

存量客户维系营销技能提升

培训实施方案

【课程设计背景】

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、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：掌握电话营销的流程与技巧、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，量身定制结合目前电信业务、流量套餐、宽带、网络电视等核心产品，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】

客服、班组长

【课程时间】

1天

【课程人数】

50人左右

【课程大纲】

一、营销前的心态准备工作

- 电话经理岗位的四大目标，主动营销的心态
- 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
- ✓ 你们的宽带行不行的呀？应答话术
- 案例、互动（自信的营销）
- 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
- 调整快乐的营销心态
- 期望效应在客户服务中的运用
- ✓ 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？
- ✓ 介绍套餐被客户拒绝，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？

二、客户服务沟通技巧

- 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（引导技巧）
- ✓ 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？

三、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：通过提问引导客户流量套餐升级的需要

现场演练：通过提问引导客户办理融合套餐、宽带

现场演练：通过提问存费送费的需要

四、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（流量套餐、ITV、融合、宽带）介绍方法与话术设计

五、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

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 套餐

换号码太麻烦了

别的公司宽带还没到期

我的套餐流量都够用不需要升级

不想换号码，麻烦（多个号码了）

移动送的流量都用不完

我想去营业厅看看，了解后再说

我已经有友商宽带了。

我每个月打电话比较多（客户对电话分钟数需求比较高）

我很忙

电信信号很差

友商有变态优惠价格

我已经是 XX 会员了，不需要

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

六、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：光宽、流量套餐、高清电视产品的促成话术设计：

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

七、结束语与信息微信的收集

- 专业的结束语
- 让客户满意的结束语
- 结束语中的 5 个重点
- 客户微信收集与二次营销
- 投诉客户的处理