

会客来客服外包：Tel销售提问技巧，提对问题让你事半功倍

产品名称	会客来客服外包：Tel销售提问技巧，提对问题让你事半功倍
公司名称	武汉尚达网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	湖北省武汉市光谷大道70号
联系电话	13638601182

产品详情

平时在电话销售工作中，我看到很多电话销售对专业这个词是有误解的，认为客户都不清楚自己的需求下，我们就能一语中的地说中他们的要害，就认为我懂你就是我专业，甚至有一些销售想扭转客户的想法去帮客户做一个决定，在销售的角度看来是很好的选择。

但实际上换个角度来想想，如果你是消费者你去买东西的时候，这个销售在完全没有确认你的想法，你的需求你的感受的时候，就开始给你做一些非常具体的方案，你会因为他说的理由而去购买吗？你能够信任他吗？这样的一个消费体验对你来说是一个很好的体验吗？专业并不是高高在上的，不是一个俯视着消费者的一个角度，而是真正站在客户的角度去替他着想，做出一个符合他自己心里预期的这样一个决策。但是不可否认，很多客户在自己买东西的时候，他只是有一个很模糊的概念，他也不是非常清楚，自己想要一个怎样具体化的一个产品或者方案。这个时候就需要我们销售，去引导客户一步一步的清晰他自己的需求，所以这个过程是需要不断的跟客户去确认，才能达成一个共识，所以提问是这个中间的桥梁，能够让客户和销售之间，达成一个同频率的状态，你们在聊相同的东西，你们在解决同样的问题。首先这就需要销售感同身受，其实提问不是一件简单的事情，有些时候客户会答非所问，有些问题客户甚至直接就不想回答你，那怎么样能够提出好问题呢？

1. 站在客户的角度去提问 很多销售一来就问你要买什么、你需要什么服务吗，这些问题其实都是站在自己作为销售的角度在问，实际上如果这个客户都还没有很清晰我到底要不要买，我到底要不要跟你合作，他是根本没有办法回答你这些问题的，而且你给客户的首要印象就是一个非常激进的一个销售，你一定会迫使他去成交，他也不知道怎么回答你的这些问题。所以客户关心你就问什么就好了。
2. 提问要具体，切记空泛 要针对比较，具体的情境和需求去提问，切记太过于宽泛，让客户一时都不知道该从哪里开始回答你的问题。可以从以下几个角度去切入，比如说他现在的现状，他的期望，他的过往经历，都是比较好的角度，但是这个方式不要太过于生硬。
3. 顺着客户
要顺着客户的回答，提一些开放性的问题，要让客户有话要说，也能帮助他更好去梳理他这个想法