

策划营销技巧注意事项

第一篇：策划营销技巧注意事项

策划营销技巧注意事项

第一，让训练有素的电话销售人员。在电话销售过程中具备有较强的沟通能力，通过语言的魅力，从而达到理想的沟通效果。要想有一个高品质的电话营销部门，企业必须对业务员进行专业的电话销售技能训练。专业电话营销人员具备自我形象的设计和自我推销的能力。电话营销方式是通过电话来达到与客户交流的目的。尽管客户看不到我们，但我们应注意自己的形象，这是对客户最起码的尊重，也是良好的职业水准的体现。如果你处在一种懒散的状态中，你的声音就会传递给客户怠慢和非专业的感觉。在日常的电话销售工作中，电话营销人员时刻都应以专业的姿态出现。

第二、娴熟的电话销售技巧。

1. 电话脚本的设计

(1) 设计独特且有吸引力的开场白是电话销售不被拒绝，让客户继续听下去的重要部分。

(2) 三十秒原理（客户愿意听你说话的理由）。

(3) 以问题对问题吸引客户的注意力，这个问题应是具有影响力且客户关注的。

(4) 塑造产品的价值，让客户产生强烈需求的理由。

塑造产品的价值是电话营销过程中，客户为什么要听你讲的关键（一是产品的介绍、价格，作用、功能、细节等，二是强调果约的重要性，并塑造约访的价值最大化）。案例分析：

在一次全国性的公众演说研习会结束前举行了一次演讲比赛。赛后有 10 人获奖。主讲老师把自己的领带取下来，对大家说：“我今天要奖给冠军一份特别的礼物，这份礼物的价值非同寻常。你们可别小看这条领带，普通的领带都是用油纸袋或者纸盒包装，好的领带是木盒包装。我这条领带的特别之处在玩 装领带盒的面料和领带的面料一模一样。你们再看领带的背面，一般的领带背后都是布料的标签，我

这领带的背后是纯金属的商标，而且镀了金，上面刻着设计者的名字以及领带的品牌名。这条领带是意大利著名领带公司设计的，只做了4条，就把版给毁掉了。设计师是那家设计公司最好的设计师。这条领带价值800美金。”主讲老师接着说：“各位，重点不是这4条领带面料值多少钱，制作工艺值多少钱，设计值多少钱，重点是全球绝牌的这4条领带。前两天有两条被英国皇室的两位小王子买走了，他们兄弟一人一条。另外两条中的一条被美国前总统克林顿先生买去带了。

AVX代理

余下的一条被美国最著名的比佛利山庄旁的世界最好的男装店抢先得手，因为我正好认识那位老板，所以才能买到。你们现在想想看，这条领带值不值800美金？”大家说：“值！”紧跟着就有人开支票来购买这条领带。所以，通过这个案例，可见，产品之所以卖不出去，是因为你着一套好的产品的说明方法，对产品的解释有问题，对产品价值的塑造方法有问题。所以必须要运用一套话术，来塑造产品的价值，这一点非常非常重要。运用不同凡响的语言，所塑造产品的价值，其销售结果远远超过产品本身的价值。案例一：突破“秘书”关的技巧

（秘书的含义：除董事长以外的所有接听电话的人）

甲：“上午好，请问这是XX商务所吗？”

乙：“是的，请问先生需要得到哪方面的帮助与支持呢？”

甲：“请这位小姐帮我找XX教练，好吗？”

乙：“请问你有什么事呢？”

甲：“这件事情很重要，需要和XX先生直接电话沟通，希望得到你的帮助，好

吗？”

乙：“请稍等。”

甲：“谢谢你的电话帮助。”

案例二：

索取准保手记号码的表达方式

乙：“十分抱歉，XX教练被邀请到企业去演讲了。”

甲：“那太好了，祝愿 XX 教练每场演讲圆满成功。”

乙：“你有什么事情吗？（你有什么需要得到帮助和支持吗？）”

甲：“这件事很重要，需要与 XX 教练直接沟通。请问小姐能告诉我 XX 教练的手机号码，好吗？”

案例三：

询问“秘书”的姓名或姓氏

乙：“很抱歉，希望你能留下电话号码方便吗？”

甲：“那太好了，感谢你对我的帮助，请问您贵姓呢？”

乙：“我姓赵。”

2. 电话营销人员必须明白每一通电话想要达到的效果或目的。

3. 所打的每通电话，应是通过市场细分的目标客户群体（行业、领域），并准确无误地将资讯传达给客户。针求了解客户的真实需求，判断他是即刻需求型还是培养需求型。

4. 使用标准的专业文明用语。（如您好：我是 XX 公司的 XX，有一个非常好的资讯要传递给您，现在与您通话方便吗？谢谢您能接听我的电话等等。）

5. 面带微笑及训练有素的语音、语速和语调。这是通过过程中传达给客户的第一感觉——信任感。增加客户在电话交流时的愉悦感，乐意与你沟通下去的愿望。NLP 神经语言学强调过，语音、语速、肢体语言和面部微笑的表情在电话销售中的积极性。微笑是一种有意识地放松、友好和礼貌的举止，通过电话传达给对方，让其能够感觉到你的真诚和可信度。微笑往往给人舒服、自然的感觉，电话销售中，业务人员感到善意、理解和支持。

6. 具有良好的语言沟通能力。沟通的能力要变成有效的能量，需要经过学习、组合，运用各方面的能力互相支援互补，其中最重要的能力是倾听能力。良好 倾听能够准确地了解客户的真实需求。

案例分析：

去年底，有一位老总到深圳听取陈安之老师的总裁班课程时非常地激动，就很想把这种教育带到当地，让当地更多想成功的人尽快地成长起来。于是，他很快地组织一帮在当地销售领域很优秀的人士，

积极的投入到市场的运用中。首先，对市场进行电话咨询、调查和调研，经过准确的分析后，发现，想做成功的人很多，都是困惑于非正确的方法。这下好了，他们决定请亚洲成功的权威陈安之先生到内地进行公开授课，他们向寿险业、广告业销售领域的朋友展开强烈的电话咨询传播攻势。1000 个听课指标，电话营销人员仅仅用了 15 天时间，就完成了，平均每人每天要打 50 通以上的电话。在业务人员仅有 8 人的情况下，电话带给企业如此之高的工作效率，可见，训练有素的专业人员所拨打的每一通高品质的电话，都能给企业带来巨大的利润。

电话销售的关键在于电话销售中的沟通表达方式。如何能够在最短的时间段里了解到顾客的最大需求及是否为目标客户，我们通常会采用设计对的问题，问对的问题，沟通进效性的问题，来发现目标客户内在的深层的需求。在此基础上，销售人员必须以“打打电话找对人的经营策略，在每天、每秒主动出击，打出每一通高品质的电话来。所有的企业都应以高智能的态度，明智的选择电话营销。使电话成为企业——未来市场份额占有率的重要生产力。向客户不断提问对的问题，销售时，问对问题，在适当的时候，就能获取更大的利润。

世界潜能大师安东尼·罗宾说过：“成功者与不成功者最主要的判别是什么呢？一言以蔽之，那就是成功者善于提出好的问题，从而得到好的答案。“如果你想改变顾客的购买模式，那你就必须改变顾客的思考方式。提出一些好的问题，就可以引导顾客的思维。因为推销员提出什么样的问题，顾客就会做出什么样的反应。问题能引导顾客的注意力，注意等于事实。专业的电话销售人员从不告诉顾客什么，而总是向客户提问题。销售行业的圣言是：“能用问的就绝不用说。“多问少说永远是销售的黄金法则。但是一定要问对问题。问一个有利有效的问题，问能够稳定顾客思维方式的问题。在向客户提问之前，一定要明确你的提问目的。

问对问题的原则：

问简单容易回答的问题。问 YES 的问题。问小 YES 的问题。问几乎没有抗拒的问题。怎样才能问对问题？

A、“是什么促使您决定跟我们联系的呢？”——问潜在客户一些关

于”做“的问题，集中询问他们的生活中发生了什么变化。重点问对方设法完成什么目标，眼下正在做什么，或者过去做过什么。

B、在提问题时显出热诚、饶有兴趣。--顾客对你的问题回答得好坏，一定程度上取决于你的提问方式。

C、在电话沟通中，配合顾客的语速和关键词语。

--如果你发现顾客在重复他自己说话的话，那么很可能因为他觉得你没有听懂他所讲的意思。这时你要把他说过的关键词语再重复一遍。

D、在电话沟通中称呼顾客的姓名，可以吸引顾客的注意力，让他们感觉到营销员对他（或她）的尊重。

E、电话沟通时使用通俗易懂的词语。

--如果必须使用专业术语，一定要向客户解释清楚。

F、在电话沟通中，使用”我们“和”我们的“。

--可以使你在顾客的感觉中成为一个面临相似局面和难题的同伴。

G、在电话销售中，如有必要，提问时要先获得对方的允许。

--”我可以问您一个问题吗？“

7. 如何具有良好的亲和力

尽量和客户保持语调和语速的同步，以及使用语言和文字组成的习惯相似。AVX 钽电容（比如口头禅、术语等便于与客户建立融洽的沟通氛围，记住顾客的姓名。）

大多数人奋斗的目标都是为了成功、成名、成家，可见人对自己的姓名是十分看重的。姓名是人的代号、也可以说是一个人生命的延伸。如果电话营销员想运用别人的力量来帮助自己，首先要记对方的姓名。

叫出客户姓名是缩短推销员与客户距离的最简单最迅速的方法。同理，叫不上或叫错顾客的姓名则与自杀无异。

”是诺 伯尔·威斯哈尔先生本人在接电话吗“这样的言语会使客户感到快乐，他能立即感到自己被突出于人群之中。

8. 养成良好的工作习惯

A、随时记录

在手边放有纸和笔，随时记下你所接听或拨打的每一通电话信息（双色铅笔、计算器、便笺线、电话记录本、客户资料、备忘录等）。

B、自报家门

无论是接听还是拨打电话，都应及时报出公司和自己的全名，并询问对方的公司、姓名和电话号码，以及通信地址，以便于电话沟通中，不时地称叫顾客的姓名、更好地了解顾客的真实情况。

案例分析：

（接听电话）“喂，您好，这里是XX公司，我是XXX，请问，我

“对不起，他现在不在，请问怎么称呼您？”

“我姓王，我是他的一个客户，有一件事要咨询他，他什么时候回来？”

“对不起，他可能在短时间内回不来，如果方便，请留下您的电话和您所要办理事务的简要内容，以便他回来及时回电给您”。

“我的电话是XXX”

“方便留下您的全名吗？”

“好，我的全名是王XXX”

“确定是这些内容吗？王女士，我一定及时将您的电话转告给王主管，谢谢您来电。再见”。

（拨打电话）“喂，您好，我是XXX公司的XX，请问，您是XX公司吗？XX小姐在吗？麻烦您为我找一下，好吗？”

9. 积极的工作心态

电话营销时，具备积极自信的心态尤其重要。因为电话对方的顾客没有机会用自己的眼睛看到电话营销员，而只能通过他的言谈勾画出对方的形象。电话营销员对自己的信心，往往也是顾客对他们的信心。如果电话营销员把自己看作重要人物，电话对方的客户也会那么看。

同样做电话营销，那些具备积极心态的营销员在成交额上大大超过了其他人。客户关系的维护

一、各户服务系统的管理

1. 客户服务系统的分类。

(1) 已服务的客户：实行客户档案分类细化管理，分期定时进行电话跟踪。

(2) 正在服务的客户：从销售开始进行电话跟踪到客户资料进入客户档案分类细化管理区。

(3) 准客户：对现行客户进行分析并根据分析后的需求进入电话培养服务期，增强客户对企业的信赖感，从而达成促成的效果。

(4) 转介绍的客户：让其感受优质的服务和科学的管理。

2. 运用电话行销表达方式对客户进行跟踪服务。

3. 做客户后续服务工作，通常有两个主要目的。

对客户的购买行为表示感谢，进行加强陈述过程中已建立起来的关系。售后的多种跟踪服务及对客户的一种“软服务”。

下面是4种开展客户后续服务工作的方法：

亲自拜访：

虽是高成本，却可以产生最好的交果，能够与客户面对面进行双向沟通的惟一方法。联系客户的关心电话：如果你打算寄致谢卡或感谢信，在此之后可以打一个表示谢意的电话。

电子邮件：

很多时候，发一封电子邮件比打一个电话迅速得多。许多销售人员说他们费了很多时间制作电话标签。有些客户更喜欢使用电子邮件，而且你如果不按他们喜欢的方式与其沟通的话，他们可能会很不高兴。如果你知道哪个客户不习惯总是查收电子邮件的话，最好还是打个电话以防万一。如果不能确定，可以两种方法一起使用。

感谢函及致谢卡：

给你的客户寄感谢函是一种既方便又便宜的客户服务方法。TDK电感

信函和卡片可以用于感谢客户签下定单并承诺继续为其服务。致谢卡应先印好，在销售结束后的一段时间内由销售人员寄出。不过，这种致谢卡有一种很的缺陷：它们都是成批制作的，因而缺少产生客户满意的，非常重要的个性化色彩。一点点服务上的差异所带来的效

果真的格外不同。

访问报告：

访问报告是一种有助于客户服务人员之间交流的报告形式。很大一部分的销售人员都没有什么访问报告，这说明他们缺乏制作销售计划，缺乏计划就等于计划失败，不知道你是否同意？

你可以或独立或综合地使用上述这 4 种方法，你最终选择的方法必须能够：

(1) 告诉客户你很感谢他的购买；

(2) 明确他们对购买是否满意。

4. 做让顾客感动的服务

被你感动的顾客，才是最忠诚的顾客。

附加价值的开发：服务的附加价值就是指向顾客提供本服务之外，不需要顾客花钱的那部分服务。

现在顾客在意的是：

A、服务人员提供的服务是否有水平、有品质，服务人员行为是否得体，是否能让顾客感到舒服。

B、产品或服务。你的产品或服务是否符合顾客的需求，同时是否超越了顾客的期望。

C、服务的流程。是否有一流的流程，能够充分照顾到顾客的感受。

记住永远要比别人“再多一点努力”、“再多一点关怀”、“再多一点服务”、“再多一点称赞”、“再多一点打电话给客户。”你不打那个电话，会有人打的，他们会抢走你的生意。总之，在激烈竞争的市场竞争中，在电话与营销相结合的快节奏时代，通过电话、传真等现代通信技术进行销售，成功的电话营销能够扩大顾客群、提高顾客满意度、维护顾客等市场行为的手段，实现利润最大化。

第二篇：营销注意事项

一、营业经理/主任的营销目的

1、完善的监督 KTV 包房酒吧大厅的服务质量，以达到高比例的上座率，保证高比例的客流量。

2、配合公司的专业管理人员，建成高格调、高品味、高档次、高科技的 KTV 包房。

二、营销经理的职责

公司具有 61 间 KTV 房，营业经理/主任除每日提前订房外，其余包房平均分配每位营业经理职责如下：

1、负责 KTV 房的营销工作，直接与客人接触，与客人建立良好的关系，提高自己的订房率，留住老客人，发展并建立新客群。

2、配合公司管理人员的工作，以公司的利益为大前提，搞好各部门管理人员的关系，搞好内部沟通，以便更好地服务于客人。

3、注意仪容仪表，发型整齐，淡妆，指甲修剪整齐，干净，穿着制服。

4、愉快地接受工作，接待客人时应主动热情，彬彬有礼，落落大方，营销经理必须保持一种健康向上的心态对待每一位顾客，不可厚此薄彼。

5、顾客离开时应有礼貌地与道别，并送至楼下大门处，真诚地邀请客人下次光临。

6、营业经理/主任应遵循行为规范，具有良好的品德和素质。

7、营业经理/主任应具德最基本的沟通技巧和营销技巧。

8、每日做好工作记录和工作总结。

三、营业经理的工作技巧：

1．在服务过程中，营业经理对于自己订的包房，要积极与服务人员沟通，了解客人的要求，适时地进行服务，共同配合达到留住客人的目的。

2．在服务过程中，营业经理遇到初次见面的客人，首先要留给客人好感的介绍，建立与人友好和谐的关系。

3．要做好服务工作，营业经理必须了解客人的心理，以便适时恰当地为客人提供优质的服务。

A．营造轻松的气氛，在包房中，营业经理要与客人积极地沟通，掌握几种游戏方法，几个笑话小段，活跃气氛，让客人得到放松，并且愿意与你交谈。

正成为你的朋友，从而建立稳定的顾客群。

C. 使客人有被尊重感，营销经理认真的工作，全心全意为客人服务。

D. 当个好听众，有些客人长期处于一种精神压抑的状况，心中的郁闷很想找个地方释放，在娱乐中，正是一个人身心放松的时刻，营业经理/主任要善于抓住时机，让客人在轻松的气氛中诉说自己的忧伤和痛苦，使客人得到朋友的安慰和心理压力的理解，从而赢得客人对你的信任。

工作技巧要靠营销经理在实际工作中不断地学习和完善，积累经验，提高工作质量和效应。

四. 营业经理/主任的职业素质：

1. 强烈的敬业精神，娱乐业务的对象是有感情的客人，而且是晚间的工作时间，于是增加了服务难度，营业经理/主任又是真接面对客人，服务质量好与坏，高与低直接影响公司的声誉及效益，所以更要求营业经理/主任具有敬业精神。

2. 敏锐的观察能力，在与客人接触过程中，积极地与其交谈。沟通了解客人对公司的意见和建议，能够揣摩客人的心理，根据不同类型的客人，提供所需的服务。

3. 良好的服务态度，语言，特别是服务语言是每位营销经理完成各项工作提供最佳服务，体现良好的服务态度最基本的条件，服务用语必须是礼貌用语，让素不相识的客人感到你的好客。热情与客人谈话时要面部表情自然，略带微笑，语气亲切真挚热诚稳重。

4. 说服客人的能力，在娱乐行业中，会遇到形形色色的客人，营业经理/主任要做到不急不燥，遇到个别情形的客人，要积极配合管理人员，高质量地完成对客人的服务，结帐一系列工作，真诚地与客人交谈，改变其态度。

5. 宽广的知识面，作为一名营业经理/主任，不断地接触各层次的客人，要求有较强的求知欲，对企业知识社会知识语言美学等知识略微掌握，这样在接触客人的时才会得心应手，应付自如。注意积极

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/795044204044011330>