

《开口有戏：电话营销能力与实战技巧提升》

主讲：王庆晨老师

1. 课程流程：

1) 训前调研：设计问卷，参训学员线上扫码填写，获取星级客户经理现状、问题点及对培训的期待。

2) 材料收集：当前产品资费政策、营销脚本话术、员工标杆与问题录音等，让培训案例更贴合实际。

3) 理论培训：采用讲师讲述、案例分析、心态游戏、互动答疑、现场体验、情景模拟、实战演练等多种方式。

2. 课程时长：

2天（6小时/天）

3. 课程纲要：

第一模块：电话营销职业认知与积极心态篇

一、对电话营销的职业认知

1. 你在为谁工作？

讨论：打工心态害了谁？

2. 你接触客户的目的是什么？

分享：电话营销带来的成就感、价值感、幸福感

3. 最高级的营销是“服务”！

- ✓ 电话营销主动服务原则
- ✓ 主动与被动服务的区别
- ✓ 主动服务意识习惯培养

案例：行业中让客户心甘情愿买单的主动服务

分析：电话营销时哪些主动服务可以促进成交

4. 电话营销的“最高境界”

二、电话营销的正面积极心态

1. 电话营销“必破”的三种心态

- ✓ 怕拒绝

讲述：如何让“死都不要的客户”有需要

- ✓ 怕被骂

分享：如何让客户认可咱们的产品及业务

- ✓ 怕开口

教授：如何做好企业高端强势客户的营销

2. 产品贵、价格高“客户不会要”？

分享：事实其实不重要

3. 电话营销“卖”的是什么？

案例：十八年来关系“杠杠滴”大客户

第二模块：客户心理类型分析与沟通技巧篇

一、客户心理与消费类型分析

1. 客户心理学之“常见异议分析”

- ✓ 读懂客户的心
 - 客户想要什么？
 - 客户喜欢什么人？
 - 客户为何总在拒绝你？
- ✓ 客户常见异议的心理分析
 - 客户说“别来烦我、生气、发怒”的心理活动
分享：应对思路、技巧与脚本编写
 - 客户说“我不需要、我不考虑”的心理活动
分享：应对思路、技巧与脚本编写
 - 客户说“我需要时，再联系你”的心理活动
分享：应对思路、技巧与脚本编写
 - 客户说“价格贵/费用高/要礼品”的心理活动
分享：应对思路、技巧与脚本编写
 - 客户说“有需要我去营业厅办吧”的心理活动
分享：应对思路、技巧与脚本编写

剖析：客户其它异议对应怎样的心理活动？

2. 客户心理学之“六大消费类型分析”

- ✓ 六大客户消费类型
 - 成本型
 - 品质型
 - 配合型
 - 叛逆型
 - 自决型

- 外决型

- ✓ 六大客户类型的心理分析
- ✓ 六大客户类型的表达分析

经典分享：六大客户类型沟通模式变化与电话营销技巧话术

情景模拟：向各种消费类型客户推荐主推业务/套餐/终端等

二、电话营销之实战高级沟通技巧

1. 实战高级沟通技巧之“倾听”：让营销和沟通更顺畅

- ✓ 倾听的三个细节
- ✓ 倾听的五个境界
- ✓ 倾听的两层含义

练习：你听出客户的潜在需求是什么？

案例：某运营商客服人员因专业术语引发的客户投诉

2. 实战高级沟通技巧之“应答”：让营销和沟通更有效

- ✓ 回应技巧
- ✓ 认同技巧
- ✓ 确认技巧
- ✓ 澄清技巧
- ✓ 记录技巧

案例：有效应答带来的“意外成交”和“信赖复购”

演练：你们什么破网络……你们还敢给我推业务？！

3. 实战高级沟通技巧之“提问”：让营销和沟通更高效

- ✓ 提问让你变成顾问

互动：营销提问最成功的人

- ✓ 提问挖掘客户深层次的需求
- ✓ 提问的“三大原则”

分享：营销 No.1 的提问技巧

- ✓ 提问的“分级”技巧
 - 三级提问技巧

演示：如何让没有需求的客户变得有需要

- 四级提问技巧

练习：通过提问挖掘客户对咱们主推业务的需求

4. 实战高级沟通技巧之“同理”：让营销和沟通更顺滑

- ✓ 什么是同理心？
- ✓ 同理心与同情心的区别
- ✓ 对同理心的正确认识
- ✓ 表达同理心的方法
- ✓ 同理心话术与应用

讲授：我不需要……我考虑一下

案例：你们 XXX 比人家费用高

情景：人家 XXXX 办理有礼品送

5. 实战高级沟通技巧之“赞美”：让营销与沟通更愉悦

- ✓ 赞美的目的与障碍
- ✓ 赞美的三个步骤
- ✓ 三大赞美技巧讲解与运用
 - 直接赞美

- 比较赞美
- 感觉赞美

教授：如何赞美不同类型的客户

演练：如何赞美平息客户怒气成功转营销

- ✓ 赞美的话术设计
 - 根据客户性别的赞美设计
 - 根据客户名字的赞美设计
 - 根据客户所在地的赞美设计
 - 根据客户方言的赞美设计
 - 根据客户身份证信息的赞美设计
 - 根据客户选择的赞美设计

分享：对中高端客户的常用赞美词汇

讲述：男性客户赞美技巧、女性客户赞美技巧

话术：实用与实战的 21 条赞美话术

6. 实战高级沟通技巧之“引导”：让营销与沟通更巧妙

- ✓ 引导的含义——扬长避短
 - 把不足引导成优势
 - 把不足引导成其他产品（事物）的优势

游戏：化腐朽为神奇

- ✓ 在营销中如何运用扬长避短的引导技巧

案例：你们电话怎么那么难打？

案例：啊，这个业务必须在网使用 2 年？！

练习：存话费送话费，为何不一次性返还？

第三模块：电话营销流程与脚本话术设计篇

1. 电话营销前的准备工作

- ✓ 个人准备（关键 3 项）
- ✓ 客户准备（关键 4 项）
- ✓ 道具准备（关键 5 项）
- ✓ 脚本准备（关键 6 项）
- ✓ 其他准备（时间密码）

2. 优秀的开场白及脚本设计

- ✓ 营销开场白的两项注意
- ✓ 营销开场白的三大原则

分享：自杀式开场白的特征

分析：现用营销开场白剖析

- ✓ 脚本设计：最有效的三种开场白
 - 让对方开心的开场白设计
 - 让对方信任的开场白设计
 - 让对方重视的开场白设计

分享：根据“客户类型、等级、历史、…”设计服务切营销开场白

练习：根据“客户业务、消费、共性、…”设计服务切营销开场白

3. 关键的产品推荐与话术设计

- ✓ 产品介绍的“简单”法则
- ✓ 产品介绍的“两要”法则
- ✓ 产品介绍的“夹心”法则
- ✓ 产品介绍的“不问”法则
- ✓ 最实用有效的产品推荐方法
 - 好处介绍法
 - 对比介绍法

- 分解介绍法
- 客户见证法

演练：如何有效推荐我们的主推产品、业务、FTTR、智家产品等

分享：多套针对企业主推产品富有吸引力的实战脚本与话术

4. 必学的异议化解策略

- ✓ 异议产生的原因
- ✓ 异议的类型分析
- ✓ 异议处理的“万能法则”
 - 万能法则一
 - 万能法则二
 - 万能法则三

演练：针对产品、服务、营销异议进行化解演练

- ✓ 客户常见异议
 - ◆ 客户说：“再打投诉你”应对技巧、话术
 - ◆ 客户说：“没礼品，那我不要了”应对技巧、话术
 - ◆ 客户说：“我现在没空”应对技巧、话术
 - ◆ 客户说：“我已经有……了”应对技巧、话术
 - ◆ 客户说：“你们……费用太贵了”应对技巧、话术
 - ◆ 客户说：“这个……不太适合我”应对技巧、话术
 - ◆ 客户说：“需要的话，我去你们营业厅了解下”应对技巧、话术
 - ◆ 客户说：“你们的服务好像很一般”应对技巧、话术
 - ◆ …… ……

5. 重要的成交信号和促成技巧

- ✓ 主动成交信号与时机把握

- 促成的语言信号
- 促成的情感信号
- ✓ 五大成交促成技巧与脚本话术设计
 - 附加销售法
 - 极致价格法
 - 危机促成法
 - 展望促成法
 - 万能促成法

分享：神奇的“万能促成句”

模拟：帮助学员掌握 3 种以上的促成方法

设计：编写主推业务、套餐、优惠、终端等促成话术脚本，AB 搭档练习

6. 关注结束事宜，做好客情跟进

- ✓ 成交结束语设计
 - 结束语的注意点

讨论：你遇到过客户反悔的情况吗？如何降低反悔率？

- 个性化结束语设计

分享：结束语设计的诀窍与秘密

- ✓ 跟进结束语设计

互动：你的客户在哪里？如何保证业绩保持稳定性增长？

- 主动法则

练习：设计跟进结束语，让客户“不得不给”你机会

- 客户存储维系工具

注：课程可量身定制，根据客户需求及课前调研结果调整内容。