

《博弈求胜—宽带营销攻防技能提升》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

省公司市场部、营业厅管理人员、其他地市市场部

【课程大纲】

第一天上午 开训

1、头脑风暴：您碰到哪些关于宽带营销策划、营销管理、营销技巧方面的问题？每人提出工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中穿插、分析、演练。

2、关于学习的效率及学习方法分析

第一章、客户心理及需求分析

一、终端用户心理及需求分析 案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练

(一) 终端用户购买需求分析：网速、网络稳定性、价格、促销力度、服务、品牌

(二) 客户购买心理及行为分析：初装型、续费型、升级型

(三) 如何针对理智型、冲动型、平衡型不同类型的人进行营销策划组织

二、渠道合作商心理及需求分析

(一) 针对不同需求分析及应对：利润率型、利润额型、提升品牌知名度型

(二) 针对不同类型的客户分析：搭配营销型、主营型

三、内部员工心理及需求分析

(一) 不同工作需求的员工心理及需求分析及应对策略：工资收入需求型、精神型需求型、自我价值型

(二) 如何激励员工多推广业务？

(三) 员工为何不能主动积极推广的原因及心理分析，以及针对解决方案

.....

第二章、营销策划高手案例分析

一、史玉柱脑白金经典营销案例分析，及借鉴之处 案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练

二、腾讯经典营销案例分析，及借鉴之处

三、阿里巴巴经典营销案例分析，及借鉴之处

四、云浮移动宽带营销案例分析

五、广州珠江数码公司宽带营销、高清电视营销案例分析

六、聚友宽带、长城宽带营销案例分析

七、浙江电信宽带线上线下营销案例分析

八、广州移动宽带营销案例分析

第三章、常见宽带营销模式分析

一、O2O 线上线下联动营销 案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练

二、小区展业宣传

- 三、营业厅宣传营销
- 四、电话营销
- 五、短信营销
- 六、老客户升级捆绑
- 七、高清电视送宽带捆绑促销
- 八、商家联动营销

第一天下午 第四章、知己知彼之深度调研活动

- 一、调查方式：分组分区进行 案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练
- 二、调查内容

第一批调查：街道问卷调研

了解市民对宽带的速度、用途、安装习惯、价格、购买方式等的调查（每队 20 份调查问卷）

第二批调查：电话深度访谈

联系自己的亲友：了解大家对宽带了解、对竞争对手的认知、对宽带的需求、购买习惯等的调查（每人电话深度访谈 5 人）

第三批调查：营业厅、电话营销人员、社区拓展人员沟通：

了解宽带营销中遇到的难题、客户异议、营销方式等，找出问题点及漏洞

第四批调查：竞争对手促销方式调查，网站等

三、团队讨论、总结分析

四、分享调研成果

第二天上午 第五章、深耕细作，夯实基础

- 一、如何提升我司宽带知名度？ 案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练

（一）公众号推广

- 1、20 个细节及要点、分工配合
- 2、公众号推广策略
- 3、公众号内容编写与优化
- 4、如何吸粉？ 如何防止掉粉？
- 5、如何利用公众号进行营销？
- 6、如何提高公众号营销效果？

（二）网络宣传：

- 1、如何降低宣传费用？
- 2、如何寻找目标人群聚集区？

二、宽带促销方案

（一）促销成本分析

（二）哪些促销售方案吸引人？

（三）促销方案 SWOT 分析及可行性分析？

（四）如何宣传和推广促销

三、小区展业宣传

（一）如何聚集人气？

（二）如何提高现场促销效果？

（三）如何应对城管？

四、新社区开发

（一）如何打通层层阻力？

（二）如何获得关键人物支持？

(三) 如何让新社区大力宣传支持？

五、成熟社区低成本营销

(一) 广东联通成熟社区低成本营销案例，

(二) 聚友宽带成熟社区低成本营销案例

(三) 如何获得社区的支持？

(四) 如何获得社区商户的支持？

(五) 如何进行口碑营销？

六、以老带新营销

(一) 三级营销案例分析

(二) 以老带新的积分优惠设计

七、老客户深度捆绑

(一) 如何升级捆绑？

(二) 如何建立与完善客户数据库？

(三) 如何高效的调用数据库？

(四) 如何高效客户维系？

八、社区经理的重要性

(一) 广州珠江数码社区经理正反面案例分析？

(二) 社区经理的作用与重要？

1、广州电信社区经理的正反面案例分析

2、海尔电器的社区经理案例分析

(三) 如何发挥社区经理的服务营销作用？

(四) 社区经理的薪金设计？

(五) 如何提高社区经理的营销积极性

第二天下午 第五章、深耕细作，夯实基础

九、营销渠道建设：

(一) 如何让营销渠道乐意多推我司业务？

(二) 如何管理营销渠道？

(三) 如何快速搭建营销渠道？

十、商家联动营销：

(一) 哪些商家适合宽带联动营销？

(二) 如何实现低成本联动？

十一、离网客户挽留

(一) 客户离网原因分析？

(二) 客户离网动态预测？

(三) 如何防止客户离网？

(四) 如何挽留客户？

(五) 如何处理客户不满的投诉？

(六) 客户挽留的方法与策略

第六章、营销攻防策略组合

一、分析本市场 SWOT 案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练

二、进行团队分工与组合

三、团队激励策略选择

四、宽带营销攻防策略设计

五、分享自己攻防策略方案

六、各攻防策略方案可行性分析及点评优化

课程结束：

- 一、 重点知识回顾
- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言
- 六、 合影：集体合影