

呼叫中心（云呼）业务实战营销技能提升 培训实施方案

【课程设计背景】

为了加快 114 传统查询平台向移动互联网转型发展。致力于为顾客提供最便捷、最优质的移动互联网服务营销政策与工具。中国电信广东号百信息服务分公司相继推智能连接信息服务业务、智慧家庭信息服务业务，为客户提供更加便捷高效的综合信息服务。

但伴随移动互联网时代的发展与创新业务的推出，部分员工心态还未做好充分准备，无法跟随时代潮流，对新业务产品不熟、营销技能欠缺、沟通能力不足问题日益突出……

根据我多年从事电信客户经理一线营销的实战经验，做好这份工作离不开两点：1、心态，顾名思义就是得愿意从事营销这份工作，认清移动互联网发展趋势，积极主动营销，遇到被客户拒绝甚至辱骂能调整好自己心态。2、行为，熟悉创新业务产品，掌握营销技巧、沟通技巧，客户拒绝的应对，促成客户办理、购买等，拥有积极的营销心态和掌握营销的方法技巧，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：让学员紧跟时代步伐、移动互联网趋势，拥有做好创新业务营销的信心，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：让学员熟悉政策和产品，掌握创新业务营销的流程与技巧、话术脚本的设计、客户沟通技巧、客户拒绝的应对话术、促成客户办理等。课程将根据课前调研诊断，量身定制结合目前号百呼叫中心（云呼）主推的核心产品，均有课堂通关练习、实战落地的话术脚本和营销工具，**培训结束话术脚本即可马上用在工作当中。**

【课程对象】

各区县分公司政企商客人员、营服中心人员

【课程时间】

1 天

【课程人数】

50 人左右

【主讲老师】

王庆晨

【课程大纲】

一、移动互联网时代客户维系与营销思路

新时期客户行为的变化

AIDMA 到 AISAS 的转变。

互联网+思维的核心

互联网思维的三个特征

三点式思维

微信营销思路

社群营销思路

呼叫中心（云呼）业务简介与案例分析

智慧家庭信息业务简介与营销案例分析

智能连接信息业务简介与移动互联网时代营销技巧

二、营销积极心态塑造与调整

积极阳光心态训练

期望效应在客户服务营销中的运用

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？

介绍业务被客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

被客户埋怨、责骂怎么办？

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、营销过程中的沟通技巧

1、尊重

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

沟通规范和礼仪

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：电信核心业务现场训练

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
小练习：嗓音保护的三种方法

四、营销实战技巧与话术设计

1、营销前的准备工作

呼叫中心（云呼）业务营销方案及政策宣讲
智慧家庭信息业务营销方案及政策宣讲
智能连接信息业务营销方案及政策宣讲
细分：不同产品、场景销售的话术设计：
落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

2、开场白，电话（呼出）接通前 30 秒话术设计

开场白之规范开头语
电话接通如何让客户愿意听下去？
 问候语的设计
 个人介绍的设计
 来意说明的设计
 状态确认的设计
细分：不同产品销售开场白话术设计：
落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。
脚本设计：智能连接业务的开场白设计
脚本设计：智慧家庭信息业务的开场白设计
脚本设计：呼叫中心其他业务开场白设计

2、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。
现场演练：如何挖掘来电客户需要
现场演练：目标客户提问挖掘智慧家庭信息需要

现场演练：不同行业客户引导话术

3、有效的创新业务产品介绍

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：

归纳总结号百呼叫中心业务的好处与话术设计

号百创新业务的产品介绍方法与话术设计

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

行业客户常见异议应对与练习：

我不需要

我再考虑一下

太贵了

我不想参加，有需要再联系你吧

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）

12580 的比你们更好

太麻烦了

听别人说不好

我跟家人商量一下

我有时间去网上看看

我什么都不需要，不要打电话过来了

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

我在开会，回头再说吧

现在没时间

你们是不是骗人的

换套餐麻烦了，

你们的优惠还不够……

(培训前需调研收集更多)

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

细分：号百呼叫中心各项业务的促成话术设计：

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

6、营销结束与行业客户信息的收集

营销结束语

让客户满意的结束语

结束语中的 5 个重点

客户微信收集与二次营销