

咨询技巧

(一)

标准流程和基本话术

2011年1月

目 录

一.	咨询标准流程.....	3
二.	咨询标准话术.....	7
1.	通用部分.....	7
1)	基本原则.....	7
2)	前台标准话术.....	8
3)	课程顾问标准话术.....	10
三.	常用表格.....	13
1.	咨询情况记录表（使用者：课程顾问；登记者：课程顾问）.....	13
2.	来访咨询登记表（使用者：前台、课程顾问；登记者：来访者、课程顾问）.....	14
3.	学生报名登记表（使用者：课程顾问、教务、班主任；登记者：学生、课程顾问、校务、班主任）.....	15
4.	说明会签到表（使用者：前台、课程顾问；登记者：前台）.....	16
5.	课程顾问上班登记表（使用者：前台；登记者：课程顾问）.....	17
6.	资源分配记录表（使用者：前台；登记者：前台）.....	18
7.	电子表格工具清单.....	19

一. 咨询标准流程

1. 破冰（5分钟）

i. 目的：在首次接触客户（包括首次电话呼入、呼出，首次直接来访、预约来访）时，以最自然、最快捷的方式拉近与客户之间的距离，建立与客户之间的信任关系。

ii. 规范：

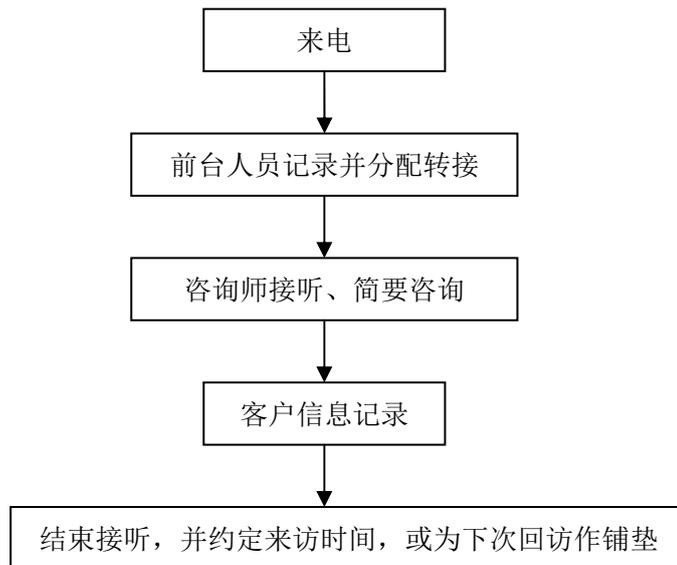
- 首次电话呼入、呼出

意义

- ❖ 对于来访方便的客户，我们的目标非常明确，就是力邀客户来访；
- ❖ 对于暂时不方便来访的客户，我们的咨询工作就近似于在接待首次来访的客户。但要切忌不要以为能够在电话中解决客户的所有问题，在当前竞争激烈的市场环境中，这已经是不太可能的事情了，因为我们的目标还是最终使客户来访。

标准流程及用语

- ❖ 电话呼入：

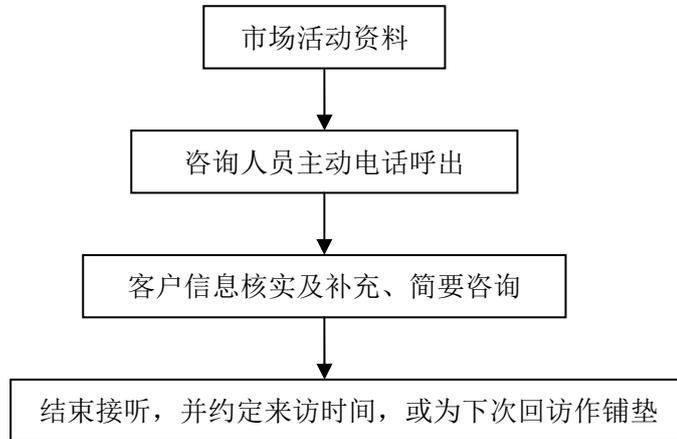


请注意：

- a. 电话振铃响 2 声时接听；
- b. 接听语速适中，语气平和、亲切，积极热情、有活力，面带微笑；
- c. 接听电话要耐心、不能主观判断咨询者的目的，要一视同仁；
- d. 回答客户问题要简洁，可以参照“*咨询标准话术—课程顾问标准话术*”部分；
- e. 预约来访时间，为回访追踪作铺垫。

❖ 主动电话呼出

对于通过市场各种活动获取到的客户资源，是需要采取主动电话呼出形式筛选意向客户，并邀请客户来访。



请注意：

- a. 在主动呼出电话时，由于遭到拒绝的情况相对比较多，因此我们要保持平和的心态，切勿产生厌烦的情绪，如果有这样的情绪请适当减压、放松；
- b. 要注意在适当的时间呼出，一般情况下时间为（跟踪客户时同样适用）：
上午：10:00 — 11:30
下午：14:30 — 17:30
晚上：19:00 — 20:00
- c. 接听语速适中，语气平和、亲切，积极热情、有活力，面带微笑；
- d. 接听电话要耐心、不能主观判断咨询者的目的，要一视同仁；
- e. 核对客户信息，回答客户问题要简洁，可以参照“*咨询标准话术—课程顾问标准话术*”部分；
- f. 预约来访时间，为回访追踪作铺垫。

❖ 信息记录规范

要详细记录客户信息：姓名、性别、年龄、学历及专业、所住区域、状态、身份（本人或替别人咨询）、信息来源、联系方式、是否了解过其它机构、以往是否参加过类似的培训等。

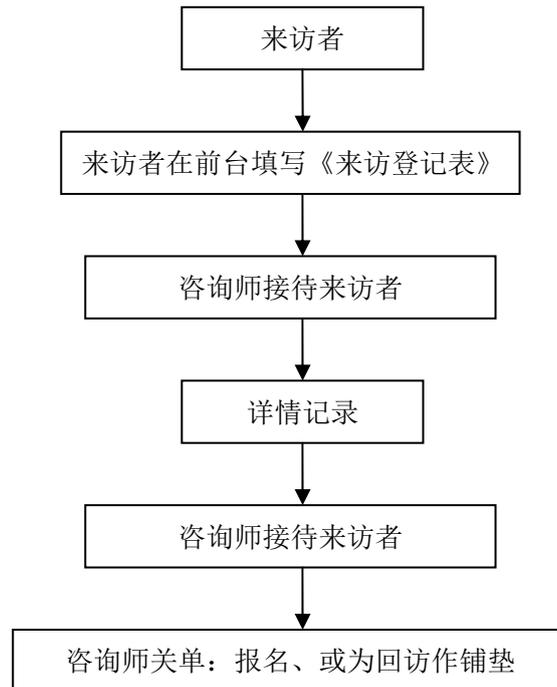
认真填写《咨询情况记录表》上的每项内容，相应的填写标准参照《咨询情况记录表》附带的填写说明。

▪ 首次直接来访、预约来访

✚ 意义

来访的客户一般都有一定意向，因此也是我们重点客户，因此做好来访接待工作是极其重要的，那么暖场、拉近距离、给客户留下最初的良好印象就是迈向成功的第一步。

✚ 标准流程及用语



请注意：

- 举止大方得体；
- 迅速起身迎接，引来访者入座（必须让到座位上!）；
- 边寒暄、边浏览来访者填写的登记表，也起到初步核实的作用；
- 态度要亲切、热情、耐心，不能主观判断咨询者的目的，要一视同仁；
- 在初步了解来访者信息的同时，协助其将未登记表未完全填写部分补充完整；
- 需要掌握的客户信息
 - 来访者的身份（是学习者本人来访，还是亲友代替咨询）；
 - 学习者的姓名、性别、年龄、学历及专业、所住区域、信息来源等；
 - 学习者的购买力（可以通过穿着、交通方式、若没有经济基础可通过父母工作情况了解到）；

- 是否曾经有过参加类似职业培训的经历，是否了解过其他培训机构；
- 学习者目前的时间安排；
- 如果来访者不是决策人，那么要了解决策人是谁，并初步了解决策人的意向（如：“你父母知道你今天来考察学校吗？”），决策人不见得就是来访者、也不见得就是学习者，但一定是学费的支付者，并能影响交易成功的人！

2. 挖需求（5-10 分钟）

i. 目的：在客户来访（包括首次直接来访、预约来访、也可以用于暂时不方便来来访的客户的电话接听）时，了解客户的基本情况，深挖客户真实的、潜在的需求。这部分是整个咨询过程中的关键，如果没能掌握客户的真实需求和想法，我们后面的工作都是在浪费我们和客户的时间。

ii. 请注意：

- 如果客户是个健谈的人，要注意倾听，从中找到需求，但也要注意适当的截断和提出引导性的提问，不能让客户掌握主控权；

- 多问开放性问题

例如：“你为什么不想考大学呢？”“快毕业了，工作好找吗？”“将来的打算如何？”“喜欢计算机吗？”等。

- 对了解到的需求多问自己几个问题，从而判断是否是最真实的需求；

🚦 这个需求对他是有可无的吗？

🚦 他对这个需求的紧迫程度？

🚦 他会为这个需求买单吗？

- 如果没有找到真实的需求，就提出问题，创造需求；
- 要了解客户何时实施学习计划；
- 在这个阶段，请不要做大量的说服性工作，因为过多的说服，可能使我们忽略了客户的感受。

3. 产品介绍（5 分钟）

i. 目的：针对客户的需求，介绍产品及服务部分，要有侧重。尽管很多咨询师本身的专业不是我们销售产品的专业范畴，但是这并不妨碍我们对产品初步的了解。让客户清晰的了解产品、服务是一个重要的环节。也可以帮助我们在后面的环节中提出问题，客户对产品及服务的认同，也是后面我们做价值提升的前提。

ii. 请注意：

- 要记住绝大多数的客户对专业性的知识并不了解，因此不要因为我们自身对产品专业知识的不足而缺乏信心；
- 对产品及服务的介绍要通俗易懂，有条理，时间不易太长；
- 根据客户的需求，要突出客户感兴趣的方面，例如：客户是否有信心、是否在意证书的权威性、是否十分重视就业服务等。

4. 解决问题、促单（40-50 分钟）

- i. 目的：在掌握或引导出客户的真实需求（不仅限于首次来访，同时也包括后期对客户的不间断跟踪）时，逐一解决客户的问题，激发客户的购买欲，步步引导客户向成交方向迈进。力求在面谈尾声时，留下客户的定金，甚至付全款（这个比较困难，但不是没有可能）。
- ii. 这部分也是我们在咨询过程中 Q&A 最集中的部分，有人曾经说过：“在整个咨询过程中，就像在煲汤，要慢慢地烧，如果火太猛烫没煲好反而很快烧干锅、火太弱则煲不出好烫，掌控好火候就意味着交易的成功，这就是对一个成功的咨询过程的准确描述。”

二. 咨询标准话术

1. 通用部分

1) 基本原则

- 不报价原则

对于首次电话接听，要严格遵守不报价原则。对于由于距离远，在做出决定前不能来访的客户，可以视情况而定，但是在未了解客户相关信息（如：联系方式、决策人、真正需求等），未与客户深入沟通的情况下仍要坚持这个原则。

对于很在意价格的客户，为了避免与客户发生冲突，我们可以告知价格范围，一般答复“我们的课程是需要了解学习者本人的知识结构、基础的情况下，进行个性化方案设计的，所以在未见到本人的情况下，无法给您准确的价格，不过一般我们的课程费用从千元至万元不等。”

- 不轻易承诺原则

不轻易承诺我们无法确定的事情，不能让客户丧失对我们的信任，哪怕是因为一点点的失误，也可能导致无法挽回的后果。对于无法及时给予承诺的问题，我们可以答复“关于这个问题，我会向校领导申请，会尽快给您确定的答复。”

对于已经承诺的事情，一定要说到做到！

- 真诚原则

切忌不懂装懂，因为欺骗要比无知更可怕！客户是会被真诚打动的！

对于客户提出的问题，如果课程顾问不懂，可以一带而过避开，但要是客户十分关心的问题，我们可以答复“这个问题我不是很确定，不过稍后我会请这方面的专业老师为您解答，您看在其他方面您还有什么问题？”

- 对客户一视同仁原则

永远不要指望客户脸上会有“报名”二字，我们不要自己主观判断客户的意向程度，是否是同行业的探子等。对待每一个客户都要象对待 A 类客户一样，这是所有在这个行业时间久业绩优秀的课程顾问的共同心得。

- 为下次跟踪做准备

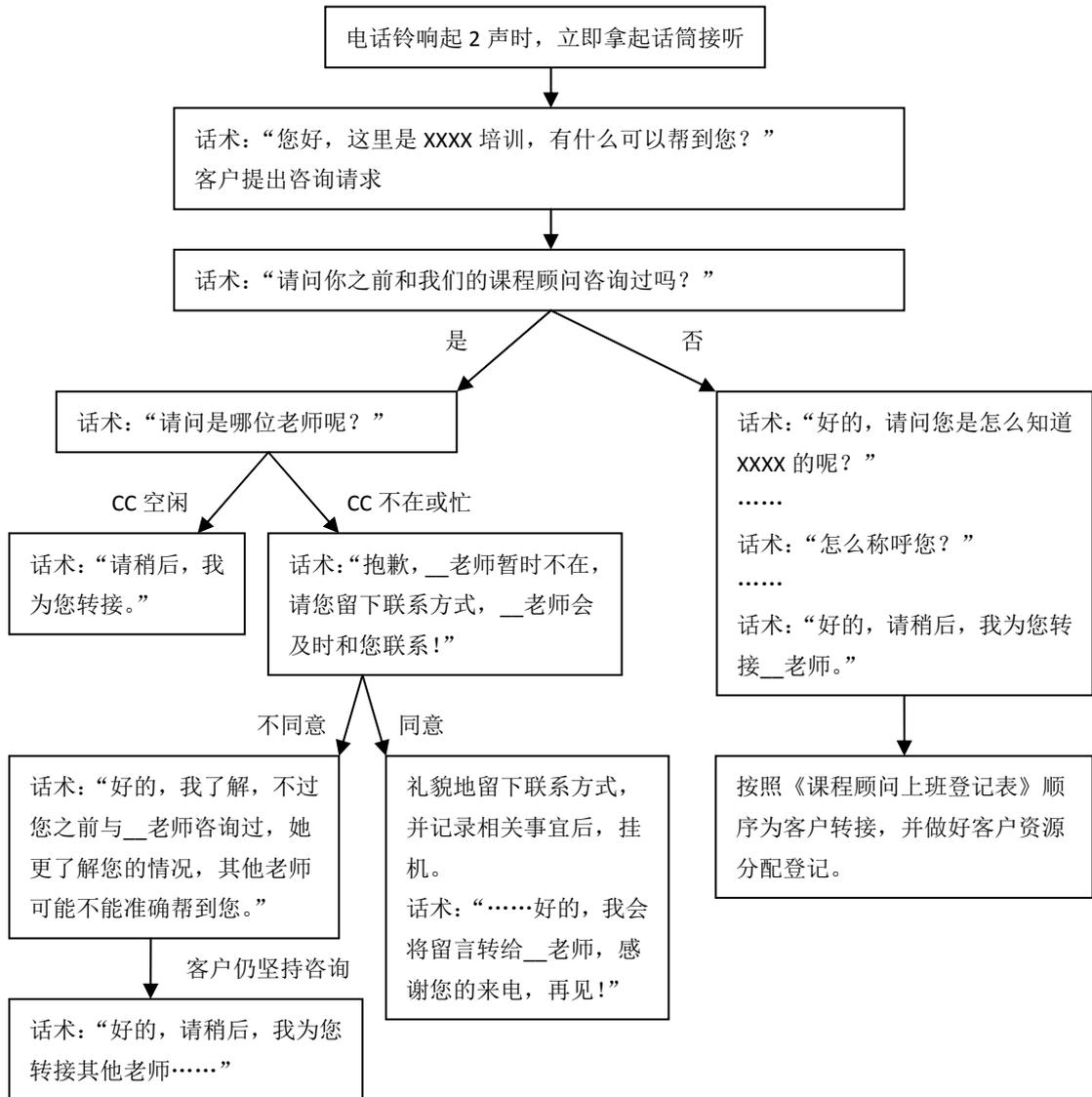
在每次咨询结束前，都要为下次的客户跟踪做铺垫（除非这次的客户来访就已经完成全部的报名手续，并已经没有退费的可能），如给客户留下问题待跟踪时答复，例如：“测试题需要我提前向教学管理部门申请提取，我会给您电话通知，告诉您测试的时间，这两天您也和家人商量一下，测试的时候也可以让他们一起来学校考察”。

例如：我们可以在即将介绍咨询前主动提出，话术：“您看我周 与您联系，再确定一下说明会您是否可以参加，好吗？”

2) 前台标准话术

- 电话呼入

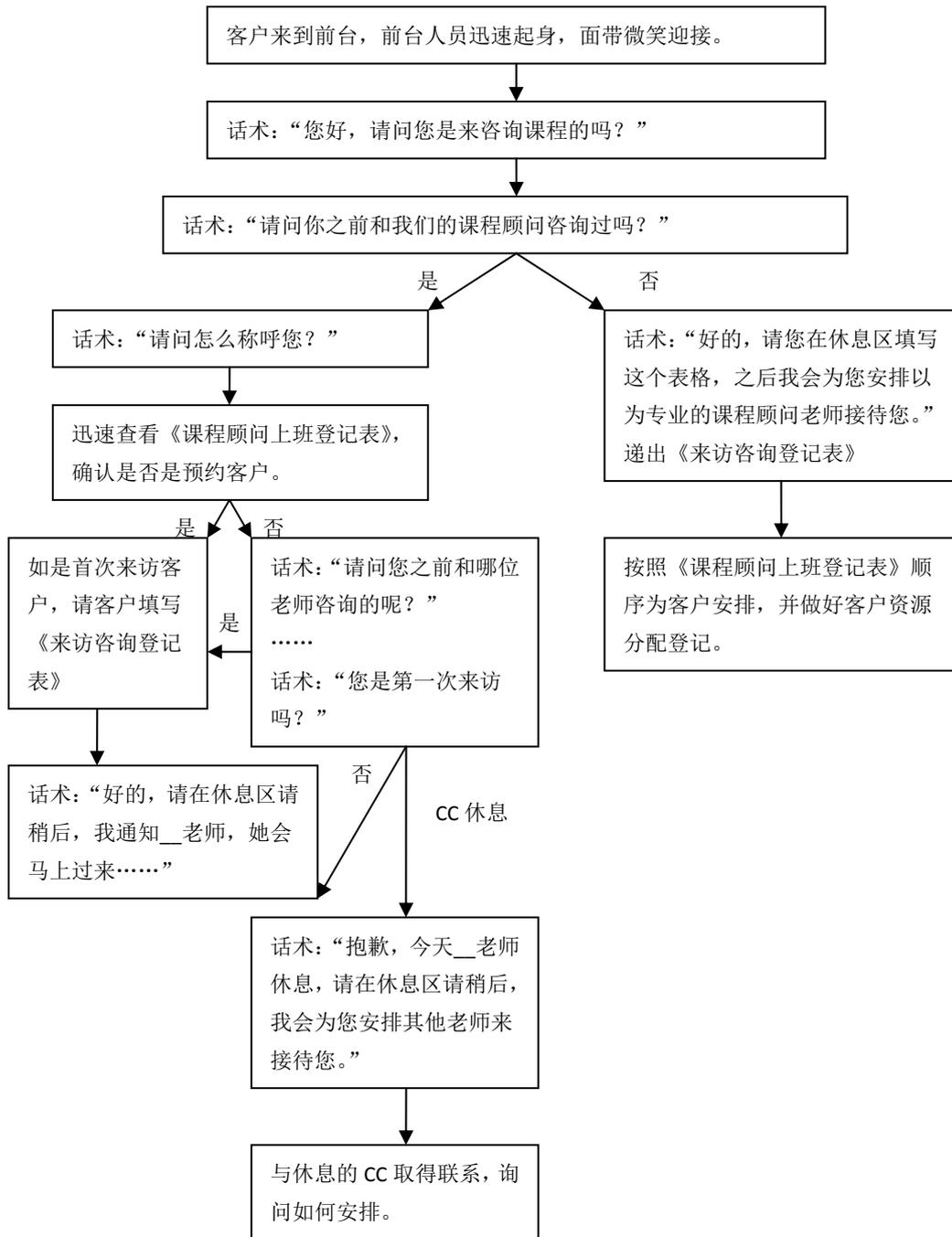
注：课程顾问（或咨询顾问），简称 CC（Course Consultant）



在前台人员接听来电时，经常出现客户直接问问题的情况，尤其是价格等敏感问题。对于客户提出的问题，前台人员不要直接回答，但要礼貌回避。

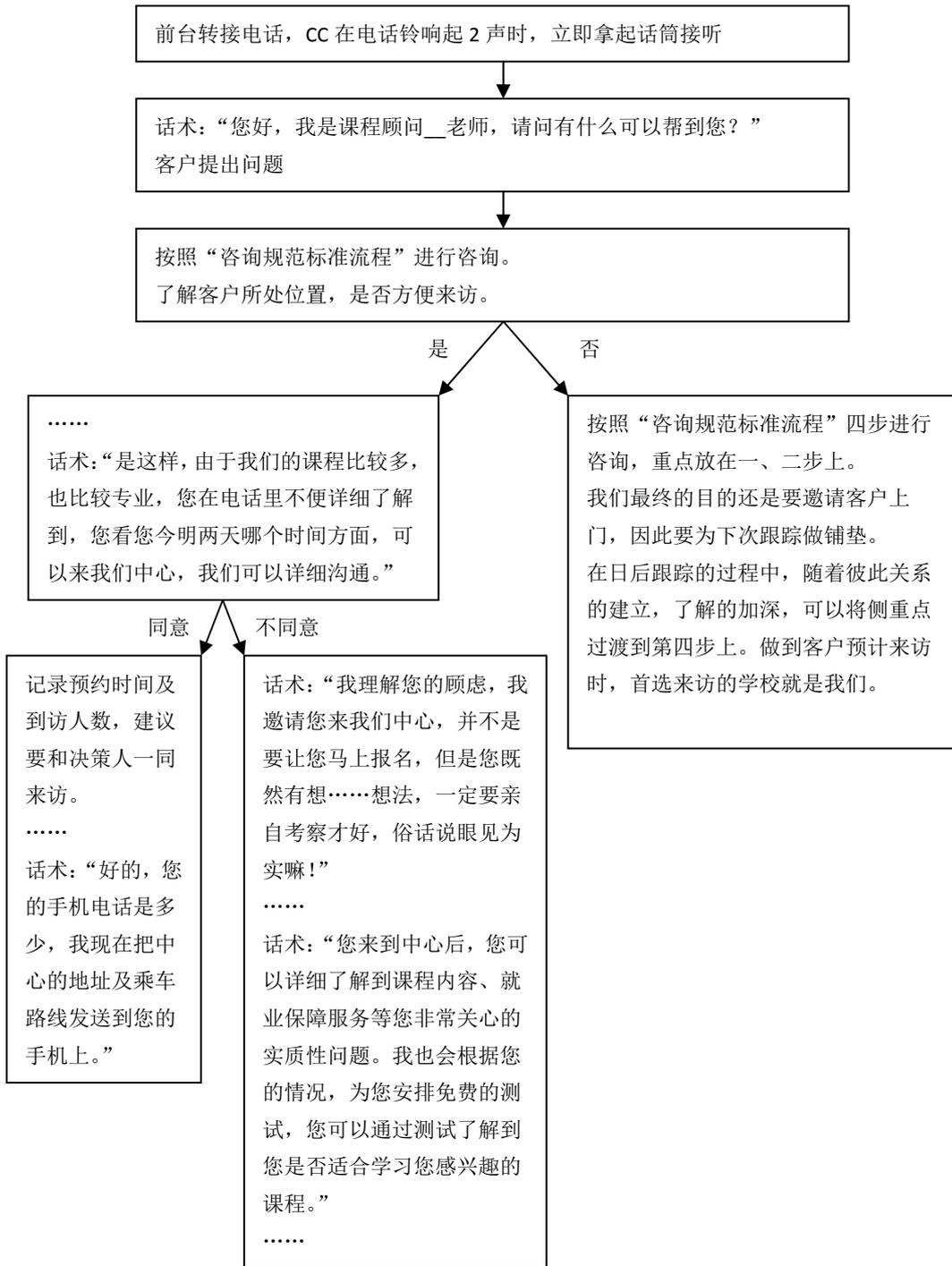
话术：“十分抱歉，我不是专业的咨询老师，对于这些问题我也不是十分了解，这样，我会为您转接，请专业的课程顾问老师为您咨询，她会根据您的个人情况，为您提供有针对性的帮助。”

- 客户来访



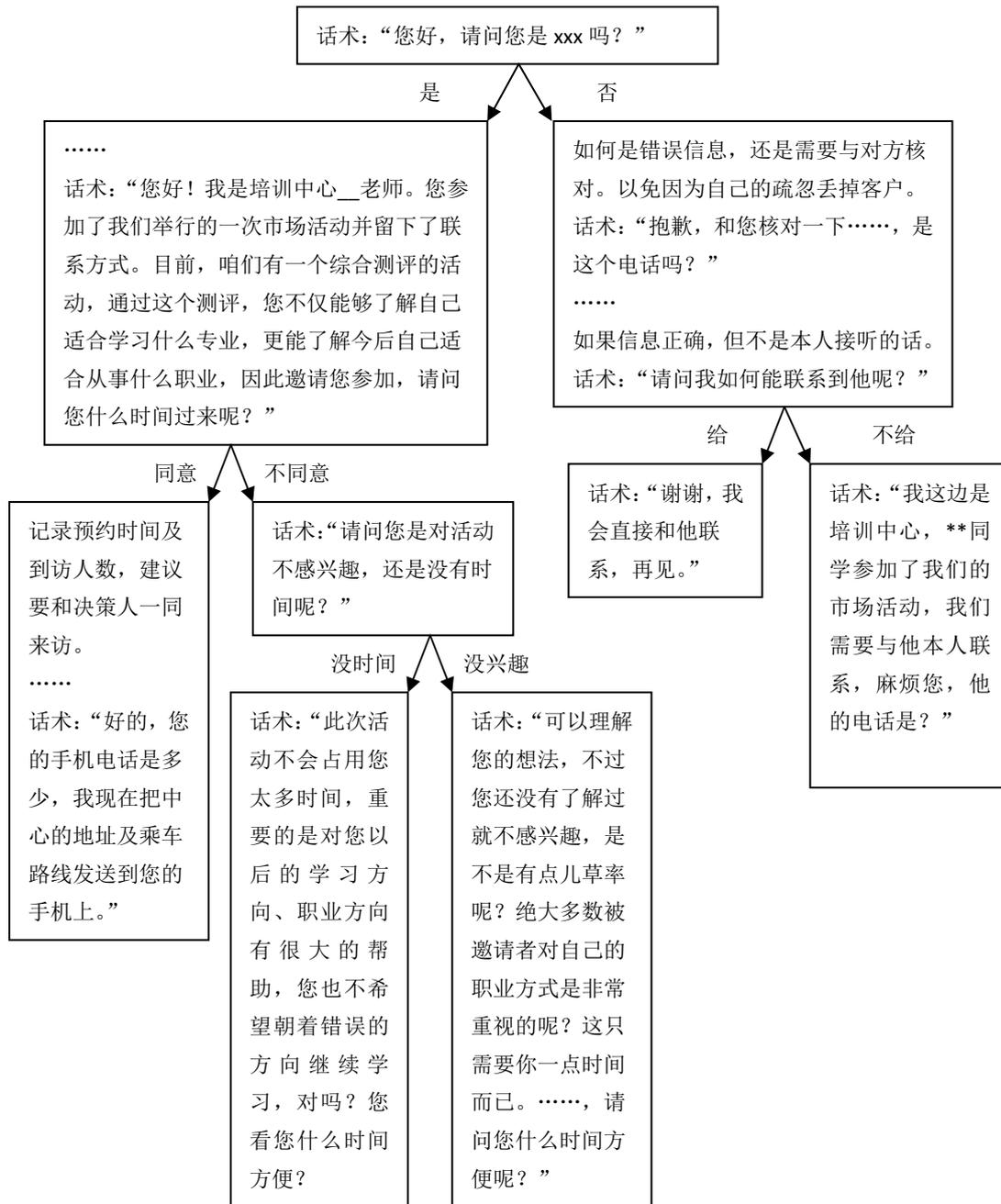
3) 课程顾问标准话术

- 电话呼入



■ 电话呼出

对于通过各类市场活动收集到的客户资源需要课程顾问进行后期跟踪，这是一个类似海里捞针的工作，但我们要以更有效的方式，提高我们的工作效率及效果。



▪ 来访面谈

具体流程参见“咨询标准流程”，并按步骤进行。面谈时会涉及到各类问题，具体参照下述相关部分的话术。

三. 常用表格

1. 咨询情况记录表（使用者：课程顾问；登记者：课程顾问）

编号：		CC：			客户类别：	
姓名	性别	年龄	学历	地区	信息来源	联系方式
首次咨询情况记录						
时间	_____年__月__日__:___			咨询方式	<input type="checkbox"/> 呼入 <input type="checkbox"/> 呼出 <input type="checkbox"/> 直上	
详细情况：（需求找到了吗？） 咨询者身份： <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 代替咨询_____；学习者身份： <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 工作_____ <input type="checkbox"/> 待业 需求：_____						
有时间吗？时间分配情况：_____；实施学习计划时间：_____						
决策人：_____；了解过哪些机构：_____						
其它问题：						
预约来访时间：__月__日__；预计来访人数：__；预计来访人员身份：_____						
跟踪情况记录						
预计跟踪时间	跟踪方式	详细情况				
	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈	（需求找到了吗？）				
	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈	（需求找到了吗？）				
	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈	（需求找到了吗？）				
	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈	（需求找到了吗？）				
课程顾问无法独立解决的难题：						
咨询结果						
测试成绩：_____；推荐课程：_____；班级：_____；						
成单情况：预报名费：_____元；交费时间：__月__日；正式交费时间：__月__日						
其它问题：_____						
失单原因：						

2. 来访咨询登记表（使用者：前台、课程顾问；登记者：来访者、课程顾问）

来访咨询登记表

亲爱的咨询学员：

欢迎您的到来！在感谢您对我们关注的同时，为了让我们的课程顾问能更好地为您咨询，并给出最适合您的建议，请您尽可能完成此表！

是学习本人吗？是 否 _____ 陪同人数： _____

..... 以下请填写学习者本人信息

学习者姓名： _____（先生/女士） 出生年月： _____

座机： _____ 移动电话： _____

E-mail： _____ QQ： _____

通讯地址： _____

受教育程度： _____ 专业： _____

现从事职业： _____

较喜欢的行业： _____

从下列哪种渠道知道我们的？

报纸： _____ 网络： _____

户外广告 电视 广播 宣传页 亲属、朋友 我校学生推荐

其它： _____

希望通我校找到工作吗？希望 不是很需要

.....
咨询情况：

测试成绩： _____； 推荐课程： _____； 班级： _____；

预报名：否 是 _____

面谈课程顾问： _____

面谈日期： _____

3. 学生报名登记表（使用者：课程顾问、教务、班主任；登记者：学生、课程顾问、校务、班主任）

学生信息登记表

姓名		年龄		民族		学历																						
身份证 ID	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																											
住址						邮政编码																						
座机			手机				籍贯																					
Email				MSN				QQ																				
教育背景																												
起止日期		毕业院校				专业																						
工作背景																												
起止日期		单位																										
家庭背景																												
姓名	关系	所在单位				电话																						

----- 以下部分由校方填写 -----

课程名称	班级编号	开课日期	学费	其它 <small>(有无优惠、特殊申请等)</small>

实缴费用(大写): _____ 缴费日期: _____

信息来源: 报纸 _____ 网络 _____ 其它 _____

课程顾问: _____ 经办人: _____ 教务: _____ 班主任: _____

4. 说明会签到表（使用者：前台、课程顾问；登记者：前台）

_____年____月____日说明会签到表

序号	姓名	学历	专业	联系方式	CC	签到人数	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

7. 电子表格工具清单

- 课程顾问工作日志（由课程顾问每日提交，由前台汇总）
- 每日信息来源统计（由前台汇总）
- 每日交费明细表（由课程顾问每日提交，由前台汇总）
- 客户资料档案（由课程顾问每日提交，由前台汇总）
- Email 回复模版

×××先生/小姐，您好！

我是课程顾问×××。昨天我们在×××培训中心作了一次 IT 讲座，您在活动现场向我们咨询了一些情况（前两天您电话咨询 XXXX 的相关情况），由于时间关系，我们也许没能向您提供详细的解答，甚感抱歉！现在对您做一次回访，希望不会打扰您。

下面我对我们 XXXX 的情况给您做一个简单的介绍，更详细的情况欢迎您电话或上门咨询。

XXXX 是教育集团推出的一套贴近市场需求，注重个人实际能力和综合性计算机素质培养的课程。课程从易到难，循序渐进地把技术贯穿在培训的实际演练之中，并通过实训基地的真实项目实习，把学员塑造成为有经验的、企业需求的人才。XXXX 面向行业、面向领域、面向社会，以完善的管理、优秀的师资、先进的产品、领先的技术、不断升级的课程为社会提供广泛而全面的培训服务。

XXXX 是地处×××，占地×××平方米，积累了丰富的国际化教学经验，为满足社会日益增长的需要，不断更新设备、扩大教学规模，目前可同时容纳×××人不间断学习。中心还配有咨询室、阅览室，供学员课余时间学习。

近期我们将开展一系列的招生咨询活动及各种讲座，欢迎您和您的朋友一起参加，届时我们将根据您留下的联系方式和您联系，或者请您关注我们的网站。同时欢迎您致电×××培训中心，衷心的向您表示感谢！

祝学习顺利

事业有成！

年 月 日

×××培训中心 课程顾问 ×××

<http://www.mbow.com.cn>

Office : (中心地址)

Tel : (座机)

Fx : (中心传真号码)

Mobile : (手机)
