

IVT 主动营销技能提升

培训实施方案

【课程收益】

- 电话销售人员学会与存量 ITV 客户电话沟通技巧
- 电话销售人员面对客户拒绝的正确心态应对技巧
- 电话销售人员根据客户类型设计外呼及应答话术
- 掌握 ITV 营销技巧的核心内容
- 掌握 ITV 营销每个流程的脚本设计及应答话术
- 总体提升电话销售人员销售业绩
- 总体提升电话销售人员心理调整
- 总体提升电话营销人员团队沟通及协作能力

【课程对象】

电销人员、客服、班组长

【课程时间】

2 天

【课程人数】

50 人左右

【课程大纲】

一、电话营销职业认知

- 客服人员的四大目标，主动营销的心态
- 案例、互动（自信的电话营销）
- 职业定位（根据讲师自身一线电话营销的工作经验，讲述销售人员的未来发展规划）
- 电话营销时面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

二、主动营销心态塑造与调整

- 电话营销工作现状压力分析
- 简单有效的缓解电话营销压力的方法
- 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
- 开启积极的智慧
- 调整快乐的营销心态

- 期望效应在客户服务中的运用
- 一线基层电销岗位压力源分析
- 简单有效的缓解一线营销压力的方法
 - ✓ 不要做焦虑的猴子
 - ✓ 不要背别人的猴子
 - ✓ 学会四乐，远离抑郁
- ✓ 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？
- ✓ 别客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？
- ✓ 被客户埋怨、责骂怎么办？
- ✓ 我每天要打 100 个电话压力大怎么办？
- ✓ 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、营销团队凝集力建设

- 营销团队活动的选择
- 团队凝聚力
- PAC 团队角色理论
 - 团队中父母型角色类型员工特点与沟通技巧
 - 团队中成人型角色类型员工特点与沟通技巧
 - 团队中孩子型角色类型员工特点与沟通技巧
- 团队中不同角色的沟通

四、客户营销沟通技巧

1、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
- 表层意思
- 听话听音
- 听话听道

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：客户抱怨网络电视服务，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

案例：天翼高清升级计划，积极回应技巧

案例：客户对 ITV 抱怨时好用的回应工具与话术

2、同理技巧

- 什么是同理心？
- 对同理心的正确认识
- 表达同理心的3种方法
- 同理心话术的三个步骤

案例：你们都是骗人的

视频欣赏：客户着急如何运用同理匹配

3、赞美技巧

- 赞美障碍
- 赞美的方法
- 赞美的3点
- 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：

如何赞美客户的声音

如何赞美客户的想法

如何赞美客户的性格

如何赞美客户的个人魅力

如何赞美客户的公司或家庭

感谢客户的话术

4、沟通技巧——亲和力

- 电话里亲和力表现
- 电话中声音控制能力
- 声调
- 音量
- 语气
- 语速
- 笑声
- 言之有礼

五、电话营销实战技能提升

1、ITV 营销实战技能：开场白前 30 秒话术

- 开场白之规范开头语

问候语

个人介绍

来意说明

状态确认

不同类型客户开场白话术设计：

脚本设计：单产品客户的开场白设计

脚本设计：融合套餐升级高清 ITV 的开场白设计

脚本设计：单宽带客户的开场白设计

- 开场白客户害怕听到的词语
- 开场白引起对方的兴趣
- 让对方开心
- 让对方信任
- 让对方恐惧
- 让对方困惑
- 让对方紧张

2、ITV 营销实战技能：客户需求挖掘

- 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

现场演练：通过提问引导客户有融合业务的需要

案例分析：运用提问技巧提高老客户的满意度

情景模拟：运用提问挖掘客户对电信 ITV 产品的需求

4、营销实战技能：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

练习与案例：

归纳总结电信 ITV 的好处与话术设计

广电数字电视与 ITV 的对比介绍方法

单产品客户介绍 ITV 的话术设计

融合套餐客户升级高清 ITV 的话术设计

5、营销实战技能：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

客户常见异议应对与练习：

我不需要

我再考虑一下

我跟家人商量一下

我有时间去营业厅看看

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）

太麻烦了，不需要……

你们是不是骗人的……

换机顶盒太麻烦了，不需要……

你们的优惠不好……

6、营销实战技巧：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

现场演练：学员学会 3 种以上电话线上促成 ITV 办理的方法

话术设计：6 种促成的话术编写

7、营销实战技能：结束语与信息收集

- 专业的结束语
- 让客户满意的结束语
- 结束语中的 5 个重点

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、业务员、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》