

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