

【電銷業務專業職能系列】
超強效電話行銷技巧實務班

業務人員的最前線不在客戶哪，而是近在眼前的電話的這一端！

1. 面對每次 call 訪電話，面對不同的總機人員，能擁有不同的話術，進而接觸到 Key-man！
2. 接觸到 Key-Man 時如何讓自己有技巧進行產品說明與引起對方的興趣！
3. 能以幾個問題判斷並聆聽客戶實際需求進而介紹產品，不致造成說者有意聽者無心的現象！
4. 對於客戶的不同意見能有更佳說明技巧，避免不恰當的說明所產生的負面影響！
5. 如何在電話中最有效率引導客戶有意願，以達到銷售目的！大部分電話行銷人員由於對電話行銷領域缺乏深刻的研究，導致花了許多時間效果不理想、觀摩好多人試了好多方法但終究心灰意冷。造成這種情況的主要原因從業人員缺乏電話銷售和溝通技能；事實上，打電話的聲音、表情、肢體動作會直接影響您的業績！不僅如此，開場的話術，講電話的銷售程序和臨場的應變更是關鍵！本課程將幫助學員全面瞭解電話行銷之特性，協助電話行銷從業人員提高銷售技能和溝通技巧，從而提高個人和團體銷售業績額。

	對個人達標竿學習之效	對組織
課程效益	讓學員對電話行銷有基本瞭解，並透過實作演練體會電話行銷/約訪的關鍵重點，運用於工作之上。 傳授電話行銷的各種獨門技巧，改變學員舊有行為甚至不自知之不良習慣，短期內迅速提高電話行銷能力和效率。	了解電話行銷產業的發展現狀與趨勢，認清自己未來的前景，從而點燃對現在工作的熱情增進自信心。 提昇商品說明的說明能力，增進部門於電話行銷領域業績額。
參加對象	目前剛開始使用電話為主要銷售工具之從業人員 希望在既有銷售通路上搭配電話行銷之第一線人員 希望加強銷售 / 說話說服力的金融從業人員	
時間地點	台北場：2012/10/05 (五) 09:30~17:30 鼎新電腦台北分公司	
課程費用	1 天 7 小時課程 4,000 元，兩人以上同行享原價 9 折優惠。	
皇牌師資	劉懷慈老師，鼎新知識學院特約講師、專案執行顧問現任筆爾行銷顧問公司 專任講師·電話行銷/電話客服教練。 歷任美國運通、紐約人壽、匯豐銀行、台壽子公司等企業之電話行銷、客服部門。長年從事第一線的電話行銷工作，內容含括業務開發、客戶服務、催收、抱怨處理等，業績始終名列前茅。十幾年的業務歷程中，逐一晉升為電話行銷主任、襄理、副理、部門經理。 曾應邀於康佛倫斯會議機構、保誠人壽、新竹商銀上海海爾紐約人壽、國際大都會人壽等，擔任電話行銷、電話客服的教練與講師。	
開課單位得視報名情況保留課程講師、內容變更權利，最新訊息請上網 http://dsa.dsc.com.tw		

課程大綱與簡介	時數	課程目標
(一)電話行銷關鍵認知： * 介紹電話行銷的緣起、發展現況 * 如何成為專業電話行銷人員	0.5 小時	讓學員瞭解電話行銷的發展背景與行銷模式，也同時瞭解專業電話行銷應具備的相關職能。
(二)電話行銷在產業的應用： ---一段式與二段式行銷的差異 * 電話行銷的五大技巧 練習：三條魚換五根玉米的說服術	1 小時	介紹電話行銷中的五大技巧，透過實例引導，讓學員深刻瞭解一通電話如何掌握關鍵 30 秒鐘，藉此爭取客戶繼續聽下去，進而增加行銷的機會，並輕鬆應用於實務工作之上。
(三)化被動為主動： ---正面迎戰反對問題的處理技巧 * 為什麼會有反對問題？ * 處理反對問題的技術與藝術 * 面對反對問題的心態與妙方 練習：「化反對問題為賣點」	1.5 小時	面對客戶提出層出不窮的反對問題，如何讓自己不陷入疲於應付的過程，並試圖從客戶提出的問題中找出解套的方法，讓行銷更順利。
(四)電話行銷成功關鍵： ---溝通與說服力經典技巧 * 提問於無形的「優勢提問」 * 理性 V.S 感性大作戰 * 正面訴求 V.S 反面訴求聯合出擊 練習：「優勢問題」的提問 練習：正面訴求與反面訴求	2 小時	讓學員不再只是單向透過「說」與客戶溝通，有效利用「問」掌握客戶內心真正的想法。讓學員能藉由課程提升溝通與說服的能力，讓「說服力」真正進入到客戶的心裡，進而刺激需求與購買的行動力。
(五)化阻力為助力： 如何善用「守門員」 * 如何與「守門員」相處 * 如何善用「守門員」	1 小時	面對守門員總是不願意代轉電話，承辦人總是抗拒推銷，本單元將協助學員思考，如何與守門員和承辦人變成朋友，並助自己一臂之力。
(六)如何成功進行電話行銷： * 成功進行電話行銷的五大重點 * 有效進行電話行銷的四個注意	0.5 小時	讓學員能掌握電話行銷的成功關鍵因素，以確保行銷成果。特別提醒學員幾個常見的電話行銷問題，以利學員在進行電話行銷前能預先掌握準客戶。
(七)問題研討	0.5 小時	與學員雙向互動，針對課程講授中的疑問，和現行工作中與電話行銷相關的議題加以討論。

『超強效電話行銷技巧實務班台北場』傳真報名表

姓名：	男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/>	電話：	分機：	Email：
公司：		統編：		部門：
				職稱：

姓名：	男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/>	電話：	分機：	Email：
公司：		統編：		部門： 職稱：

請將報名表傳真至 02-8911-0666 或電洽 02-8911-1688 轉 2669 劉禾鎧小姐，謝謝！

鼎新電腦(股)公司將遵循「個人資料保護法」以妥善處理、利用本表所載之個人資料，並採取資料保護措施。

您有權提出要求使用、更正、補充、刪除或封鎖這些個人資料，請將任何要求寄至：dscmaz@dsc.com.tw