



《邀约与营销技能提升》

主讲：王庆晨讲师

一、项目目标及对象

1. 项目对象

一线员工


2. 项目时间

1 天培训 (6 小时/天)

3. 项目目标

目前有不少服务营销中心通过电话经理和客服两大岗位，正在测试采用电话营销渠道，对客户进行电话外呼，通过一对一的通知、宣传、邀约，采用电话邀约的方式，邀约客户前往营业网点、线上办理业务，提高产品的销量。

由于营业员、电话经理和客服一线岗位，之前从事的工作是客户的服务、维系工作，并存在大量新入职员工，他们普遍缺乏电话营销与邀约营销经验，因此如何通过电话邀约客户？如何介绍产品？如何促成客户购买？这将是管理人员、电话经理、营销策划人员所面临的实际问题。



经过之前项目的实地调研、电话访谈，在实际的推广过程中，一线服务营销面临着以下问题：

- 1、客户不相信产品、不相信电话营销
- 2、客户认为产品价格不够优惠
- 3、客户不了解产品的相关信息，感知不强。
- 5、一线对营销没有信心
- 6、一线邀约客户的话术欠缺
- 7、一线没有掌握电话邀约的核心要点
- 8、一线在介绍资费和套餐时，没有吸引力
- 9、一线不具备推荐产品的沟通技巧、营销技巧
- 10、一线推荐产品成功率低，缺乏信心
- 11、一线不能很好应对客户电话中的特殊反应：疑虑、拒绝、投诉、抱怨

【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

第一板块 职业认知与心态拓展

1.1 明确客户经营的职业认知

没有销售，为谁服务？

没有服务，怎么做销售？

服务与销售相结合

以优质服务促销售

对营销的正确认知

把工作变成乐趣的方法



客户经营工作带来的成就感

1.2 读懂客户想法的五大化恐策略

客户骂人，发火时的想法及应答

客户需要再联系，敷衍时的想法及应答

客户不需要，拒绝时的想法及应答

客户考虑一下，借口时的想法及应答

客户怕被骗，质疑时的想法及应答

第二板块 客户经营之沟通技能提升

3.1 客户经营沟通“听”技巧-有效聆听

聆听的三层特殊含义

聆听的障碍

案例：客户主观意识引起的表达障碍

客户语言语音语调的深层含义

两个层次-表层意思、话中有话



三个技巧-速回技巧、确认技巧、记录技巧

案例：速回技巧（语音、语言）

案例：超级经典好用的回应词组

案例：客户抱怨的回应技巧

模拟训练：聆听客户核心需求问题



3.2 氛围沟通“问”技巧-引导式主动提问

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

引导的两层含义-由此及彼、扬长避短

引导技巧在营销中的运用

案例：把客户的弹性需求通过引导提问转变成刚需需求的技巧

练习：薪金贷产品提问设计

练习：新客理财提问设计

练习：基金产品提问设计

3.3 客户维系沟通“答”技巧-共情赞美

投诉抱怨客户场景处理应对

对共情的正确认识

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



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

赞美客户客户所在地、口音、方言、升级选择等

案例：如何赞美男性客户、女性客户、投诉客户、合作客户、疑问客户

第三板块 客户经营实战之价值提升

4.1 邀约前准备工作

□锁定客户群

□脚本

□心态

□工具及环境

□声音感染力的训练

4.2 营销切入点开场白

- 开场白之规范开头语
- 接通如何让客户愿意听下去？
- 开头语体现你的专业素质
- 开场白脚本中的亮点呈现



- 第一次接触开场白设计
- 后期跟踪开场白设计
- 已成交老客户，接触开场白
- 问候语的设计
- 细分：不同产品业务（金融产品、消费产品）销售开场白话术设计：
- 落地工具：营销工具、话术脚本、练习。

4.4 升级业务有效产品介绍

- 控制式介绍与排列式介绍
- 提高营销成功率的产品介绍方法
- 产品介绍 1+4
- 一个产品介绍核心列表
- 四种有效产品介绍方法
- 体验介绍法
- 对比介绍法
- 分解介绍法
- 客户见证法

案例分析：薪金贷周周享好处介绍法



现场演练：混合型基金产品业务推荐

现场演练：对比介绍法推荐业务

现场演练：贵宾权益活动业务推荐演练

4.5 客户异议处理与二次建议

正确理解客户异议

客户异议核心分类

利用异议二次激活客户升级需求

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：“我现在很忙,一直以忙为借口”

客户说：“要跟家人商量一下”

客户说：“我没钱理财”

客户说：“其它银行同类产品收益比你们高”我行产品利率没有它行高

客户说：“不敢在电话里面买，不相信电销”

客户说：“网点太远，过去不方便”


客户说：“我在他行做理财，款转过来麻烦”

客户说：“我就放活期里，这一点点收益无所谓”

客户说：“我不懂理财不买理财”

客户说：“你们能承诺百分百保本吗？万一本金亏损怎么办？”

客户说：“理财都是有风险的，万一银行倒闭了，理财是不赔的对吧？”



客户说：“基金手续费比天天基金网贵”

客户说：产品的收益为什么越来越低？基金的收益好几年都没有回本

客户说：“不懂网银或者手机银行操作，觉得太麻烦”

客户说：“我有需要再打电话给你，暂时不需要”

客户说：“你别总是打电话给我，再打电话我投诉你们骚扰”

客户说：“现在骗子太多了，不相信你们是中信银行的，万一被骗？”

客户说：“之前买的基金都还没有回本，基金风险太大，不敢买”

4.6 升级营销促成信号把握

有效主动促成的 3 大主动要点

主动开口

主动服务

主动关怀

有效主动促成魔法公式及技巧

有效主动促成的高级技巧：一选、二定、三留

升级后的二次回访与跟进技巧和话术

沉默消费用户的激活技巧与话术

客户挽留技巧和话术

演练：有效促成与挽留技巧运用

4.7 升级整体话术演练

针对所学话术技巧进行话术熟悉练习，为实战拨打进行预热



注：日课程表会根据现场实际情况进行优化调整