

邀

约

客

户



**那些成功邀约的秘诀**



## 课程目标

- ✓ 掌握首通电话与第二通电话的思路与话术
- ✓ 了解邀约过程中常见场景与应对技巧

# 目录

1

**打首通电话**

2

**微信营销**

3

**第二通电话邀约**



**打首通电话**





# 首通电话目的



## 引发客户兴趣

设计**开场白**引发客户兴趣

思路1

## 了解客户信息

抛问题**了解**客户信息和需求

思路2

## 发出邀约申请

发出**邀约**申请并添加微信跟进

思路3

◆ 邀约是首通电话的关键



# 首通电话前准备



## 首通电话前我们需要做哪些准备？

### 形象准备

- ✓ 放下所有事情，深呼吸
- ✓ 保持微笑，保持热情
- ✓ 音调、语速调整

### 行动准备

- ✓ 5分钟内搜索客户的公司、网站等信息
- ✓ 对信息进行初步分析加以判断
- ✓ 话术、笔记本、资料准备

### 心理准备

- ✓ 约见成功率=签单成功率
- ✓ 有必须约到客户的决心
- ✓ 拨出的每一通电话，都可能成为客户
- ✓ 一定要和任何跟我通电话、我确认要见面的、潜在客户会面

# ● 首通电话邀约案例分析

---



听录音案例并分析：

- 1.哪段录音做得好？好在什么地方？
- 2.第二通电话应该包含哪些要素？



- 1.精气神足
- 2.以互联网协会为切入点，降低客户戒备心
- 3.时机把控准确，客户表达出意向立刻发起邀约
- 4.目的性强（以邀约为目的）

# ● 引发客户兴趣-开场白四要素

开场白要素	资源来源	话术举例



# 引发客户兴趣-开场白四要素

开场白要素	资源来源	话术举例
问候/自我介绍	公司资源	陈总，您好！我是A公司的客户经理，我姓李，叫李力。很高兴为您服务！
	陌拜资源	陈总，您好！我是B公司老总介绍过来的小罗
唤起客户记忆	公司资源	这边看到您在我们平台上注册了网站
	陌拜资源	/
介绍打电话目的	公司资源	我是公司的产品顾问，贵公司的网站项目将由我来全程跟进
	陌拜资源	了解到您这边是信息科技业务的，我们主要帮助信息科技公司做品牌建设和推广方案的
吸引客户注意力	公司&陌拜资源	<p>1.目前线上的门面展示对于企业来说确实非常重要的，特别是seo推广这块，如果做得好可以帮助您更好的推广公司产品，像上周我们也和B公司（同行）进行了网站项目的合作，在网站建设这一块我也希望可以给您一些专业建议 <b>(发展趋势)</b></p> <p>2.目前跟我们合作的企业有xx，并且效果都很不错 <b>(同行刺激)</b></p> <p>3.可以给您企业增强品牌力，搭建官网和小程序，帮助您企业更好的宣传品牌和业务的 <b>(结合业务痛点)</b></p>

## ● 公司资源开场白话术参考

对客户用尊称

介绍自己，先说姓，再道名，加深印象

陈总，您好！我是A公司的客户经理，我姓李，叫李力。

很高兴为您服务！这边看到您在我们平台上注册了网站，我是公司的产品顾问，贵公司的网站项目将由我来全程跟进，在网站这一块希望可以给到您一些专业建议，您是打算近期了解下怎么做网站是吧？

唤醒客户记忆（查看到有注册、向客服了解过网站搭建等），并告知因果关系

# ● 陌拜资源开场白话术参考

对客户用尊称



让客户以为是有业务找他



陈总，您好！ 这边是广州XXX信息有限公司吗？

我这边是A公司，看到您公司好像还没有官网是吗？

——→ 直击问题

我们是专业的互联网营销公司，可以给您企业增强品牌力，搭建官网和小程序，帮助您企业更好的宣传品牌和业务的，希望和您聊聊这一块（开始接下来围绕客户业务的提问） ...



简洁说明，吸引客户注意力

# ● 好的首通电话开场白效果



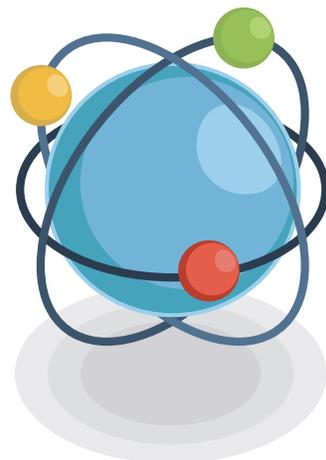
## 建立融洽关系

- ✓ 让客户感觉我们是关心企业的
- ✓ 站在客户的立场考虑问题，将心比心



## 吸引客户注意力

- ✓ 电话前了解客户行业现状和痛点
- ✓ 让客户感受到你是带着价值而来的



## 与所销售的产品联系

- ✓ 结合客户实际情况、痛点
- ✓ 匹配合适的产品/产品功能

# ● 了解客户信息-抛问题了解客户信息和需求



## 公司、个人信息

- “目前公司主要做什么业务？”
- “目前这块业务是主要您在负责吗？”
- “原来有没有做过/考虑做网站小程序呢？”
- “目前这块的业务已经是在做了吗？”



## 产品搭建的需求

- 希望达到什么样的效果？
- 想要做成怎么样的效果？
- 对于做这块有没有什么规划/需求呢？
- 是否选中的模板？或参考的网站？

◆ 充分了解客户的需求再做后续的销售动作



## 发出邀约申请-邀约话术与思路



您看我们初步沟通下来，您对小程序这个项目还是挺感兴趣，电商这个行业如果搭配几个产品一起来运行，可以达到最快的获客效果。

您看明天上午或者下午什么时候方便，我们可以约半个小时的时间当面详细沟通。

封闭式提问

说明所需时间

体现面谈价值



做网站确实也需要考虑的点比较多，那您看这样行吗，我在这个行业也做了三年了，对网站这块也有一些经验。

下午我也刚好到附近，把案例带过来也和您聊聊先如何，也可以让您全面了解我们的公司和产品。

拜访理由切入，判断客户意向



# 发出邀约申请-邀约要点

01

## 封闭式提问

- ✓ “您看明天上午或者下午什么时候方便”
- ✓ “您说下午三点还是五点比较方便？”

02

## 拜访理由充分

- ✓ “我刚好经过xx区域，我顺便拿些资料给你看看”
- ✓ “下午我也刚好到附近，把案例带过来也和您聊聊先如何”

03

## 体现面谈价值

- ✓ “让您全面了解我们的公司和产品”
- ✓ “本次见面也是希望我们双方做一个初步的了解”
- ✓ “我在这个行业也做了三年了，对网站这块也有一些经验”

## ● 首通电话-常见场景

---

面对以下场景，我们有什么应对的技巧与话术？



- 客户预算低：只是询价对比
- 延时性需求：前期简单咨询了解
- 充数对比：为了对比价格



## 首通电话-客户预算低



客户

做一个简单的企业网站，你那边的价格是怎么样的？

客户咨询价格，其实是想知道我们有没有便宜的，客户不想浪费时间见面。

是这样的，张总，网站这个行业在市场上是非常透明的，一个普通的企业官网就几百到几千不等。我在网站这个行业已经从事3年了，服务过很多企业，我希望我们可以当面沟通一下您的具体需求，然后我针对贵司的实际情况给您制定一个详细的网站解决方案，方便您对网站进行了解和规划。您看您今天下午三点还是明天上午10点比较方便呢，我亲自过去和您当面沟通的？



销售

- ✓ 应对小tips：销售要满足客户的心理，告诉客户低价就可以做一个网站，但是网站需要排版+添加资料，所以还是需要当面给客户进行介绍，用这个点来引导邀约客户。

# ● 首通电话-延时性需求



客户

我只是提前咨询下，等到做的时候再跟你联系

大部分对产品/公司做前置了解，摸清楚价格是怎么样的

明白，贵司也是想提前咨询，提前了解，提前对比。做好相应的规划和需求，建站时就可事半功倍了，我在互联网这个行业也从事3年了，我可以根据我的了解给您一些建议，也可针对贵公司的具体情况制定一个详细的网站解决方案，方便您对网站进行规划。或者我这边先加您微信，给您发一些同行案例看看。



销售

- ✓ 应对小tips：对客户的情况表示理解，让客户放下戒备心，不是马上要做出决定，但是我们销售很有必要先给客户递交些资料或者一个价格方案，让客户更清楚这个事情启动需要的成本和时间。



# 首通电话-充数对比



客户

你们建站的价格是怎么样的？

客户只想询价做对比，货比三家

理解您可能会担心价格方面的问题，这点可以放心，我们的产品主打性价比的，同时也是希望可以匹配最优的解决方案给到客户，价格方面我们也是有多个解决方案和版本的，最终看您这边的需求。

这样吧，我先加您微信，我们先根据您的需求给您制定详细的解决方案，同时再给您发一些行业的案例看看再详细沟通。

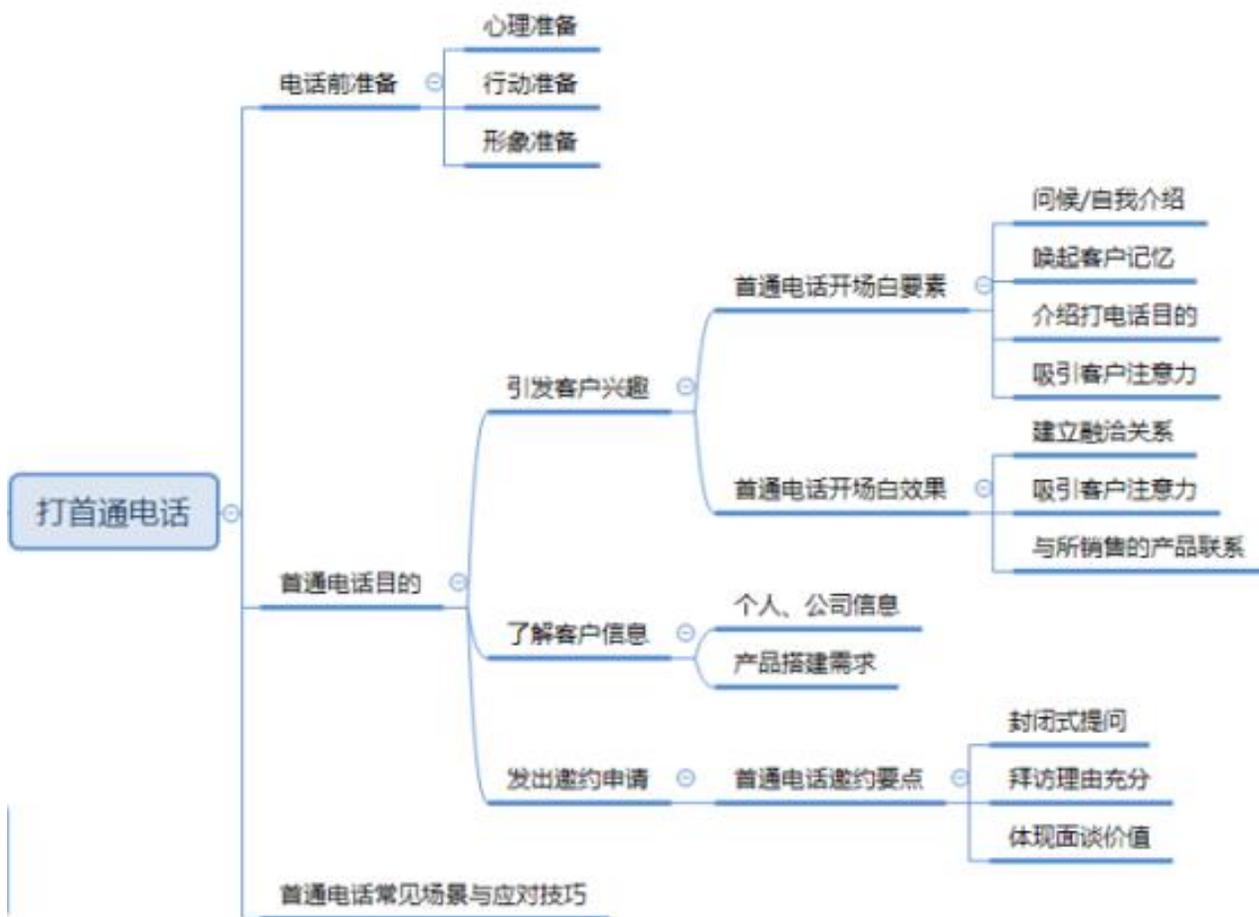


销售

- ✓ 应对小tips：销售人员切记不能给报价给客户，如直接报价，可能会给其他公司业务做嫁衣，最后以失败告终，非报价不可就报一个比较低的价格给到客户。



# 小结



A large, red, 3D-rendered decorative frame in the shape of a fan. The frame has a complex, lattice-like internal structure and a slight shadow beneath it, giving it a three-dimensional appearance. It is centered horizontally and occupies the upper half of the page.

2

# 微信营销

A decorative border at the bottom of the page consisting of a series of red, wavy, ribbon-like shapes that create a sense of movement and depth.

# ● 为什么要加客户微信

---



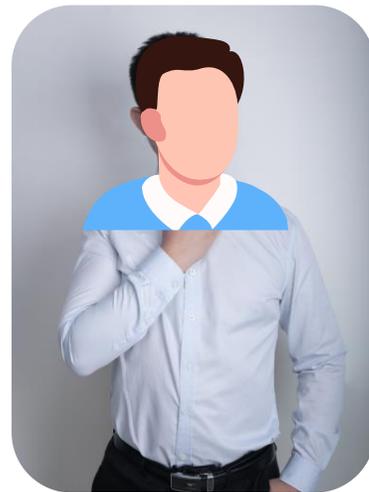
- 现在可以不用手机，但是不能没有微信
- 加了微信才能和客户聊骚，更了解客户
- 微信就是我们和客户连接的桥梁

# ● 微信营销-微信个人IP打造



## 微信头像

勿用风景照片、动物、卡通等



## 微信昵称

例如：XX网-李力



## 朋友圈内容

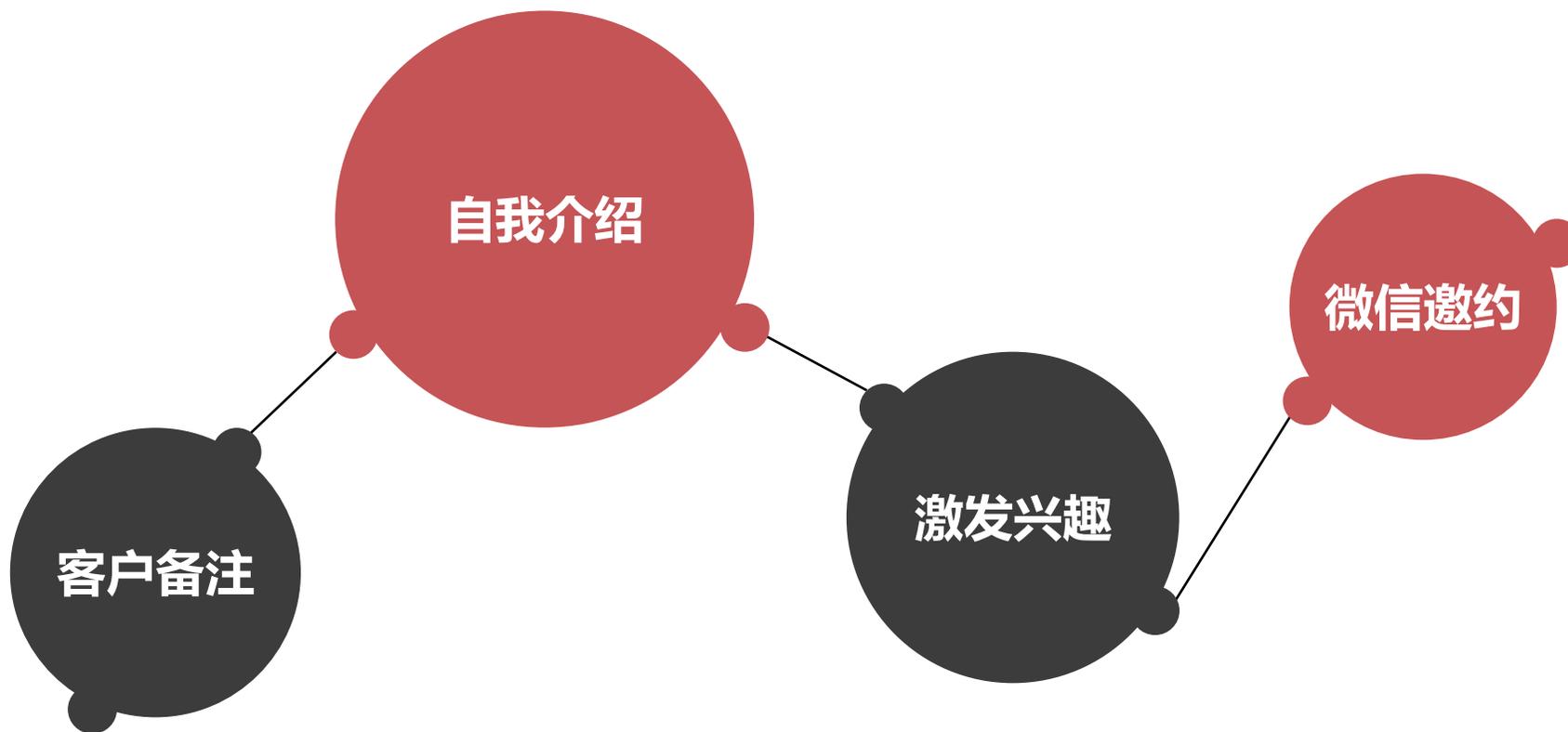
- 公司产品与个人生活交叉发布
- 字数要控制在150字





# 添加微信后经营流程

---





# 微信经营流程-客户备注与自我介绍

## ■ 备注

日期+客户名称+行业+意向产品

220520 胡先生 广告 网站

## ■ 自我介绍

“XX先生/女士，您好，我是刚刚跟您电话联系的XX，这是我的电子名片（发送电子名片）

基于刚刚电话沟通的内容，我发您几个同行业的案例，您看一下，明天下午咱们再电话联系，我给您详细地介绍下。”





# 微信经营流程-激发兴趣

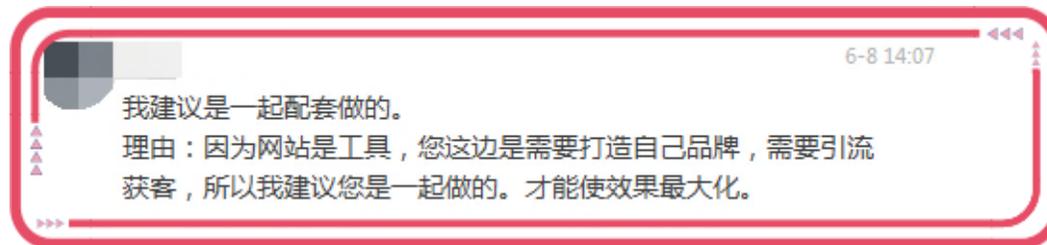
## ➤ 案例分享

- 客户同行业，同体量，同规模运营案例
- 客户同行业，品牌客户运营案例



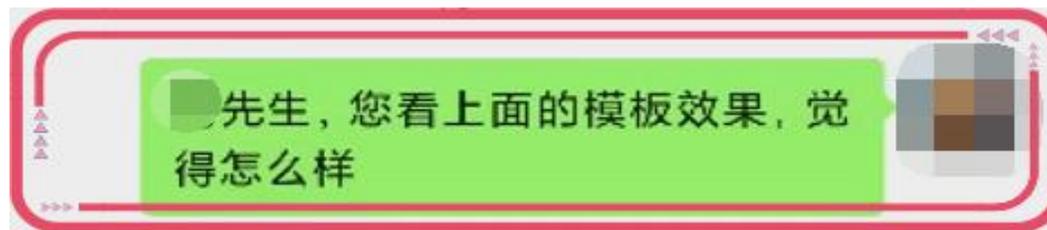
## ➤ 产品价值传递

- 商家痛点、产品可以解决的问题、达成结果



## ➤ 建立二次跟进伏笔

- 二次沟通的切入点





## 微信经营流程-微信邀约

“陈先生，您这边的问题我大概清楚了，您看微信讲不清，我回头根据您这边的问题，准备一个方案，上门给您好好演示一下，您看明天上午还是下午有时间呢？  
明天我们主要沟通的除了库存板块和营销板块，您看还有其他补充吗？  
我明天顺便带合同过去，也刚好可以对一下细节  
明天参会的人员主要有哪些人呢？”



### ✓ 明确面谈的目的

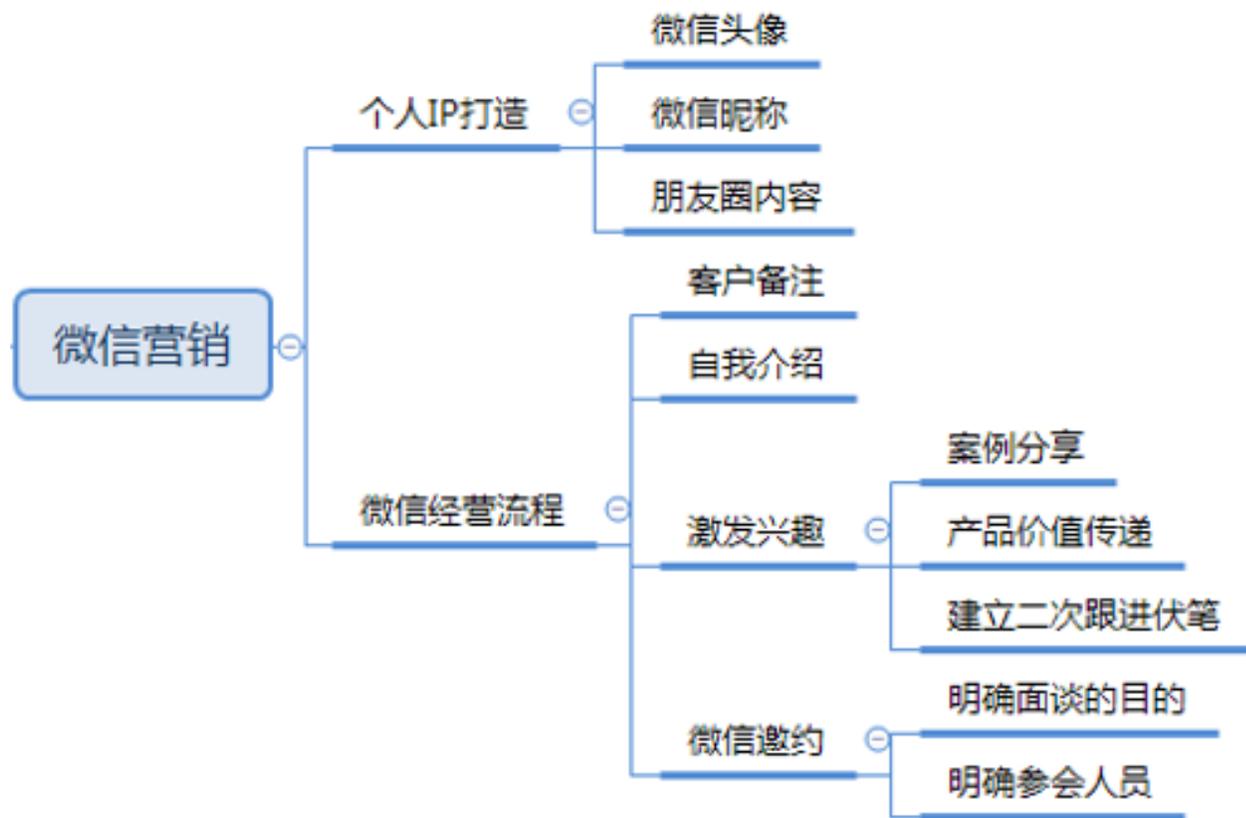
收集需求，演示后台，匹配需求，商务洽谈，逼单等，提前做好准备

### ✓ 明确参会人员

根据参会人员确认面谈时讲解的侧重点，主讲客户感兴趣的部分



# 小结



A large, stylized red fan shape with a lattice pattern, serving as a decorative frame for the number 3.

3

**第二通电话邀约**

A decorative red wave-like shape at the bottom of the page.

## ● 第二通电话邀约目的



### 现状

了解到客户需求、想法，加了客户微信，大概介绍了我们公司及产品，客户对我们有了初步印象

### 目的

约见到客户面谈，通过面谈的方式给客户塑造产品价值，提升客户对我们的信任度，一次性把客户疑虑解决，从而进行有效逼单，促成订单

## ● 第二通电话邀约案例分析

---



听录音案例并分析：

1. 该销售做得好的地方？

2. 第二通电话应该包含哪些要素？

1. 语音语调让人舒服、易接受
2. 邀约目标明确，帮客户做决定
3. 建议跟客户明确下面谈目的

## ● 第二通电话邀约思路与话术

我是小李，还记得吗，最近怎么样，是不是比较忙呀

寒暄问好，唤起记忆

之前和您沟通的商城微信发了资料给您看了吗

确认是否有查阅资料

确认客户意向度

嗯嗯，您看这样吧，您也比较忙，明天下午3点您抽空出来我到您这边详细沟通了解先，也不会耽误您太久，也就十分钟左右的，您看如何？

邀约面谈

## ● 第二通电话邀约话术练习

---

场景：前两天，你在电话中向信息科技有限公司的陈总简单介绍了搭建网站的事宜。陈总表示公司正需要搭建网站并且加了你的微信。但是，陈总在微信中没有回复你任何消息，于是你需要进行第二通电话邀约....



请思考并组织第二通邀约电话的话术



## 话术参考

陈总，你好，我是上次有跟您联系的李经理呀，近期生意怎样呀  
不知道近期的营销推广提上日程没有？

刚好咱们产品推广了新功能，特别适合贵公司的，得空给您介绍下~

这样，我今天下午刚好经过贵公司附近，我带上资料详细跟您沟通下，您看3点的时间  
OK吗？



## ● 第二通电话邀约-客户拒邀常见场景

---

面对以下场景，我们有什么应对的技巧与话术？



- 客户距离远，只想对比价格
- 时间忙，回头再联系
- 客户不想见面沟通



# 客户拒邀常见场景应对思路和话术



客户

我们公司离你们公司比较远，还是不用过来吧，我们电话沟通就可以了

- ◆ 客户真的觉得太远了，让我们销售过去不好意思白跑一趟
- ◆ 客户用距离远的这个借口来问价格，实际是客户的预算低，希望销售告诉客户真正的价格
- ◆ 客户觉得距离太远也有可能是担心距离远，后期合作时双方沟通不到位，提供不了持续的服务

张总，是这样的，作为销售，我们不论距离远近，都不能成为不拜访您的理由，因为这是我们的职责，而且我经常去从化，花都，增城，南沙等地方，一去就是一天，所以您不用担心这个问题，我们当面沟通一下您的网站需求，然后我针对贵司的实际情况给您制定一个详细的网站解决方案，方便您对网站进行了解和规划，距离再远问题终究要解决的是吧？您看是下午2点还是明天上午10点比较方便？

进一步回答：我今天刚好要去拜访XX公司给他们送报价简案，刚好也是在您公司附近，届时我顺便到您公司一趟。

应对小tips：通过表面看现象，读懂客户的潜台词



销售



# 客户拒邀常见场景应对思路和话术



客户

最近忙，回头我约你

好的，张总。确实您这边很忙，但是这个项目也很重要，是可以帮您提升业务和品牌力的，咱们只要30分钟就可以把这个产品给您当面演示清楚，相信您这周空个30分钟肯定没问题的，您看明天上午有时间，还是明天下午有时间呢？



销售



客户

面谈太麻烦了，直接电话说吧

好的，张总。确实如您所说，这个产品您看后台就明白，但是我们的产品后台还有一些衔接设置的要点需要当面的演示，比如SEO的设置（分销的设置），另外还有和这个产品相关的解决方案等也是需要咱们当面沟通的，如果您真的需要了解这个产品，做这个项目，那么请您抽空30分钟，我这边给您一个满意的演示。



销售

应对小tips：表示理解，体现面谈价值与重要性

## ● 第二通电话邀约注意事项

---

不要在电话中过多介绍产品

01

不宜在电话中分析市场大事

02

03

04

不要在电话中口若悬河的说

不要在电话中与客户争执



## 邀约结束后工作

---



**整合客户信息，为面谈做好准备**



**做好客户分级管理，便于二次跟进**



# 课程回顾



邀

约

客

户



感谢参与