动服务营销的心态

营销的初心——对自己自信

营销的初心——对产品自信

案例分析与演练：

客户询问我们的产品行不行？

客户质疑收益、优惠

推荐的金融产品产品我自己都没信心

案例、互动（自信的营销）

营销趋势职业定位（根据讲师自身一线营销的工作经验，讲述销售人员的未来发展规划）

新时代营销时面临的四个时期与应对

恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

二、服务交叉营销积极心态塑造与调整

积极阳光客服心态训练

客服沟通情绪来源

积极阳光服务心态来源

活在当下的客服心态

积极阳光的客户心态

调整快乐的营销心态

期望效应在客户服务中的运用

一线基层营销岗位压力源分析

简单有效的缓解一线营销压力的方法

面对超长时间的工作加班怎么办？

对职业发展感到迷茫怎么办？

介绍套餐被客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

被客户埋怨、责骂怎么办？

我每天要接听海量电话压力大怎么办？

客户在对我发泄怎么办？

我的工作指标很重、压力很大怎么办？

我在团队上月倒数第一怎么办？

客户不讲理对我破口大骂怎么办？

三、电话服务沟礼仪与技巧

1、尊重

里客户对产品感知影响因素

沟通中的语义转换

练习：礼仪训练

2、互动

营销沟通中互动的重要性

互动技巧

营销沟通中停顿的时机与作用

练习：核心业务现场训练

3、亲和

亲和力表现

正确的发音方式

营销中声音控制能力

声调的控制

音量的控制

语气的控制

语速的控制

微笑的训练

小练习：语态的控制能力

4、倾听技巧

倾听的三层含义

倾听的障碍

倾听中停顿的使用

倾听的层次

倾听的四个技巧

回应技巧

确认技巧

澄清技巧

记录技巧

现场演练：客户抱怨资费，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

场景现场演练：

客户抱怨，别来烦我（发火、骂人、强势、不耐烦、再打投诉你）的回应技巧

需要时，我找你，积极回应技巧

现在产品都不如以前划算，回应技巧

还说是你们的大客户呢，都没有优惠啊，回应技巧

我的要求很简单，把那个员工给我开除掉，回应技巧我很忙，没有时间

再回复投诉业务时，因长时间沟通，客户搞我们在沟通时前后矛盾（之前无法申请，后续尝试申请），如何处理？

5、共情技巧

投诉抱怨客户的处理

什么是共情？

共情的正确认识

表达同理心的3种方法

同理心话术的三个步骤

案例：

客户张先生，是我们公司的大客户，沟通时，客户表示：“不相信我们是银行的，怕被骗。

请用同理技巧安抚客户情绪并解决此疑问

案例：客户对于产品业务提前终止会承担风险不认可

四、服务交叉营销实战技巧与话术设计

1、营销前的准备工作

心态的准备

脚本的准备

信息的准备

礼仪的准备

2、来电客户需求挖掘与引导技巧

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

三层提问法

信息层问题

问题层提问

解决问题层提问

细分：不同产品销售需求引导话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

3、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

好处介绍法

对比介绍法

主次介绍法

客户见证法

分解介绍法

细分：不同产品销售需求引导话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

练习与案例：

归纳总结流量套餐/套餐升级的好处与话术设计

4、客户异议处理与挽留技巧

异议的分类

真实异议

虚假的异议

隐藏的异议

异议处理的四个原则

客户异议处理的四种有效方法

提前异议处理法：引导法、同理法、认可法

营销，客户常见异议应对话术与练习：

我不需要

我再考虑一下

我跟家人商量一下

我有时间去看看

这次活动，我不想参加，有需要再联系你吧

我在开车，现在不方便

你们上次那个问题都没有帮我解决。

不要说这么多了，我就是不需要！（不愿告诉真实的原因）

你们是不是骗人的

这个产品别的银行也有

我没钱，不感兴趣

你们不靠谱，我不相信
一接电话就表示不要不要
明天没有时间
我现在有钱，不需要产品
你们利息太高了不划算
我担心影响征信
不接受金融分期这种产品
(更多客户异议可收集量身定制应答话术)

5、临门一脚促成技巧

人性需求与促成

人性的两大需求

人性需求对促成的价值分析

促成的五大技巧

② 直接促成法

② 危机促成法

② 二选一法

② 体验促成法

② 展望未来法

② 客户见证法

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

现场演练：学员学会3种以上促成办理的方法

话术设计：6种促成的话术编写