

《外呼邀约实战技巧提升培训辅导》

主讲：王庆晨老师（量身定制课程）

一、目标对象

1. 培训对象

外呼邀约人员

2. 课程时间

（一周项目）

2 天培训（6 小时/天）+3 天跟岗辅导（6 小时/天）

或 1 天培训（6 小时/天）+4 天跟岗辅导（6 小时/天）

（跟岗 1V1 辅导可根据学员人数再进行定制化）

3. 培训目标

- 1) 帮助学员识别客户类型、了解客户心理、增强客户邀约意识；
- 2) 帮助学员提高客户沟通技巧和异议处理水平，加强客户邀约合理挽留；
- 3) 帮助学员提升邀约实战技巧、增加转化率。

二、课程思路

1. 课前调研

调研时间：课程开展前 1 至 2 周

调研内容：根据课程需求，讲师出具问卷调研，由员工进行填写，初步了解学员现阶段问题困惑所在，为课程开展更具针对性。

2. 话术技巧培训

培训时间：2 天（6 小时/天）

培训内容：根据企业需求及调研情况进行集中式的话术技巧提升培训。（详见课程大纲）

3. 跟岗实战辅导

辅导时间：4 天（6 小时/天）（根据企业情况进行调整）

辅导内容：根据培训情况进行一对一的员工话术技巧实战现场跟岗辅导，辅导内容包括所学话术及技巧的运用，并通过现场发现标杆及问题进行现场跟踪解决。

4. 跟踪反馈

跟踪时间：3 个月

跟踪内容：根据学员情况进行后续跟踪，通过布置作业、反馈问题、单独解答、整体解答等方式为已参训学员提供一对一或一对多远程辅导服务（微信、电话、短信、邮件等途径）。

【注】：本课程属于量身定制课程，会根据课前调研结果对课程内容进行优化

三、课程大纲

第一板块 电话邀约认知与心态转换

1.1 电话邀约心态转换

好的心态是成功的开始

客服的邀约压力突破

三种心态必须突破

害怕被拒绝

害怕被客户骂

重复话术邀约

失败来自消极的心态

客户心态剖析

消极心态突破方法：TYS 分类和太好了心态运用

1.2 邀约困难转化的难点

客户骂人，发火时的想法及应答

客户需要再说，敷衍时的想法及应答

客户不想升级，拒绝时的想法及应答

客户考虑一下，借口时的想法及应答

客户怕限制太多，质疑时的想法及应答

第二板块 客户特征需求与心理分析

2.1 客户心理分析

基本型分析、期望型分析、兴奋型分析

两大心理分析

渴望得到——应邀后有什么有利

害怕失去——应邀后有什么限制

2.2 四类客户性格分析

活泼型

力量型

和平型

完美型

2.3 客户性格特征沟通分析

不同性格客户的五点分析

特征分析

行为模式

语言模式

优缺分析

心理需求

客户性格测试工具运用

2.4 四大客户关键行为应对

练习：对于活泼型客户的关键行为及邀约实战话术

练习：对于力量型客户的关键行为及邀约实战话术

练习：对于和平型客户的关键行为及邀约实战话术

练习：对于完美型客户的关键行为及邀约实战话术

第三板块 外呼邀约沟通氛围技巧提升

3.1 沟通“听”技巧-有效倾听

倾听的三层特殊含义

倾听的障碍——挑着听、听一半

案例：客户主观意识引起的表达障碍

注视的两个层次-表层意思、话中有话

注视的三个技巧-回应技巧、确认技巧、方向技巧

案例：回应技巧（语言、用词）

案例：超级经典好用的回应词组

模拟训练：倾听客户核心需求问题

3.2 沟通“问”技巧-主动提问

提问的目的

提问的两大类型

提问遵循的原则

两层提问法

信息层问题设计及应答话术

问题层提问设计及应答话术

案例：通过引导式提问让客户知道升级后对于自己的利益点

3.3 沟通“答”技巧-邀约引导

引导的两层含义-由此及彼、扬长避短

引导技巧在邀约中的运用

把升级利益点进行客户针对性引导

把客户对于到店的限制认知进行引导转化

案例：客户说“我也不太懂，过去也太麻烦了”如何引导客户

第四板块 电话邀约实战技巧提升

4.1 邀约话术技巧“三则一言”

“两秒法则”

“停顿法则”

“妈爸了法则”

“四字真言”

4.2 邀约切入点开场白

- 电话邀约自杀式开场白分析
- 电邀切入点设计
- 邀约切入点设计原则
- 邀约如何切入最合适？
- 电话邀约开场-客户拒绝处理话术

- 客户说：“不需要、不去”时，应对话术处理
- 客户说：“考虑一下”，应对话术处理
- 客户说：“有需要，再打电话给你吧”应对话术处理
- 客户说：“不要再来烦我了”应对话术处理

4.3 迅速拉近客户关系的友好赞美

赞美的目的、价值和意义

认清赞美的本质

赞美是邀约的工具

赞美打造良好沟通气场

案例：赞美客户之后的连锁正面反应

赞美的三个关键点

寻找赞美别人的捷径

如何提高客户感知

赞美的三大方法

赞美客户名字、客户所在地、口音、方言、年龄、家人、身份、业务选择等

案例：如何赞美男性客户、女性客户、合作客户、疑问客户

案例：客户喜欢的赞美话术

4.4 电话邀约有利因素突出介绍

有利因素介绍的“奥利奥原则”与“1：8原则”运用

有利因素介绍的正面引导用词

有利因素介绍的一个核心列表

有利因素介绍的三大实用方法

优点转化法

潜移默化法

指天效应法

练习：到店有利因素突出介绍

4.5 公式化客户异议处理与客户挽留

正确理解客户异议

解决客户异议的两大基本准则

客户异议核心分类

异议处理能力提升的解决公式

异议处理“不需要”的现场引导演示及运用

常见客户常见异议：

客户说：“我不需要、不去”应对技巧

客户说：“我没兴趣”应对技巧

客户说：“我考虑一下”应对技巧

客户说：“我现在不方便”应对技巧

客户说：“我在忙、在开车”应对技巧

客户说：“等我有时间，再去详细了解一下”应对技巧

客户说：“暂时不需要，到时候有需要再联系你”应对技巧

客户说：“你们是不是推销产品，如果是推销产品我不去的啊”应对技巧

客户说：“不要再给我打电话了”应对技巧

客户说：“太远了，不方便过去”应对技巧

客户不耐烦、骂人、说粗话的应对技巧

4.6 客户有效邀约促成信号

客户意愿动摇信号邀约促成点

停顿信号

重复话术信号

语音表情信号

有效邀约促成的3大主动要点

主动开口

主动服务

主动关怀

有效邀约促成魔法公式及技巧

有效邀约促成的高级话术技巧：一选、二定、三留

演练：邀约有效促成

4.7 整体流程话术技巧演练

讲师整体流程讲解

学员话术技巧熟悉运用

学员个性问题调整

学员共性问题分析

学员提问解答

四、辅导流程

实战辅导课程表（具体时间安排以课程实际为准）			
序号	辅导安排	时间	辅导内容描述
1	话术演练	辅导前一天晚上	1、学员话术技巧演练
DAY	辅前会议	1 小时	1、讲师讲解实战辅导注意要点
			2、学员话术现场演练通关指导
	实战辅导	4.5 小时	1、学员实战，讲师一对一跟岗辅导
			2、发现问题与标杆，学员个性及共性问题记录及解答
	辅后复盘	0.5 小时	1、被辅导学员分享实战辅导心得体会
			2、讲师实战总结复盘（问题剖析、案例分享、问题解答、数据统计）