

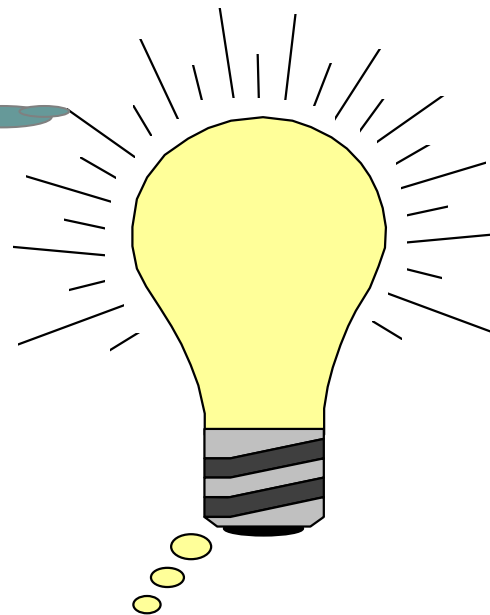
电话营销



电话营销

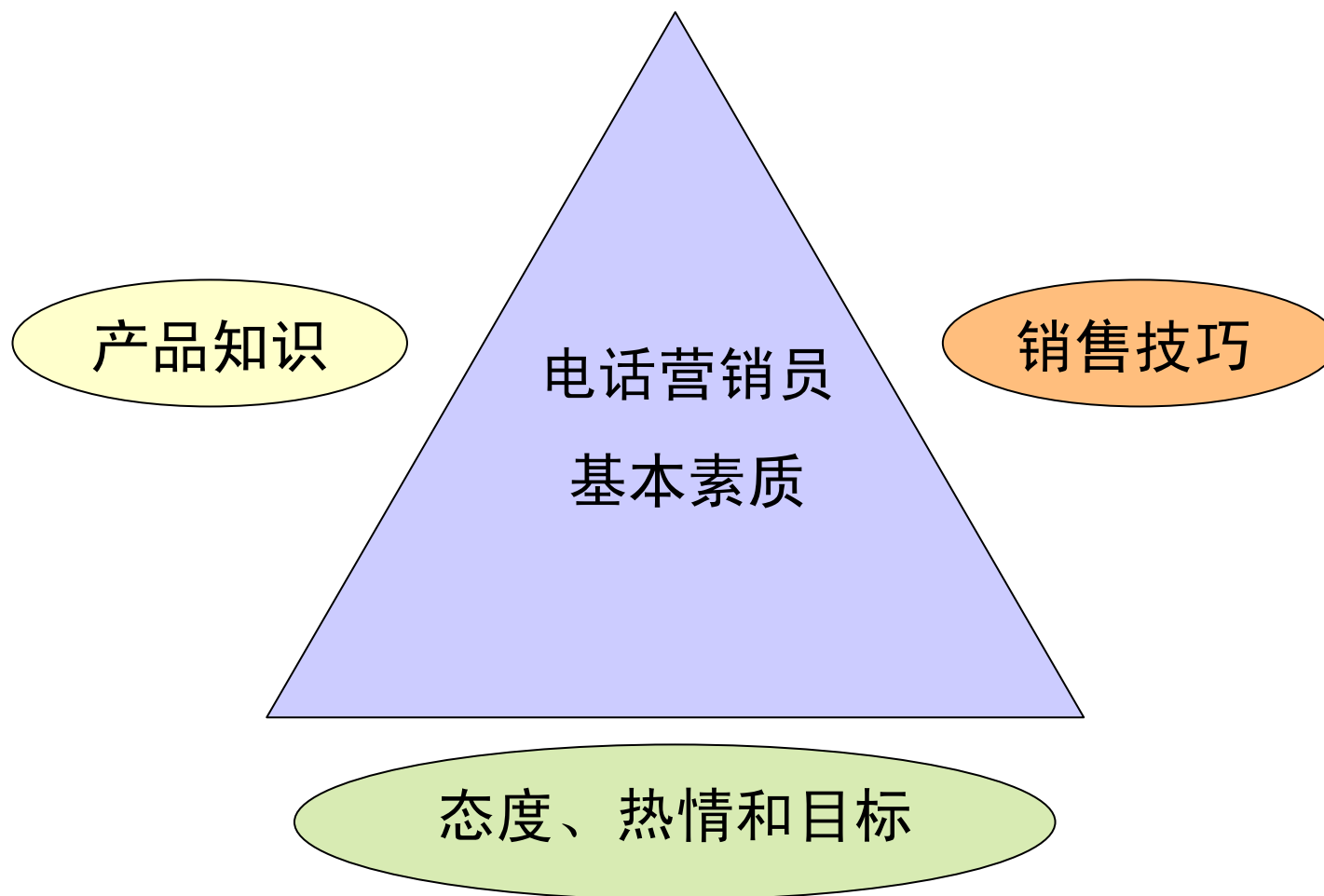


?怎样开始 ?



做为专业是电话营销人员
要具备哪些素质?

电话营销员基本素质



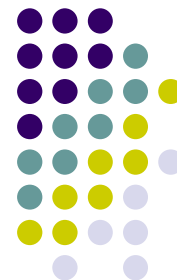
电话营销员基本素质



- 态度准备
- 确立目标
- 安排工作环境
- 掌握产品知识
- 了解你的客户
- 准备要传递的信息



态度准备



- 表现出自信
- 注意自我形象
- 端正的姿势，会直接影响精神和声音

确立目标



- 电话次数
- 与客户联系次数
- 销售次数
- 其它

有哪些因素会干扰我们的工作效率？



排除以下干扰，提高工作效率

- 一个电话的时间？
- 明白你所销售的产品？
- 与客户建立关系的难度如何？
- 客户数目？
- 使用什么通讯设备？
- 客户的名单是怎样得到的？



提高工作效率的办法

- 学会设定表格
- 按目标，分成每日完成计划

电话营销员基本素质



- 态度准备
- 确立目标

- 安排工作环境
- 掌握产品知识
- 了解你的客户
- 准备要传递的信息

分组讨论

怎样开始第一句话

- 准备好纸和笔
- 准备好礼貌用语
- 准备好讲述内容(草稿)
- 准备好微笑的声音
- 准备好客户资料





如何识别客户是否
产生购买意图？



- 沉默
- 提问
- 提及所有权
- 交货时间
- 运输、三包
- 产品使用与保养
- 最迟答复购买时间
- 谈价格
- 对产品提出意见
- 假定性的口气

如果客户一开始就沉默，那就说明你找错对象了。



怎样将异议变为机会



- ☹ 没有需要
- ☹ 没有时间
- ☹ 没有信心
- ☹ 并不急迫
- ☹ 不明白产品对我的帮助

当异议出现



抓紧机会



电话营销成交技巧

- 😊 自信的态度
- 😊 注意客户的特点
- 😊 保留成交余地
- 😊 保留一个问句
- 😊 不可轻言放弃

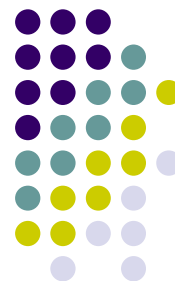




角色扮演



公司电话回访流程及提纲



多谢各位
积极参与！

