

《电话销售技巧训练精英课程大纲》



课程介绍：

1. 让电话销售人员高压状态下持续保持积极心态
2. 在电话沟通中准确把握客户心理
3. 制定符合本公司产品特性的电话销售策略
4. 在电话销售开始前做好充分有效的准备
5. 有效处理客户的拒绝
6. 有效获得客户的信任
7. 提高电话销售的临门一脚——成交率
8. 微信营销。



课程收益：

- 1 树立正确的电话销售观念
- 2 掌握标准的电话销售流程
- 3 培养实战的电话销售能力



课程大纲：

第一章：销售客户的9个基本原则

1. 以客户为中心的沟通方式
2. 不要满足销售人员头脑想象中的客户
3. 不要主观臆测，以己推人
4. 客户态度认同，就一定会来吗？
5. 客户喜欢销售人员给自己不同的待遇
6. 销售的线路不一定是直线
7. 客户的态度是由销售人员引导的
8. 不要在客户面前传播任何负面的信息
9. 感谢伤害你的人

第二章：电话销售前准备

1. 熟读步骤及异议处理话术
2. 选择安静及舒适的环境
3. 准备准客户名单及有关资料
4. 专注于“唯一目标”
5. 最少尝试三次要求面谈

第三章、如何与个人客户打交道

1. 如何设置具有吸引力的开场白,让客户不挂断电话？
2. 如何让客户专心地听你讲？
3. 如何有效处理客户的各种拒绝？
4. 如果客户在电话中不表态，如何处理？
5. 如何才能提高电话销售的效率？
6. 如何在电话中了解客户的需求？
7. 如果客户还没有意识到自己的需求时如何办？
8. 如何将异议变成机会
9. 多套异议处理实战话术讲解
10. 客户拒绝因素探讨及预防方法
11. 如何在尽可能短的时间内与客户促成？
12. 如何打消客户最后的顾虑，并完成订单

第四章、知己知彼，百战不殆

1. 你知道人的思维模式吗？
2. 分辨不同沟通者的类型与应对
3. 知己战术——百分百相信并了解产品
4. 知彼战术——了解顾客需求（现有的/潜在的/逝去的/连带的/隐性的。。。。）
5. 塑造产品的好处——能给顾客带来好处的产品
6. 案例分析

第五章、电话沟通中提问技巧

1. 与客户初次联系需要问哪几个问题？
 - 1) 死了都要问，宁可问死，也不憋死!
 - 2) 提出的问题一定是提前设计好的
 - 3) 客户的回答一定是自己可控制的
2. 客户提出异议时要提问哪3个问题？
3. 缔结不成功时需要问哪3个问题？
4. 客户有了供应商时要问哪4个问题？
5. 销售失败时需问哪3个问题？
6. 销售成功时需问哪4个问题？

第六章、如何处理客户的异议？

1. 真实异议与假异议
2. 态度的自我防卫及其策略
3. 客户异议的种类与处理技巧：
 - 1) 笼统拒绝、贬损来源、歪曲信息、论点辩驳
4. 如何处理带有情绪的客户？
5. 如何处理贬损销售人员信息来源的客户？
6. 如何处理“专家化”的客户？
7. 如何处理因自己的原因产生的异议？
8. 如何表达不同的意见？

第七章、顾问式电话营销

1. SPIN 模型与运用
2. SPIN 与传统销售模式解析
3. 销售对话中隐含商机的挖掘
4. 如何把握销售过程中的购买循环
5. 电话销售各阶段的话术设计分析
6. 成功电话销售的 12 条黄金定律

第八章：微信营销

1. 得粉丝者得天下
2. 微信名称与头像
3. 持续坚持
4. 标签化
5. 二维码让营销更有趣
6. 精准引流及分群
7. 增值用户服务

第九章：演练通关