

2023年电话营销技巧培训心得感悟(模板8篇)

教学反思是一个自我审视和自我调整的过程，能够帮助我们更好地理解学生的需求和课程的要求。以下是一些优秀的教学反思样本，希望对大家的教学有所帮助。

电话营销技巧培训心得感悟篇一

于20xx—20xx年6月23日到20xx—20xx年8月11日在江苏省常州深圳汇海科技有限公司常州分公司做商务代表，经过短短一个多月的实习，无论是在个人素质，还是业务技能上，本人都得到了很大的提高，现将这一个多月的实习情况总结如下：

1、自身能力：通过这次实习后，发现自己所存在的很多不足之处，而这些不足之处是你没去实习就无法发现的，自身的整体能力不足，比如说沟通能力、一些销售技巧、与同事与领导相处的技巧，因为公司就是公司，不是学校，在学校里，同学与同学之间同学与老师之间都是很好相处的，但是在外面的话就不一定了，你必须懂得一些相处的技巧。

2、专业技术：在学校里学校的专业知识都比较基础，要使这些知识用于公司还远远不够，不能满足公司的要求，所以还得自己去提升，继续去学习。还有学校里学的东西有时在外面不一定可以用得上，这要求我们快要毕业的同学去留意社会上的需求，因为学校学的东西与社会上需求的东西有个时间差在里面，学校里学的东西也不会去针对xx个公司来开设课程，所以每个公司都有自己的'实际情况，要根据自己的公司的要求来提升自己。

3、心理上的调整：现在的学生不再是以前的天之娇子了，不管是专科生还是本科生甚至是研究生社会上都一大把，不要

以为自己读那么一点书就觉得自己很了不起的样子，其实一个有高文凭有时还比不上一个有经验的人，所以快要毕业的同学们要调整心态，不要高不成低不就的。

电话营销技巧培训心得感悟篇二

经过这短短一个多月的实习，我觉得自己成长了很多，也深刻地感到理论与实践的差距，这次实习也为自己以后的正确学习理论知识，打下了良好的基础。来我们公司也有一段时间了，现在就来总结一下我的工作。

首先，要感谢张总给了我一个锻炼自己的机会。翻译公司——是我以前所没有接触过的行业，它对于我来说，是陌生又新鲜的，是在憧憬之余还感觉到神圣的地方。我对它的理解是：高不可攀，远不可及。只有学识渊博，语言精通的人才能呆的地方。

刚开始的到来，让我感到太突然，自己一下子倒是接受不了，在刘姐和同事们的帮助下我才慢慢适应。公司是刚成立的新公司，文员也不可能只是做文员的工作。这对于我来说是很具有挑战性的。还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说什么了：开始想好的那些话语都跑到了乌邦国。我就不知道自己是怎么结束的那次电话，到现在想想，那时真的是很傻的。

做电话销售也可能是所有销售里最难，最具有挑战性的了；我又是一个死要面子的人，对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。但是自己要是想迈过这个门槛，就必须丢掉面子，面子虽然是自己的，但是别人给的。所以就想办法叫别人给自己面子，给自己业务了。说实话当时我是把自己看成被逼上梁山的好汉，每天都在打电话，打好多的电话让自己遭受拒绝，学会承受。当然在这个过程中，我也的确是认识了几个

不错的有意合作者（但是最近没有翻译业务）。一段时间下来，我发想自己电话打得也不少，可是联系业务的很少，几乎没有。认真想想好像也不能说是自己的失误太大。人们原本就对电话销售很是反感，听到就挂：或者是很礼貌性的记个电话（真记没记谁也不知道）。打电话即丢面子，被拒绝，又让自己心理承受太多。于是我又在寻找别的思路——网络。我们经常在网上，何不用网络联系呢？都能让人们在紧张的工作中放松一下，聊上几句闲话，就很有可能聊出一些客户。这样，因为是网友，感觉很亲近，不会拒绝你，至少都会考虑到你。经常在线，联系着又很方便，不用打电话，不用当着那么多同事的面讲价还价，显得自己很小气似的。讲价还价是一门艺术，不能没有耐性。现在很多人爱还价，即便是价位很合理，处于习惯也会还价。无论双方谁说了一个价钱都想是让对方直接接受，电话会叫人没有什么缓冲的时间；而网络就不一样了，有缓冲的时间，又能用很轻松的语气说话，让人很容易接受；即便是自己说话有所失误，在网络上容易解释，也容易叫对方接受，可是电话就不一样了，电话上人们往往喜欢得理不饶人。

于是我就改变了策略，在网络上找起了客户。你还真的别说，在网络上人们不但能接受；而且即使没有外语方面需要的，也会帮你介绍一些客户。交流着也轻松多了，说话也方便，就像是和很熟的网友说话似的，人们都不介意。我很喜欢这样的交流方式。

电话营销技巧培训心得感悟篇三

俗话说：“一年之计在于春”。三月是温暖的季节，也是我们开始奋斗的季节。在这个充满希望的日子里，我走进了中信银行这个大家庭，进行了两周的跟岗实习，在营销过程中，我留下很多耐人寻味的回忆，同时也得到很多刻骨铭心的体会。

我们是用设点营销的模式，当我们在家乐福摆点时有客户前

来询问相关信用卡使用情况，需要我们营销人员具备良好的专业知识，为客户答疑解惑，无论是从办卡条件、激活还是使用、还款，都必须了如指掌，然后才能指导客户完成之后的操作。

一名合格的营销员首先要具备充分的自信，只有对自己充满信心，才能给自己一个清晰的思路，把产品通过流畅的语言介绍给客户。在营销产品的时候，我们要与客户交朋友，让客户对自己有好感。与客户初次见面时的说辞非常重要，好的开场白往往是成功的一半。当然，瞬间获得客户好感、信赖不仅仅体现在初次见面，交谈时客户可能在很长时间对营销员是无动于衷的，但在一些细节上的改变或许可以赢得客户的倾心。

因为设点营销是很多同行惯用的模式，客户见多了也就觉得并不那么新鲜了，点摆在那里，关键要能把客户吸引过来。在营销的过程中，我一直在积极的引导客户，虽然其中有过不少挫折，但同时也掌握了不少方法。而为了避免一种盲目性的积极，我需要制定相应的计划。只有合理安排每一天的工作，才能事半功倍。

常言道：“失败乃是成功之母”！在营销过程中，很多时候我们都会遇到形形色色的客户，也许你幸运，遇到很好说的客户，但也有倒霉的时候，客户专门刁难你。所以很多时候失败了，不要气馁。要从事物的根本去找原因，为什么失败，是专业知识不到位，还是营销技巧不如人，希望下次不要常犯同样错误。

信的明天更加辉煌。

电话营销技巧培训心得感悟篇四

非常感谢市分行为我们提供这次难得的销售技能提升培训的机会，两天的时间虽然短暂，授课的内容虽然有限，但大家

上课听讲时都专心致志，全神贯注，认真的聆听和记录，蔡老师的销售理念为我们今后的销售工作带来了全新的启示。参训的支行长都在岗多年，听过无数老师的课，能让他们坐住听课并觉得有收获，十分考验老师的功底。尤其沟通的课题很泛，如何寻找切入点很有难度，显然蔡老师让大家心服口服！通过此次培训，我收获很多，体会深刻。具体想就有关培训内容浅谈几点体会：

服务营销从了解客户开始，针对自己的岗位，问一问自己，到底有多少不熟悉的客户，针对新客户，通过一些活动，找出未来能为邮储银行长春市分行带来贡献度高的那部分优质客户，积极地向客户经理做好转介。当然老客户更需要积极地经营，通过电话预约、约见客户等，提升产品销售度。

绝。当然如果客户拒绝了，我们也要做到不抛弃、不放弃，及时的了解客户拒绝的理由，通过和客户交谈，及时的化解客户心中的疑虑，从而及时地促使销售活动的顺利完成。

我们销售的金融产品都是无形的，也许客户在某种程度上难以接受，如果我们不能很好地解释所销售的产品，那么借助工具销售应该是很好的选择，例如建议客户做基金定投，可以借助于复利表来说服客户，爱因斯坦曾经说过，世界上最伟大的力量不是原子弹，而是复利。相信等客户看完这些数据后，一定会为他内心带来震撼的。

落实到位”开展工作，使所有员工的工作都处于“受控”状态，感受到工作中的压力，并使之转化为动力；员工通过自身的实际工作和痕迹资料，不断反省自己，总结经验教训，从而促进不断改进、不断进步；管理者通过掌握工作进展情况，适时提供服务、帮助、支持，进而掌握质量管理体系的总体状况，及时调整思路和策略。只有将工作的重点放在培养客户、维护客户、提高客户满意度与忠诚度的全过程上，最终就可实现与客户“双赢”的结果，才可以将“结果导向”的完美结果充分发挥到极致。

通过此次培训，今后在销售技能提升过程中要取人之长，补己之短，扎实做好客户的服务工作，为邮储银行长春市分行的销售工作作出更大的贡献。

电话营销技巧培训心得感悟篇五

电话营销技巧心得，对于电话营销你肯定不陌生，但是怎么进行电话营销呢？下面是小编带来的电话营销技巧心得，欢迎阅读！

随着信息技术的飞速发展，电话营销电话成为最方便的传播和沟通手段，它也是当今商业领域客户电话营销技巧非常快的行业。

销售最关键的一步就是准确找到需要你产品或服务的人，然后有目的、有针对性地与目标客户进行沟通，由于打电话时我们无法面对面接触顾客，所以我个人认为要把电话营销做好，需要有几个电话营销技巧：

一、养成随时记录的习惯

在办公桌上，应该每时每刻都放有电话记录用的纸和铅笔。一手拿话筒，一手拿笔，以便能随时记录。

二、报出本人的姓名和单位名称，表明自己打电话的目的——当你接通电话时，立即向对方讲明自己打电话的目的，然后迅速转入所谈事情的正题。

职业专家们认为，商场上的机智就在于你能否在30秒内引起他人的注意。最有效率的经理几乎从来不花费一分钟以上的时间因为任何事情进行讨论。

三、寻找最有效的电话营销时间

通常来说，人们拨打销售电话的时间是在早上9点到下午5点之间。所以，你每天也可以在这个时段腾出时间来做电话推销。如果这种传统销售时段对你不奏效，就应将销售时间改到非电话高峰时间，或在非高峰时间增加销售时间。

你最好安排在上上午8:00~9:00，中午12:00~13:00和17:00~18:30之间销售。我们都有一种习惯性行为，你的客户也一样。很可能在每周一的10点钟都要参加会议，如果你不能够在这个时间接通他们，从中就要汲取教训，在该日其它的时间或改在别的日子给他电话。你会得到出乎预料成果。

四、开始之前先要预见结果

打电话前要事先准备与客户沟通的内容，并猜想客户的种种回应，以提高你的应变力，做到有问必答，达成良好的电话沟通效果。

五、电话要简短、用心听

打电话做销售拜访的目标是获得一个约会。

电话做销售应该持续大约3分钟，而且应该专注于介绍你自己，你的产品，大概了解一下对方的需求，以便你给出一个很好的理由让对方愿意花费宝贵的时间和你交谈。在电话中交谈时常有听不清的时候，所以应特别注意集中注意力。有人打电话常爱东张西望，动动桌上的东西，心不在焉。这种习惯很不好，容易影响通话的效果。最好边谈边作笔记。

六、不要占用对方过多时间、注意自己的语言

当你主动给别人打电话时，尽可能避免占用对方时间过长。

大多数情况下，对方不一定马上就能替你找到资料，或者立

即给你作出一个肯定的答案，你必须给予对方一定的时间。如果你给他人打电话时间过长，对方可能十分反感。有措辞及语法都要切合身份，不可太随便，也不可太生硬。

七、定期跟进客户、坚持不懈

整理有效的客户资源，定期跟进，跟客户保持联系，等待业务机会。

一旦时机来了，客户第一个想到的就是你。

要坚持不懈，不要气馁。

掌握了以上技巧，就能让你一眼对你面前的消费者进行定位，并揣摩其心理，说出适当的促销话语。

销售是一门实践的学问，销售技巧在很大程度上可以帮助我们有效解决问题，迅速成交客户，但更为重要的一点，是我们对客户的热诚与真心，就像我们一直所说的那样，我们是在卖产品，但更是在卖人、卖服务。

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方。

你的事业和你的人脉关系，会在你的每一通热情的电话中拓展未来。在写作当中我们通常流行的一句话：文如其人。其实话也如其人，声音也如其人啊。你个人的魅力会在你每一个电话当中展现出来。

在激烈的市场竞争中，电话营销作为一种能够帮助企业获取更多利润的营销模式，正在越来越多地为众多企业所采用，

且对社会发展具有深远的影响意义。

作为一种营销手段，电话销售能使企业在一定的时间内，快速地将信息传递给目标客户，及时抢占目标市场。

电话销售已经成为帮助企业增加利润的一种有效销售模式，其特点省时、省力、省钱，并能快速获利。当你主动打电话给陌生客户时，你的目的是让这个客户能购买你介绍的产品或服务。然而，大多数时候，你会发现，你刚作完一个开头，就被礼貌或粗鲁的拒绝。

现在，就让我们来看一下，怎样有效组织开篇，来提高电话销售的成功率。

电话营销的时间：

一般来说，接通电话后的20秒钟是至关重要的。

你能把握住这20秒，你就有可能用至多一分钟的时间来进行你的有效开篇，这其中包括：

1. 介绍你和你的公司
2. 说明打电话的原因
3. 了解客户的需求. 说明为什么对方应当和你谈，或至少愿意听你说下去。

引起电话另一端客户的注意

4) 重点要领—简短有力、创意性、吸引力开场白;热、赞、精、稳—热情、真诚、兴奋、信心、专业、轻松;三分钟原则—不要在电话谈训练，记录谈话内容;三不谈—产品、自己、公司;三要谈—提升获利率、相关行业、家庭亲密度引起对方好奇—兴趣、幽默一笑;名中脚本之要领—完全陌生、缘故、推

荐名单，熟识。

5) 忌讳——不可用不真实语欺骗顾客、言词不可夸张膨胀或过度赞美、绝不批评同行。

信念的力量告诉你。你不会得到你所要的，你只会得到你所相信的。主动打出最重要的事莫过于唤起客户的注意力与兴趣。

对于素不相识的人来说，一般人都不会准备继续谈话，随时会搁下话筒。你需要准备好周密的脚本，通过你的语言、声音的魅力引起对方的注意。在开篇快结束时，如果你能帮助客户更多地了解对他的价值，通常对话能顺利进行下去：“如果我向您展示贵公司如何将客户来电等待时间立即提高到业界平均水平以下，您会有兴趣和我讨论吗？”让我们一起总结开篇的过程：在彬彬有礼地问候后介绍你自己与你的公司。然后集中于客户的高度注意力与兴趣，通过解释致电目的并提及给客户的价值，将客户带入沟通下一阶段。

三个多月以来，在同事们的帮助下，自己在电销方面学到了很多，下面将以前的工作总结如下：

还记得当同事已经打了好多通电话之后，我才敢打自己的第一通电话，当时拿电话的手都是颤抖的，心里竟然还在祈祷不要有人接电话。

可是并不如我所愿，那边接起了电话，我一时之间竟不知道自己要说些什么了：开始想好的那些话语都烟消云散了，后来就把话术都记在本子上慢慢年习惯了也就好了。

到现在想想，那时真的是很傻的。

做电话销售也可能是所有销售里最难，最具有挑战性的了；对于别人的拒绝总是很让我伤自尊。

作为销售人员我感觉背负着挺大的工作压力。当面对背井离乡孤军奋战时的寂寞时，当面对完不成销售任务的沮丧时，当面对部分蛮不讲理的客户时，一旦丢失了坚强的意志，那么就只能逃离营销这个职业或者浑浑噩噩过日子。

尤其是做电话销售，我们每天至少打五十个电话，每个月如果有十六个工作日，那每个月我们就要800个电话。可见我们要经受多少次的拒绝，我们听得最多的声音就是“拒绝”，如果不能激励自己，不能互相激励，那我们可能每天都会愁云罩面，每天都不想打电话，甚至看到电话头就痛，因为没有一个人会喜欢被拒绝的感觉。

在追求成功的时候，必然会碰到各种各样的困难、曲折、打击、不如意。可能这个世界上会有极少数的人，他的一生一路顺风，但是大部分的人，他都曾经遭遇过失败或正在遭遇失败，包括很多成功人士也是一样。

除了要对自己当初确立的目标要有坚定的信心外，必须要不时回过头去，检验自己一路走来的足迹有没有偏离了轨道，有没有多走了弯路，如果走偏了就赶紧回来，赶紧修正，不时地总结和回顾，才能保证方向永远是正确的。

正如常言道：“一个人不追求进步的同时就是在原地踏步”！

此时回头一想，我本人在工作中还是存在不少的缺点和不足之处，尤其最明显的一点就是马虎大意，在发传真的时候忘记该称呼有几次，甚至有次去开会竟然还把鞋子忘记了带，最后还是满天去借，此等性质的问题细节在生活中也是经常发生；打电话的时候还是不能够独立面对问题，在客户遇到问题的时候自己容易惊慌失措，不能镇定的稳住阵脚，就把电话直接塞给师傅或者其他同事了，这点来说，现在做的非常不好，包括打回访自己都不会去打，现在刚来了不到一个月的新人都可以自己面对这些问题，我这点就做的不够成功了，以后一定要努力改掉这个习惯，不能什么时候都依靠别人，

要靠自己解决!还有一点是平时工作和生活两者不能区分开来,有时工作中的烦恼会带到生活中,而生活中不愉快的心情也有时导致一天的心情,当然这样是肯定不好的,因为一天没有好心情就直接决定能否有回执来报答一天的劳效!所以平时工作以及生活中,在自己给自己调解的同时要坚信:郁闷的人找郁闷的人,会更加郁闷。

一定要找比自己成功的人,比自己愉快的人,他的愉快会感染会传染,就会找到力量和信心。

为今后做个打算,不能和以前一样从来不做总结,从来不设定目标,那样就像是一个无头苍蝇乱碰一天天的混日子了,没有目标性,一天不知道要有什么样的结果,在此一定明确了:至少一场会保持两个客户,不然一个月下来就八场会的话,自己来那么几个客户还不能保证是不是质量客户,那样签单的几率就太小了,至少在自己的努力中能够充实自己,给自己的同学一个榜样,给家里一个交待,能让所有关心自己的人放心,会认为我过的很好就ok了!

xx年已成为过去,勇敢来挑战一一年的成功,成功肯定会眷顾那些努力的人!绝对真理!

电话营销技巧培训心得感悟篇六

5月19日,我有幸参加了分行举办的客户经理营销管理技能提升专题培训,来自台湾的关老师亲切的授课深深的吸引了我。关老师以自身的经验,生动活泼的方式讲解了大量维护客户的技巧,听后深受启发。

要认识客户,了解客户的首要条件是要对客户好奇,对客户本身好奇,对客户的家庭、工作、交际等等都要充满好奇心,进而对客户的一切了如指掌。只有了解你的客户,才能和客户维持良好的关系,使其成为建行的忠实客户。

如果客户在建行邢台分行只有存款，那么客户如果要离开建行，只要把存款转走就可以。如果客户的存款、电子银行、信用卡、股票签约等等都在我们建行，那客户想要离开建行的成本就大大的提高了。因此，想要提高客户的离开成本，就必须通过营销产品来实现。只有客户在建行邢台分行的产品越来越多，客户与建行邢台分行的关系就越来越密切。客户的关系才会稳定。

这是我参加过的培训里面最特别的一个课程，把客户当作对象来培养。从自我介绍，到认识，到熟悉，再到忠诚相处。把这种恋爱的过程融入到我们的客户维护中，使我们的客户真切的感受我们的服务。这就要求我们的客户经理必须有活泼热情的性格，有必达目标的准备，有专业的知识，才能吸引我们的客户，才能与客户谈上一场恋爱。通过这次培训，我清楚的认识到怎样去营销，想要营销的前提就是要先去培养客户关系，只要你有丰富的客户资源，就不用考虑营销的问题，你的每一位客户都将对你带来很好的收益。我会以这次培训作为一个新的起点，在今后的.工作中去实践，去运用。把学到的知识运用到实际工作中，为自己的事业和建行的明天而努力。

电话营销技巧培训心得感悟篇七

前不久参加了关于电话营销的培训，感慨颇深，下面分享个人对于此次培训的总结：

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你可以表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方。我知道在市场竞争日趋激烈的今天，学习电话营销的同学，深切地感受到电话营销工作难做。尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其

中存在一个沟通的技巧。下面是电话营销的几点肤浅认识。

1、充分准备，事半功倍。

在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。心理上也要有充分的准备，对营销一定要有信心，要有这样的信念：我打电话可以达成我想要的'结果！

2、简单明了，语意清楚。

通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

3、语速恰当，语言流畅。

语速要恰当，不可太快，这样不但可以让对方听清楚所说的每一句话，还可以帮助自己警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

4、以听为主，以说为辅。

良好的沟通，应该是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。理想的情况是让对方不断地发言，越保持倾听，我们就越有控制权。在30%的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是最好的。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易接受。

5、以客为尊，巧对抱怨。

在电话营销过程中，常常会听到客户对我们电信的抱怨。那

么，如何处理抱怨电话呢？首先，应该牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最后，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情况下，如果客户反映的问题在自己的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决；如果在自身的职权范围内无法解决问题就马上向上反映，直至问题得到妥善解决。

电话营销技巧培训心得感悟篇八

第一是要有信心，只有对自己有信心，才能具备说服力去说服客户去相信自己。

第二是要具备专业知识，对产品不了解是没办法进行销售的。

第三点是要求一个电话销售人员有高的iq和eq。iq高的才能知道如何去介绍产品，如何将合适的产品介绍给需要它的人。eq高的人才能建立稳定扎实的客户信赖群体，有了客户的依赖，销售才能水到渠成。

第四是要积极主动，天下没有免费的午餐，只有自己去努力争取，才能先人一步抢占先机。

第五是锁定目标，反复专注，一个执着敬业的销售人员会锁定自己认可的客户。进行坚持不懈的努力，坚持到胜利的那天。

第六是要求技巧娴熟，一个好的销售员懂得如何去与人沟通交流，如何在适当的时机切入主题营销产品。第七是要有良好的习惯，一种好的习惯会给人带来好感，会逐渐消除对你的戒心，这样才能使彼此距离拉近。

导师提到了消费者的几种消费心理，我结合实际，有所感悟。

第1个消费心理是实用心理，每个人都不希望买的东西不实用或用不到，他们对产品用途的追求很强烈，这就要求我们银行员工善于发现客户的自身背景和经济状况，结合银行相应的产品去推荐，而不是盲目的为了产品而推荐，一切都要以客户为中心。

第2个消费心理是安全心理，现在信用危机下银行信用度急剧下降，老百姓对基金保险谈虎色变，知情的都对其望而怯步，甚至对银行员工的介绍产生厌恶情绪，这些都是银行销售过程中只重业绩不顾老百姓利益的恶果，使得老百姓对银行的安全度产生了怀疑。

第3个是方便心理，客户一般会选择就近原则，家住的近的网点选择的更多一些，那么如何抓住那些离我们网点远的那些客户就需要大家去维护客户关系了，让客户觉得哪怕走远路也要找到家或朋友家的感觉，客户是我们的亲人是我们的朋友。

第4个是占有的心理，比如推销网银的时候，可以对客户宣传网上银行是我行对优质客户量身定做的网上交易工具，方便快捷安全性能高，而且是免费一年使用，使顾客觉得不占有这好东西是自己的一种损失，从而达到销售的目的。

第5个是从众心理，对一个产品，客户往往是陌生的，但是当你列举出很多成功的例子时他们往往会心有所动，再加上你的宣传和介绍，逐渐打消客户的异议，便能促成交易。

第6个是攀比的心理，如办理贵宾卡，做为中行的优质客户享受相应的特权，必须对中行有杰出的贡献或在中行有大笔的存款才能办理，可目前淮南行贵宾卡客户素质普遍低下，不光是资金缺少，更气人的是忠诚度极度缺乏，根本起不到稳定客源的作用。第7个是好奇心的心理，对新产品的推出大部分客户表现出兴趣，但如何引导这些客户的兴趣是很关键的，正确的引导能使得他们的兴趣成为购买动机，再加上一些营

销可以促成交易的成功。

电话销售首先要提前做好电话前的种。种准备，如心情准备，你必须要有敢于与客户沟通交流的勇气，有遭遇挫折却坚持的毅力，只有这样才能做好电话销售，其次你需要做好材料准备，对自己营销的对象的性格有了解，分析如何跟客户交流才能拉近距离，才能营销成功，再者要对自己营销的产品具有专业性了解，要能应对客户的提问和质疑，解决客户的异议的准备也是很必要的，这是促成交易成功的前提。另外你要善于获得提问权，电话交流过程中可以主动询问客户自己能否提几个问题，这样比直接问客户问题好的多，而且客户也不会过于警觉而产生抵触情绪，才能促成谈话的进行下去。