

咨询师销售话术：以客户为中心

（一）电话销售流程

● 针对地推信息的电话话术：

咨询：您好！请问您是**的家长吗？**妈妈（爸爸）你好！我是玛酷机器人的**老师，之前我们在外面（小区/社区）做了一个机器人的活动，您/您的孩子给我们留了一份信息，您/孩子对我们的机器人课程非常的感兴趣。邀请您参加我们周末安排的一个机器人科技搭建的体验活动，我们的活动是免费的，只需要一个小时，您看我把这个时间给您安排在周六还是周日呢？

家长有意向会问的问题：

（1）你们是干什么的？

我们主要是教孩子通过动手搭建跟机器人相关的作品，提高孩子的动手能力，想象力、创造力、逻辑思维能力等，而且我们的课程也会融入数学、物理、建筑等十几个学科的相关知识，让孩子们在最轻松的环境中掌握这些知识。您看您确定在周六还是周日呢？

（2）家长说没有时间

XX妈妈，我们的活动只需要一个小时哦，不会占用您太多的时间，而且这一次的活动是专门针对孩子现在的年龄段，孩子那么喜欢，和他同龄的孩子都迫不及待的想要参加，所以我建议妈妈一定抽一个小时带孩子过来，我们周末两天有很多个时间段可以选择，周六....周日....您看您选择哪一个？

（3）家长说到时候再看吧

家长是这样的，我们需要跟您确定一个时间，我们的免费活动都需要提前给孩子安排老师和准备孩子搭建作品会用到的器材，我怕您临时来了我们这边老师安排不过来或者没有器材影响孩子参与的积极性，所以您看您哪个时间段会比较方便呢？

（4）家长确定这次来不了

那好的家长，如果您这次实在没有时间的话那下次如果我们这边有活动再跟您联系，祝您生活愉快！

（5）成功预约时间

家长您的时间是预约在周x x点，稍后我会以短信的方式把我们的具体地址和联系方式发送到您的手机上，请您注意查收，我会马上给孩子安排老师和准备搭建用到的器材，所以周X的上午X点一定要带孩子过来参加哦，我们到时候见！

● 活动信息邀约

家长您好，我是玛酷机器人的老师，跟您打电话呢是因为今天我们在XX小学成功举办了科技嘉年华活动，孩子对我们的机器人搭建活动非常感兴趣，正好在本周我们有安排一个机器人搭建的免费活动，您看我把这个时间给孩子安排在周六还是周日比较合适？

● 校本课

家长您好，我是玛酷机器人教学中心的老师，应XX小学的邀请，在这周末玛酷机器人学校为孩子们安排了一堂机器人搭建的课程，这次活动针对XX学校的所有学生，学校希望通过这样的活动增强孩子们对科学探索的好奇心，在动手搭建的过程中去学习综合学科的知识提高孩子们的想象力创造力，逻辑思维能力等，课程是免费整个过程只需要一个半小时，您看您选择周六还是周日呢？

● 渠道（对方提供的是非会员资料）

家长您好，我是玛酷机器人教学中心的老师，为了让孩子们在想象力创造力以及动手能力方面得到更多的培养，玛酷机器人针对整个XX地区3-13岁的青少年，开展了一个免费的机器人搭建的体验活动，活动时间是周六周日的上午10点，下午13点，15点，家长，您看您选择哪个时间段比较合适呢？

● 渠道（对方提供的会员资料）

家长您好，我是玛酷机器人的老师，跟您打电话呢是因为XX机构（所合作的机构）为了丰富会员的课外生活，特邀玛酷机器人教学中心为孩子们安排了一堂机器人搭建的体验活动，因为这次活动针对XX机构（所合作的机构）的所有会员，所以活动是免费的，XX机构（所合作的机构）希望通过这样的活动增强孩子们对科学探索的好奇心，在动手搭建的过程中去学习综合学科的知识提高孩子们的想象力创造力，逻辑思维能力等，整个活动只需要一个小时，您看我给您安排在周六还是周日比较合适？

● 销售系统中的回访电话/老信息，拨打电话术：

1对于无人接听，关机，停机，暂时无法接通的情况可以使用新电话的邀约话术。

2对于之前邀约说没有时间的

XX妈妈/爸爸您好，我是玛酷机器人教学中心的老师，之前有邀请您带着孩子来参加我们的活动，当时因为您有其他安排说是下次再跟您约，在这个周末我们正好有一个针对您孩子年龄段的机器人搭建的免费活动，机会特别难得，您看这次我给孩子安排在周六还是周日？

● 邀约客户的确认电话话术

家长，您好，我是玛酷机器人教学中心的XX老师，您之前给孩子预约了今天上午10点钟的体验活动，打电话给您是想问一下您出发了吗？（打电话呢是提醒您一定准时带孩子过来参加哦，因为这边已经给孩子准备好器材和安排好老师了！）

● 体验未报名客户的回访话术

周末的来访客户都要备注体验情况，星期二根据签到表上的备注情况回访。

要回去商量：

家长您好！我是玛酷机器人教学中心的老师，上周孩子参加了机器人课程很喜欢，您说要回去和家人商量一下，我想问问孩子的上课时间定下来了吗？

家长说贵：

其实这个价格一点也不贵。分析贵的原因：家长，在机器人教育行业中，像这样的课程在北京上海都是200元左右一节课，而玛酷机器人同样教学质量，价格是不到80元一节课，是其他机器人机构培训价格的一半还不到。是为我们这个社区的孩子服务的，价格已经是很优惠的了。我们做的是高端教育，我们这样做就是希望能够关注到每个孩子的成长，而且还会详细的记录每个孩子的成长记录，既然做教育就一定要让家长让孩子满意，所以我们的成本各方面也是很高的。（成本核算以及学习这个课程的价值，他之所以觉得贵是因为价值不够，那就从我们的师资，教学，日常运营各方面去分析，同时用拆分法，把整体的数字拆分成一个月，每周，每个小时）

爸爸不同意：

其实妈妈您说爸爸不同意是在我预料之中的，因为他没有看到孩子实际上课的情况，甚至连我们学校长什么样子都不知道，在这样的情况价格肯定是先入为主了，价格固然重要，但更重要的是价格背后产生的是不是对等的价值，况且在孩子身上花钱叫投资，而且这种投资产生的回报是无限的，所以我建议妈妈带爸爸来看一下，我这边给孩子再安排一次免费的体验，这样爸爸可以全方位的了解这样的教育从而解除他的疑虑，孩子那么喜欢，不要给孩子的人生留下遗憾，所以妈妈您看我这周给孩子安排哪个时间段比较合适？

要确定了其他补习班的时间再过来报：

家长，你把其他的补习班时间确定了，这边的时间可能又会不合适了，我们现在报名率这么高，班很快就会满，所以我建议您可以把这边时间定下来再安排孩子其他的补习班，毕竟这个是可以现在定下来的，我们这边的会员兴趣班报的也不少，但父母仍然会把这个课程放在首位，只因为这是孩子的最爱，我刚刚跟您看了下孩子可以选择的班，现在就剩下两个名额了，其中一个孩子是交了定金这周准备过..来上课的，确切的说只有一个名额了，所以我建议妈妈赶紧给孩子定下来，孩子的学习等不得！

（二）预咨询流程

1. 热情大方的接待，面带微笑富有亲和力的引领家长签到。
（此环节一定要打破家长孩子第一次过来的陌生感，这样接下来的预咨询才会更顺利）
2. 带领家长和孩子进入体验课教室，咨询师一定要清楚该时间段不同年龄段孩子的体验课教室在哪，让家长放心的看到自己的孩子在体验课老师的引导下快速融入氛围。
3. 引导家长参观校区，作品等，参观过程中，通过校区的配置和规模强调出玛酷在机器人领域的专业，通过作品的介绍让家长产生想要进一步了解的好奇心。
4. 参观完校区以后找位置让家长坐下，热情的倒水，这个时候可以和家长聊一聊过来是否方便，孩子对积木的接触多不多（乐高），目前的学习状况以及时间安排，家长的教育观念等，待掌握了信息以后，自然礼貌的让对方稍作休息，将玛酷宣传资料给家长了解，待会邀请家长进入家长讲堂。如果此时间体验家长较少，可以不做宣讲，由咨询师用电脑给家长讲解。
5. 每位咨询师将自己预咨询完的客户信息进行总结，大致筛选出意向客户。并将预咨询结果反映给宣讲师，宣讲师重点留意对方听的状态，宣讲过程中留一名咨询师在宣讲室听宣讲的效果，根据效果来看家长的反映，并将关键信息传递给外面的咨询师。
6. 负责外围的咨询师需要将重点客户的信息反映给体验课老师，咨询师在孩子上课过程中要跟老师了解每个孩子的反映，特别是定为重点的，用一个本子专门做记录，这样家长听完宣讲出来这个时间段咨询师可以就孩子上课的情况取得更多和家长交流课程的机会，只有家长认同，孩子喜欢才能达成愉快的成单！
7. 针对不善言谈的客户，也可用问卷的方式预咨询。附表3

（三）关单流程

家长从宣讲室出来以后给家长找个位置，倒杯水，然后坐下来问问家长听了宣讲以后的感受。

了解对方的意向，告诉家长，在我们这里学习的孩子综合能力都会比没有学过的强，因为我们是从事儿童综合素质教育的专业机构，我们有注意观察她的孩子（各种夸），孩子很优秀，如果能在玛酷这样的课堂得到专业的培训，孩子的综合能力会更强，无论在生活还是学习中都会是一个自信心很强的人，孩子的人生也会在他这个年龄段得到的教育而改变，未来的路也会越来越宽，就是因为我们的孩子需要这样的教育，所以现在我们的教育才能走进学校，XX小学，XX小学，XX小学。。。都是我们的科技教育实践基地，连老师都把自己的孩子送过来学习，他们把我们的课程详细的翻阅了，很坚定的说我的孩子这三年学下来，各方面能力一定会很出色。如果家长觉得贵，那就跟他分析贵的原因，成本核算以及学习这个课程的价值，他之所以觉得贵是因为价值不够，那就从我们的师资，教学，日常运营各方面去分析。

时间排不开？

一定让他把我们的课程时间安排出来再考虑孩子其他补习班的时间，告诉家长我们的课程时间是非常抢手的，一个班开起来以后一周就满了，比如上次有个家长就说要考虑把其他班的时间定下来再说，结果下次过来报的时候，之前要选择的班已经满了，没办法只有等到新班开了才有机会，学习是等不得的。

（四）扩单、续单流程

家长报名后一定要和对方保持联络，拉近关系，相互亲近以后对于续单扩单来说就比较容易了。打电话的时候可以说，XX妈妈您好，我们玛酷机器人教学中学的XX老师，XX已经学了一段时间了，在他学习的这段时间里，我有去找老师了解孩子的学习情况，老师说孩子很喜欢，动手也很积极，遇到问题都能自己去解决，我觉得跟他刚来的时候比起，有很大的进步，之前您就是担心说孩子坚持不下来之类的，所以想等孩子学一段时间再说，所以我也一直在关注他，现在有这个信心给您打这个电话，就是因为我相信孩子是绝对能坚持下来的，孩子学完一年肯定会继续学的，我们总是在告诉孩子做事情要有始有终，那对于教育来说更是不能半途而废。而且他只有完整的去学习3-6年，才会在各个方面得到最大的飞跃，因为你已经

报了一年了，你再把续缴纳费用对您和孩子都是值得的。未来我们的价格会有一些的上涨。

(五) 转介绍流程

家长报名后，一定要趁热打铁，告诉他带朋友过来我们有个老会员介绍新会员的两次赠课，同时告诉家长我们这边有很多家长报名以后介绍身边很多的朋友过来，这样孩子们相互认识，平时可以一起过来玩，好东西要大家一起分享，很多家长其实根本就不知道玛酷机器人，我们一直都是靠口碑来给自己做宣传，所以希望家长帮我们多多宣传。

孩子报名后一定要和家长处好关系，多关心他的孩子，多沟通，在这样的过程中去挖掘转介绍。

(六) 宣讲

1. 适合自己风格的开场白
2. 宣讲师与家长之间要有互动
3. 家长要参与
4. 每一张幻灯片之间一定要有联系，有铺垫
5. 案例真实，让听着觉得感同身受
6. 教育者的姿态，自信，大方