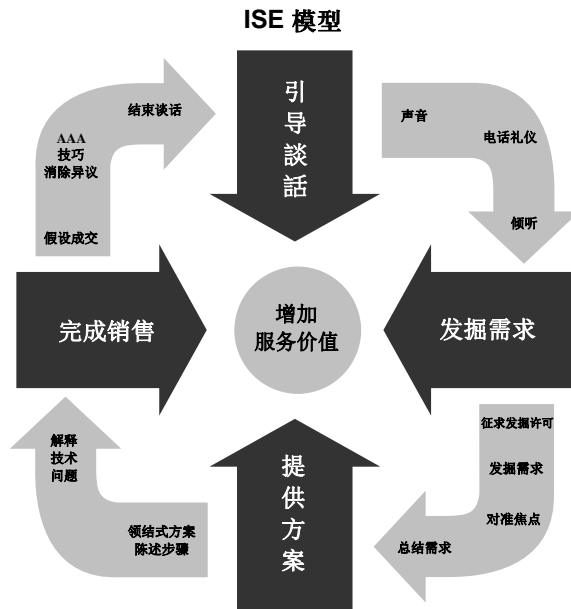




卓越的电话销售技巧 (INBOUND SALES EXCELLENCE)

呼叫中心往往能够产出 20%甚至更高的投资回报，他们对公司的利润影响之大，有时竟被认为是盈利中心，为公司的整体销售收入担负着自己的一块收入和成长指标。有效地利用呼叫中心，能帮助组织将其触角扩展到广告、促销或个人销售等传统营销工具之外的领域。

卓越的电话销售技巧（以下简称 ISE）是一门极具说服力的客户服务课程，可以极大地改进呼叫中心的客服人员为组织创造价值的方式。它将帮助学员有效地向客户展现其能力并且建立在客户面前的信誉，客户也会因此更愿意回答客服的问题，接受他们的建议，并保持长期的忠诚度。



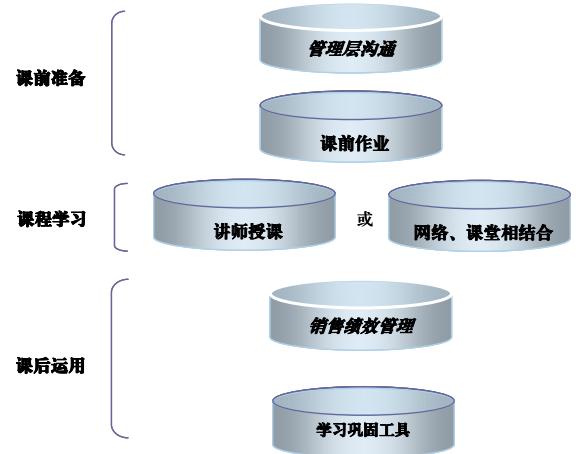
ISE 将为呼叫中心的客服人员提供以下技巧：引导来电的谈话过程，发掘客户需求，提供针对需求的解决方案并完成销售。

价值主张

ISE 为呼叫中心客服人员提供在客户主动来电的情境下进行销售的技巧。客服人员可以在与客户保持积极关系的同时，控制通话过程并进行销售。广泛地实施完整的 ISE 方法，将显著提升呼叫中心的销售业绩。

课程安排

IES 课程的实施从设计上配合呼叫中心的工作环境。课程将邀请呼叫中心主管的参与，获得他们的支持和对辅导下属的承诺。课程包含多个组成部分，可以采取灵活的授课形式——由讲师授课，或采取网络、课堂相结合的授课形式（大部分内容以 E-Learning 方式进行，最后进行一次以实践及行动式学习为主的应用课程。）我们强烈建议组织在参加 ISE 课程时，也参与那些可自行选择的课程内容（*斜体字部分*）。这有助于组织获得一个整体的解决方案，以提高销售业绩。



无论采用哪一种授课形式，ISE 课程中都有一部分内容要在课堂内进行，由 Wilson Learning 的讲师、或组织内部经过 ISE 讲师认证的专业人士授课。

ISE 课程包括以下五个学习单元：

课程内容

单元要点:	学员收获:
<p>客户体验</p> <p>理解客户的想法，以及如何使客户保持长久的忠诚度。学习如何在完成接听指标的同时，高质量的完成与客户的互动沟通。</p>	<p>理解如何为客户带来良好的通话体验及如何建立客户忠诚度。</p>
<p>引导谈话</p> <p>理解构成专业形象的因素，以增加客户的信任，争取到提问和推荐的机会。理解如何练习“聆听”，并根据客户的语言迹象进行恰当的回答</p>	<p>能够快速地传达对通话成效的信心，并且建立在客户面前的信誉，以使客户继续通话，并且在更加舒适的状态中回答问题。</p>
<p>发掘需求</p> <p>学习如何通过提问，发掘客户使用产品和服务的情况。学习如何专注于细节和具体的信息，以获得对于客户情况的清楚理解。</p>	<p>能够运用四步策略，使客户乐于分享信息，以创造更多价值，并建立客户忠诚度。</p>
<p>提供解决方案</p> <p>学习如何运用领结式四步法进行推荐，以及如何使用五步法回答客户提出的典型技术问题。</p>	<p>能够提出具有说服力的解决方案，有效应对客户的异议，完成交易。</p>
<p>完成销售</p> <p>学习如何处理异议，发掘客户真正关心的问题，化解客户的阻力，同时以假定成交的态度完成销售，结束通话。</p>	<p>能够在结束通话或销售时，使客户对于与你公司的业务交往留下深刻的、积极的印象，</p>

提升绩效

ISE 课程的效果可通过应用活动、巩固课程和辅助工具进一步提升。在课程期间，学员将获得一系列的工作单，以辅助课程的展开。在课程结束后，学员可以继续使用这些工作单，应用所学的技巧。推动主管对客服人员的支持，并赋予他们强化学习效果的责任，对课程的成功实施至关重要。

衡量绩效

实施 ISE 课程的组织还可选择更多的评估工具。作为辅导过程的副产品，一系列的辅导工具还将帮助组织了解客服行为转变的进展。

呼叫中心从来不缺测评工具。然而，Wilson Learning 的咨询服务（供组织自行选择），将帮助客户找到最合适的测评工具，以明确 ISE 的效果。测评工具将在明确课程对于客服人员行为和销售成果的影响的同时，明确其他产生积极影响的变量。

评估成果

Wilson Learning 将协助组织衡量学员初期的行为变化和取得的业绩。确保 ISE 课程为你们带来期望中的效果，是我们共同的心愿。我们将尽心尽力，帮助你的组织获得成功。同时，我们会与你们紧密合作，建立一套评估系统，保持组织在课程实施后的良好发展势头，推进组织朝着期望的目标继续前进。

和 Wilson Learning 的其它课程一样，ISE 课程可根据你所在组织的销售环境和业务重心进行调整，提供客户定制服务，从而与你们的销售过程整合为一体。