

《电话营销实战技能提升》

培训实施方案

【课程设计背景】

5G时代，第七次信息革命是智能互联网，5G是第七次信息革命的基础。用户面临智能终端和服务的升级，对于通信运营商这是一次巨大的商机，而一线服务营销人员，是本次商机的挖掘者和推动人，是企业与消费者之间的桥梁。服务和营销水平高低直接影响企业的形象与未来。

根据我多年从事一线客户经理维系与营销的实战经验，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服务营销这份工作，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，掌握营销技巧、客户生命周期管理、沟通技巧，客户拒绝的应对，促成客户办理、套餐升级等，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做好服务营销的信心，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：掌握营销的流程与技巧、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，量身定制结合目前互联网权益、5G流量套餐、智能终端、宽带、融合产品等核心产品，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】

营业员、店长、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】

5G时代服务营销职业认知

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

体现对自己营销产品自信的话术分享

✓ 你们的信号很差（之前用过或听人说）应答话术

你们的网络行不行的呀？应答话术

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）

5G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

三、电话服务沟通礼仪与技巧

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。

案例：

流量套餐介绍时，积极回应技巧

客户对套餐抱怨/调档时好用的回应工具与话术

现在套餐都不如以前划算

还说是大客户呢，都没有优惠啊？

我两天前反映的问题，你现在才给我回复？

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：

之前你们说流量无限用，为什么还要限速？

我怎么可能用这么多流量呢？

6、赞美技巧

销售中赞美客户

直接赞美

比较赞美

感觉赞美

第三方赞美

骂声中赞美

现场训练：

常用赞美客户语言

客户拒绝、质疑时，赞美客户的话术

抱怨客户赞美话术

感谢客户的话术

7、客户生命周实战案例演练：

资费不满场景案例分析、应对策略和话术。

员工工作失误场景，导致客户对公司服务不满案例分析、应对策略和话术。

低零流量客户场景案例分析与流量经营辅导。

低零话费场景案例分析、应对策略和话术。

客户话费突然降低场景案例分析、应对策略和话术。

客户对手机、宽带终端功能不满场景案例分析、应对策略和话术。

竞争对手挖墙脚场景案例分析、应对策略和话术。

服务感知提升场景案例分析、应对策略和话术。

话费提醒与催缴场景案例分析、应对策略和话术。

离网挽留场景案例分析、应对策略和话术。

提升客户忠诚度

影响客户忠诚度的因素

客户满意度

提升客户忠诚度的话术脚本设计

案例与练习

携号转网的挽留话术

销户的挽留话术

套餐降档挽留话术

四、主动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、销售邀约电话怎么打？微信怎么加？

开场白之规范开头语

电话接通如何让客户愿意听下去？

客户为什么会挂你电话？

套路一：确认信息+寻找共性+展示价值+号召行动

套路二：确认信息+建立信任+风险预警+号召行动

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。

3、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：引导客户 5G 流量套餐升级的需要

现场演练：引导升级互联网套餐的需要

现场演练：引导客户办理融合套餐、宽带

现场演练：智能终端业务引导技巧

现场演练：会员业务开通提问引导技巧

4、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

核心产品的产品

(5G套餐、智能终端、5G流量加油包/提速包、融合、会员业务)介绍方法与话术设计

5、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

太贵了

我再考虑一下

我跟家人商量一下

我有时间去看看

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

现在没时间

我家里公司都有WIFI，不需要4G/5G流量

别的公司宽带还没到期

我的套餐流量都够用不需要升级

友商送的流量都用不完

我想去XX地方看看，了解后再说

我已经有友商宽带了。

我每个月打电话比较多

我很忙

您咋知道我是谁？我信息是不是泄露了？

你们信号很差

友商有变态优惠价格

我已经是XX会员了，不需要

我觉得XX会员更好

老人家，只拿来接电话，很少打电话，拿来当备用号不常用

还没推荐就表示不要不要

有24个月协议期，那我不办了……

这点钱我不需要办理分期

没有5G手机(网络)

用超了还得3元一个G

我的流量够用，不需要加装

6、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：会员业务、流量包、5G套餐、智能终端、融合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

王庆晨讲师介绍

舒冰冰讲师团核心讲师

知名幽默实战派讲师

5年金融行业培训辅导经验（2018年至2023年）

5年银行业一线服务及营销实战经验

3年知名电视台主持人从业经验

3年知名电视台记者从业经验，持记者资格证

曾从事中信银行客户经理、理财经理、个贷客户经理、内训师

等多种岗位，从业期间参与了理财经理营销话术编写、制作

具备金融、电销、情绪管理、服务、口才、礼仪等经验

多年课程研发、课件制作实战经验

金融行业服务及营销话术编写实战经验

呼叫中心员工EAP心理辅导实战经验

国家一级礼仪讲师、国际一级礼仪讲师



服务礼仪培训实战经验

◇ 为企业量身定做各种实用性话术手册及培训教材

授课内容精彩、风格幽默、方式独特

学员评价有趣、有料、有干货

个人资历：

普通话一级甲等专业证书

金融行业、通讯行业、其他行业电话营销培训讲师

中国形象礼仪行业国家一级礼仪培训师、国际礼仪协会认证礼仪讲师

中管院认证高级企业培训师

中管院认证高级市场营销师

中管院认知注册心理咨询师

中国广播电视行业主持人、记者从业资格证

主讲电话营销、电话服务、情绪压力管理、发声技巧训练、语音面貌提升、客户沟通、客户心理、员工心态、TTT等课程

主要课程：

量身定制类课程：

此类课程将根据企业需求以及课前调研（问卷调研、录音调研、话术调研、电

话调研）结果，员工出现的困惑等，为企业量身定制课程内容。讲师课程设计

以解决学员工作中的问题为主体，让学员真正做到学以致用。

金牌课程：

情绪压力管理-《情绪压力的正确解读与缓解技巧》

外呼营销课程-《电话营销实战技巧话术提升培训》

呼入营销课程-《服务营销实战技巧话术提升培训》

服务沟通课程-《满分服务优质沟通提升培训》

发声训练课程-《客服人员发声训练与嗓音保护》

TTT 内训课程-《TTT 企业内训师创造营》

授课风格说明：

由于企业学员经过几年大量的培训之后，从原来的渴望培训到现在的抵触培训，因此对培训传递者，也就是培训讲师的要求越来越高，目前市面上培训师主要分为四大类：学院派、理论派、教练派、演绎派。这四种培训师中，最受欢迎的是教练派和演绎派。所谓教练派就是讲师必须要有一线的实战经验，教给学员的技能必须做到落地，达到现学现用的目的；而演绎派风格的老师，必须具备轻松幽默的演绎风格，能够使整个课堂氛围轻松愉快，让学员在开心快乐的氛围中完成学习，同时能够给学员带来有趣的视觉冲击、美妙的听觉冲击、愉悦的感觉冲击。

王庆晨老师凭借自己一线的服务营销实战经验，经历了所有客户经理、话

务员、销售代表所经历的酸甜苦辣，通过不断的总结方法，积累经典案例，深受广大学员和读者的喜欢和爱戴，可谓名副其实的实战派教练。

另外王庆晨老师通过自己的不断实践，摸索总结了一套最新型的、具有演绎风格的培训模式，课程综合采用各种工具和模型，包括：**经典故事、真实案例、典型录音分析、经典视频、激励游戏、情景演练、讲师演绎、学员演练、落地技巧设计、落地话术设计**等等元素融入到培训中。

王庆晨老师授课特点：

- 1、 讲求实战，并贴近行业特点、学员岗位特点；
- 2、 倡导快乐学习；
- 3、 课程系统性强、案例贴近学员、工具实用、深入浅出；
- 4、 多种教学方式融合（案例分析、互动讨论、游戏启迪、课堂竞赛等）；
- 5、 深受客户、学员喜爱,以往课程的满意率均高于 95%

王庆晨老师课程的独特风格：

十分钟之内有一个经典——让学员常常茅塞顿开

八分钟之内有一个笑点——让学员笑到脸部抽筋

五分钟之内有一个亮点——让学员犹如醍醐灌顶

这种独一无二的培训模式，大大激发了学员积极参与学习的兴趣，使学员在轻松而有趣的课堂中度过两天，他们不仅收获了实用的方法、技巧、话术，同时能够做到学以致用。

服务过的部分客户：

中信银行（河南）《银行客户沟通能力提升训练》

中信银行（河南信用卡中心）《陌拜的心理压力管理与技巧提升培训》

河南省焦作市商业银行《手机银行外呼中心外呼营销技巧提升培训班》

河南省焦作市商业银行《电话营销实战技巧提升落地提升》

港中旅集团焦作分行《标杆疯传 绩效裂变-分期通营销技能提升》

洛阳银行《银行呼入服务营销技能提升培训》

洛阳银行《银行电话营销邀约技能提升培训》

中信银行（重庆）《销售技巧和客户沟通方法》

中原银行（郑州）《银行电销实战提升及团队管理培训》

中原银行《基层管理能力提升训练营》

中原银行《电话沟通的技巧与方式》

中移在线（甘肃）《多场景化的客户的价值服务策略与技巧》

中国电信《2022年“白金耳麦”之团队管理与辅导线上直播培训班》

中国电信（伊犁）《星耀行动-2022年星级服务经理训战培训》

中国电信（深圳）《压力舒缓及有效沟通提升培训》

中国电信（深圳）《上兵伐谋-投诉处理技巧》

中国电信（厦门）《上兵伐谋-投诉处理技巧》

中银保险《电销高欲望与自我突破提升培训》

中银保险（合肥）《基于人性的营销心理学》

中意人寿《全国高手俱乐部论坛培训》

新华保险《新生代团队管理能力提升培训》

新华保险《营销的目的与技巧提升》

王庆晨讲师介绍

- ◇ 舒冰冰讲师团核心讲师
- ◇ 知名幽默实战派讲师
- ◇ 5年金融行业培训辅导经验（2018年至2023年）
- ◇ 5年银行业一线服务及营销实战经验
- ◇ 3年知名电视台主持人从业经验
- ◇ 3年知名电视台记者从业经验，持记者资格证
- ◇ 曾从事中信银行客户经理、理财经理、个贷客户经理、内训师等多种岗位，从业期间参与了理财经理营销话术编写、制作
- ◇ 具备金融、电销、情绪管理、服务、口才、礼仪等经验
- ◇ 多年课程研发、课件制作实战经验
- ◇ 金融行业服务及营销话术编写实战经验
- ◇ 呼叫中心员工 EAP 心理辅导实战经验
- ◇ 国家一级礼仪讲师、国际一级礼仪讲师
- ◇ 服务礼仪培训实战经验
- ◇ 为企业量身定做各种实用性话术手册及培训教材
- ◇ **授课内容精彩、风格幽默、方式独特**
- ◇ **学员评价有趣、有料、有干货**

个人资历：

- ◇ 普通话一级甲等专业证书
- ◇ 金融行业、通讯行业、其他行业电话营销培训讲师
- ◇ 中国形象礼仪行业国家一级礼仪培训师、国际礼仪协会认证礼仪讲师
- ◇ 中管院认证高级企业培训师
- ◇ 中管院认证高级市场营销师
- ◇ 中管院认知注册心理咨询师
- ◇ 中国广播电视行业主持人、记者从业资格证
- ◇ **主讲电话营销、电话服务、情绪压力管理、发声技巧训练、语音面貌提升、客户沟通、客户心理、员工心态、TTT等课程**

主要课程：

量身定制类课程：

