

托育早教中心电话邀约话术

电话邀约的目的：与客户约定在早教中心见面的时间，和适合的课程产品体验！

电话邀约的准备：如果说一场完美的成交比例是 100%的，那么前期的电话沟通约占 30%、中心印象占了 30%，还有 40%在于课程产品的体验经历。所以在打邀约电话之前，我们必须做好准备；没有准备好，不要拨打邀约电话！

1. 体态语：

2. 言语声音：

3. 物料准备：

客户资料，纸，笔，电子档/纸质档表格，电话话术，课程表，本月活动表，价格表等等。

4. 熟悉我们中心所有的课程分类以及适龄段！

0-48 个月：XXXXX 课程；

6-36 个月：XXXXXX 课程；

18-24 个月：XXXXXXX 课程；

18-30 个月：XXXXXX 课程；

24-48 个月：XXXXXX 课程；

18-36 个月：音乐课程；

24-36 个月：运动课程；

24-72 个月：艺术课程；

6-72 个月：XXXXXX 课程；

24-72 个月：一对一感统课程；

24-72 个月：一对一蒙氏课程；

5. 熟悉我们中心的课程价格表！

6. 其他准备：

——打电话不允许吃东西，周围要安静，声音要温和、吐字要清晰、标准。

——声音及语速要以对方听清楚为准。

——准备好笔、纸，每个电话都要做好记录（记录中不要出现忙线、占线、关机等）

——对方提的问题如果回答不上来，要灵活应变，以客气、服务、奉献、帮孩子全面健康发展为原则。（遇到问题及时与小组其他人员沟通，争取取得最好的解决方法，如果小组内不能解决可与其他组成员相互讨论以得到更好的解决办法），并以回答形式整理出来。——不要先挂电话，等到对方挂了，自己才能挂断，在说到再见的时候，要等 3 秒钟以后再挂。

邀约电话话术

1. 开头目标主题明确

- (1) 您好，请问是××宝宝的家长吗？
- (2) 我是国际早教中心的××老师。
- (3) 是这样的，我们周内（具体说明周几）有一节/一场适合宝宝的课程/主题活动，想邀请您和宝宝一起过来参加。
- (4) 课程/活动的主要目的是：六大领域的游戏教学，全面促进宝宝自主学习能力、组织能力、交往能力、专注力、领导力等综合能力的发展。帮助家长共同塑造宝宝独立、成功、充满关爱的性格品质。

2. 基本信息了解

- (1) 宝宝家长，您好，为了能够让宝宝和我们的老师互动得更好一些，耽误您 2 分钟，需要简单的和您了解一下；
- (2) 宝宝大名？有小名吗？（如果知道大名问小名，如果知道小名问大名）
- (3) 咱家宝宝是男生还是女生啊？
- (4) 咱家宝宝的生日是在什么时候？（迅速判断出适龄课程）

3. 家庭住址区域判断

- (1) 咱家是住在什么小区啊？（需要熟悉 3 公里、5 公里、8 公里内社区名字）
- (2) 离我们不远啊。
- (3) 走路过来/坐车/开车过来也就 10 分钟/不超过半个小时，遛个弯就到了。

4. 宝宝的专业能力

- (1) 宝宝平时喜欢一些什么？性格怎么样？
- (2) 宝宝的社会交往活动多吗？
- (3) 小龄段：宝宝会翻身/爬行/稳步行走了吗？

5. 重点关注需求判断

- (1) 咱家宝贝上过早教，或者有其他兴趣班吗？
——如果上过，重点关注“没有最适合、只有更适合！”
 - ① “太好了，宝宝妈妈，看得出来，您对宝宝的教育特别的重视！”
 - ② “是在哪家上的啊？”
 - ③ “您觉得那里怎么样”
 - ④ “我之前邀请的家庭，都是像您这样高品质的家庭，很重视早期教育，会有意识的让宝宝上早教。而且对于宝宝的教育，没有最适合、只有更适合；您说，是吧？”
 - ⑤ “宝宝妈妈，我这次是邀请您和宝宝一起来参加中心的课程/活动，而且到了，妈妈也可以做一个对比，看看宝宝更喜欢哪个环境。”
- (2) 宝宝家长，您是如何看待宝宝的早期教育的？
- (3) 宝宝家长，您会为咱家宝宝选择什么样的早教中心呢？
 - ①距离：（需要熟悉 3 公里、5 公里、8 公里内社区名字）

“咱家距离我们××中心好近啊，都是邻居呢。”

②环境：

A 宝宝家长，这点您可以放心了。以其超大的面积和全通透的环境，一直被外界媒体称之为早教航母！

B 我们每家早教中心都有四大功能区：水中早教馆、淘气堡、活动大厅和课程教学区。

C 水中早教馆共有小泳池 6（根据各中心实际数量）个；2*4（根据各中心实际数量）米的大泳池 1 个；馆内温度恒温控制在 26-28 摄氏度之间。

D 淘气堡：是会员尊享的，不同于外界的淘气堡，更加卫生安全。

E 活动大厅：周内主要是宝宝们做早操和下午操的地方；周末可以举办大型的主题 PARTY 活动，可以同时容纳 30-50（根据各中心实际数量）组家庭呢。

F 课程教学区：共有 5-7（根据各中心实际数量）间 90 平米以上的教室，都是荷兰纯进口亚麻油地板；奥林匹克专用体操地垫；丹麦纯木质教具设备；美国纯进口的塑料教具。

③课程：

A 六大领域的游戏教学，全面促进宝宝自主学习能力、组织能力、交往能力、专注力、领导力等综合能力的发展。帮助家长共同塑造宝宝独立、成功、充满关爱的性格品质。

B 的明星课程是“进阶式的入园缓适课程”：是早教中心教研团队经过与一线学前教育专家共同探讨，借鉴蒙台梭利早期教育理念精髓和“多元智能”理论，设计、研发的《进阶式入园缓适课程》。并且获得中国教育学会“十一五”“十二五”“十三五”规划教育重点课题，这是早期教育行业的最高荣誉了。更是核心、独家的课程。招生年龄是在 1.5 到 3 岁，这个课程招生都需要排队呢。

C 现在咱家宝宝还太小了，我推荐的××课程：是咱家宝贝的适龄课程；（详见课程分类；）

④师资：

A 的专业课程指导师都是学前教育或相关艺术类专业毕业的；

B 全部都是大专以上学历；

C 三年以上一线教学经验；

D 而且还是经过北京总部师资培训学院培训考核，持证上岗的；

⑤价格：

A 这部分，应该是宝宝妈妈最放心的了，同比其他早教行业，我们的性价比是最高的；您到现场直观体验以后，就能明白了。

B 如果是水中早教课程，每个月大概也就 500 元左右；

如果是育动乐课程，每个月在 300-600 元左右；（根据单店实际情况，按最大课时包平均至每月报价），如果是入园缓适课程的话，每个月大概在 2000-3000 元之间；（根据单店实际情况，按最大课时包平均至每月报价）

7. 判断购买决策人

（1）“平时在家中，谁带宝宝的时间比较多啊？”

（2）“他能一起过来吗？”

（3）“那如果这次宝宝体验课/活动参与的很好的话，妈妈会考虑给宝宝报名吗？”

——如果需要商量或是考虑…

“那主要是跟谁商量/考虑呢？”

(4) “他能一起过来吗？” “他平时什么时候有时间呢？” “能否让××一起过来呢？”

7. 确认信息（时间、地点、人物、课程）

(1) “好的，宝宝妈妈，我再跟您确认一下”

(2) “咱们给宝宝预约的是周×上午×点，在××早教中心的××课程；您和××会一起带宝宝过来。”

8. 告知会发送短信和再次打电话

(1) “好的，宝宝妈妈，还需要我来回答的什么疑问吗？”

(2) “嗯，好的，宝妈，稍后我会发确认短信以及具体的地址和我的电话给您。”

(3) “课程提前一天，我会再给您打确认电话的。”

9. 祝福语结束

(1) “，愿同所有的宝贝爱心、快乐、齐成长！”

(2) “宝宝妈妈，再见！”

常见场景应对

1. 我没时间/我现在没空!/我正在外面!/我正在办事!

“××妈妈您好，我理解您。不过只需要给我 2 分钟的时间，我们的沟通对于宝宝的早期教育的成长是非常有意义的。好吗？”

——若是说好的，就证明她刚这句话，是为了应付你的。

参考 “各年龄段宝宝生长发育特点及家长常见问题”，针对孩子不同的年龄，提出平时应当如何正确引导学习的方法。乘势追击，插入主题，进行邀约！

——若是家长说我这会真的不方便；

“妈妈，您大概什么时间，比较方便？我们再做电话的沟通。”

“真诚的感谢您的支持，祝您和您的家人，快乐，健康！再见！”

2. 我没有兴趣!/我不需要。

“宝宝妈妈，我很理解。是因为对的托幼早期教育不了解，所以您才会没有兴趣。但是，提起宝宝的成长教育，妈妈这么辛苦，您一定是很有心得的呀。所以，请您能够给我 2 分钟的时间，我会帮助您更好的共同养育和教育我们的宝宝。”

参考 “各年龄段宝宝生长发育特点及家长常见问题”，针对孩子不同的年龄，提出平时应当如何正确引导学习的方法。乘势追击，插入主题，进行邀约！

“真诚的感谢您的支持，祝您和您的家人，快乐，健康！再见！”

3. 到时候再说吧，我先了解一下。

—— “宝宝的妈妈，我知道您和爸爸都特别的忙。我相信妈妈在宝宝的成长中寄托了很多

的希望和愿望，这并不是有没有时间的问题，而是愿意不愿意陪伴宝宝共同学习和成长。”

“宝宝不仅仅需要我们精心的照顾，更需要的能够得到学习和体验的机会。宝宝妈妈，在您忙碌的工作中，休息的时候，带宝宝过来玩，我相信一定会带给你更多的惊喜和奇迹的！”

“那么，妈妈您一般休息的时间是礼拜六还是礼拜天呀？”

“太好了，那我先帮您预留参加活动/参加课程的名额了。我们这里名额是有限的，因为有好多的宝宝家长要带宝宝过来玩。您周六/周日一定要带宝宝过来呀。”

“好的，谢谢宝宝妈妈，我周六之前会再跟您联系确定时间的。稍后我们会用短信再通知您的。”

“真诚的感谢您对宝宝健康、成长的点滴关注。”

“感谢您的支持，愿同我们的宝宝爱心、快乐、齐成长！”

“宝宝妈妈，再见！”

——“没有关系，宝宝家长。不用客气，这是我们每个人都应该做的。您看这样好不好，这样吧，明天上午××点，正好有适合我们宝宝的课程，您可以带他来我们这里体验一节课，也可以带着宝宝玩一玩淘气堡。在电话里，毕竟不能介绍的很详细，您可以通过现场详细的了解，的整体实力怎么样！您明天××点能过来吗？”

4. 我想清楚了，再给你打电话吧！

“宝宝的妈妈，那您主要是想考虑什么问题呢。”

“著名科学家巴甫洛夫曾经说过，从宝宝出生的第三天开始教育，就已经迟了两天。/美国著名心理学家布鲁姆研究表明：5岁以前是智力发展最为迅速的时期，如果把17岁的智力水平为100%，4岁前就获得了50%的智力；其余的30%是在4-8岁间获得；剩余的20%则在8-17岁间获得。”

“我们宝宝教育的黄金时间就那么短短的几年，我真的不大理解，宝宝妈妈，您还要考虑什么？”

“而且相信越是您这样高品质的家庭，对孩子的期许会越多，所以妈妈您只需利用休息时间，抽点时间带宝宝来看看，相信一定是您心中理想的早教机构！”

“那，宝宝妈妈，您看这样好不好，我帮您约××上午的时间带宝宝来玩玩看，您也可以到现场做一个全面的了解，比如我们的环境设施和其他宝宝正在上课时的表现。相信妈妈一定会有很多的收获的，也会让您的亲子情感加温的！”

“真诚的感谢您对宝宝健康、成长的点滴关注。”

“感谢您的支持，愿同我们的宝宝爱心、快乐、齐成长！”

“宝宝妈妈，再见！”

5. 我得跟家里人商量一下。/那我问一下他爸爸的意见吧。

“妈妈，您是要问爸爸的休息时间/意见，对吗？我相信爸爸肯定也非常愿意和您一起带宝宝来参加我们的活动。毕竟能够一家人一起参与的游戏活动，现在并不是很多。”

“那么，妈妈，爸爸一般休息的时间是礼拜六还是礼拜天呀？”

“太好了，那我先帮宝宝预留参加活动/参加课程的名额了。我们这里名额是有限的，因为有好多的宝宝家长要带宝宝过来玩。您周六/周日一定要带宝宝过来呀。”

“好的，谢谢宝宝妈妈，我周六之前会再跟您联系确定时间的。稍后我们会用短信再通知

您的。”

“真诚的感谢您对宝宝健康、成长的点滴关注。

“感谢您的支持，愿同我们的宝宝爱心、快乐、齐成长！”

“宝宝妈妈，再见！”

6. 我们已经在××报过课了，现在不需要了，谢谢你。

“太好了，宝宝妈妈，看得出来，您对宝宝的教育特别的重视。孩子有您这样的妈妈，真是太幸福了。”

“我想您一定不会因为宝宝上了早教亲子班，就给宝宝放弃接受其他知识的机会吧。我们之前邀请的家庭，都是像您这样高品质的家庭，很重视早期教育，会有意识的让宝宝上早教课。”

“宝宝妈妈，我这次是邀请您和宝宝一起来参加我们中心亲子主题活动的，这次活动的主题名称是 ；到了，妈妈也可以做一个对比，宝宝那边课程到期的时候，妈妈也可以带宝宝到上课的呀！”

“目前，国际早教中心是××市最大的早教机构，无论是从规模环境、硬件配置、还是课程质量和教育效果来说，都是全市数一数二的。每个月的主题活动，在家长的口碑中，都是非常出名的。相信您和我们的宝宝肯定是会非常喜欢的。”

“太好了，那我先帮宝宝预留参加活动/参加课程的名额了。我们这里名额是有限的，因为有好多的宝宝家长要带宝宝过来玩。您周六/周日一定要早点带宝宝过来呀。您大概几点能到呢？”

“好的，谢谢宝宝妈妈，我周六之前会再跟您联系确定时间的。稍后我们会用短信再通知您的。”

“真诚的感谢您对宝宝健康、成长的点滴关注。”

“感谢您的支持，愿同我们的宝宝爱心、快乐、齐成长！”

“宝宝妈妈，再见！”

7. 你怎么知道我的电话的。

——“是我们的伙伴机构 特别推荐您的”

——“是这样的，宝宝爸爸/妈妈，如何知道您的电话这点很重要，没有错；但是我在电话中和您沟通的内容，是否有价值，这一点，更重要呀。”

“××妈妈您好，我理解您。不过只需要给我 2 分钟的时间，我们的沟通对于宝宝的早期教育的成长是非常有意义的。好吗？”

8. 你们是怎么收费的？/要交钱参加吗？

“宝宝爸爸/妈妈，我们的活动参与和我们的体验课是不收取任何费用的，等您和宝宝了解或者体验过我们的课程以后，觉得有所收获，可以报名我们的课程。”

“具体费用是根据课程和次数的不同而设定的。每周一节课，每个月也就 200 多。您可以先过来参观我们的环境，体验完课程再决定的。”

9. 好的，有时间我一定过去。

“宝宝妈妈，是这样的，为了保证课程的质量，每个班级是有名额限制的，一个班级只安排 15 个左右的宝宝，现在基本上每个班级的人数都快要满了。（您又是在周末才有空，周末好的上课时间段，快排满了。）所以我建议您，可以先为宝宝预约留下一个名额。您看这节课的时间是××还有××；您现在能确定哪个时间段可以带宝宝过来呢？”

10. 好的，那我看看周×过去吧。

“那好的，我帮您确定预留周日上午××点的，您可以和您爱人一起带孩子过来，因为我们的宝宝需要您和您爱人共同的呵护，到时候您和爱人都在，宝宝会玩得更开心一些，希望我们能在共同收获快乐。”

“您来的时候有什么问题都可以找我，我是的教育顾问××，稍后，我会将确认短信，的详细地址和我的电话用短信发给您。”

“真诚的感谢您对宝宝健康、成长的点滴关注。”

“感谢您的支持，愿同我们的宝宝爱心、快乐、齐成长！”

“宝宝妈妈，再见！”

“一邀二确”的电话邀约标准

1. 成功的邀约电话只有一次；确认电话可以多打，基本上是 2 个确认电话；

2. 要在活动或课程体验当天，至少提前 48 小时给客户打邀约电话；

第一通邀约电话：**提前 48 小时**；

第二通确认电话：**提前 24 小时**；

第三通确认电话：**提前 1 小时**；

3. 拨打邀约电话的最佳时间：**上午 9:00-11:00 ， 午后的 15:00-17:30**；

4. 课程顾问**每人每天，最少 30 个有效一访呼出**！跟绩效成绩挂钩！

5. 及时登录 **CRM 客户服务系统**！进行系统登记！

6. 跟踪一个客户，需要跟踪多少次呢？

——80%的销售在**第 4 到第 11 次**跟踪后完成！

7. **注意两次跟踪时间间隔**，太短会使客户厌烦，太长会使客户淡忘，我们推荐的间隔**2-3 周**！

电话邀约的相关注意事项

1. 一次只邀约一个！如果是 2 人以上同时到场的话，会分散顾问跟单的精力；而且我们的成单难度大了一倍！

2. 根据不同的客户类型，控制好自己的音量和语速！

3. 表明不会占用很长的时间（耽误您 2 分钟）！

4. 电话当中的 3 个“不”：

（1）不谈具体价格；

（2）不谈与孩子无关的话题；

（3）不谈协议细节；

5. 发送确认短信时，需注意：

（1）必须用自己的手机。

（2）必须用宝宝姓名或客户的姓氏称为开头。

（3）必须两次提示自己的姓名，一般为开头和结尾。

（4）必须留公司前台电话。

6. 末尾用“愿同所有的宝贝爱心，快乐，齐成长！”