

---

## 学习对象

营业厅人员、外呼人员、社区经理、客户经理、一线营销人员、集团客户经理

## 课程目标

- 1、转变观念正确认识流量经营的核心价值与重视培养流量管理的能力
- 2、掌握流量经营的本质与流量业绩提升的关键因素
- 3、全面提升流量经营的落地化提升的营销技巧和营销手段
- 4、应用并熟习流量经营落地实战营销技能的关键工具与步骤

## 课程内容

### 第一部分 流量经营于全业务运营中核心重要作用

- 1、流量经营是运营商创新发展的核心
- 2、流量价值管理已成为全球运营商的发展新驱动力
- 3、于三大运营商的财报中发现流量经营的核心价值
- 3、三家运营商流量经营战略定位：

案例讨论 1——各大电信运营商数据业务基地的成立

案例明证 2——移动和电信移动互联网公司的成立

案例反思 3——电信的“新三者”战略、联通的创新化战略、移动的新业务战略

---

---

## 4、电信运营商正推进从话务经营向流量经营的转变

### 第二部分 流量经营落地化的实战营销能力提升：

#### 第一节、流量经营实战营销能力提升之一：现场针对性营销：

##### ——“四步高效营销法”：

1、 第一步、识别高价值的流量客户：阅之以年龄，以观其能；窥之以穿戴，以观其好；问之以用途，以观其志；察之以语态，以观其诚；咨之以曾用，以观其识；告知以价位，以观其勇；捕之以动作，以观其变；推之以应用，以观其性；临之以优惠，以观其取，期之以疑虑，以观其诚；

2、 第二步、基于客户消费者心理的客户接近技巧：

技巧学习——客户接触\*\*\*\*\*方法：

六必装、五分析、四提醒、三讲明、两必送、一试用、零促销

3、 第三步、流量业务推荐的关键：

▫ 征求同意，突出客户尊享，强调针对性；

▫ 预设购买中的选择，花费成本缩小，获得好处放大，▫

▫ 与同类产品比较，约好下一次沟通

4、 第四步、拉动客户使用的八种高招：

▫ **PUSH** 一下带链接；短信介绍引关注；网点举办游戏赛；张榜公布秀高手；

▫ 打消客户心顾虑；降低使用软门槛；试用体验不可少；分类推荐很重要；

---

---

## 第二节、流量经营实战营销能力提升之二：流量提升细节管理：

### 1、流量提醒是必不可少的营销机会

- 流量使用可视、流量及时提醒、流量随时叠加、
- 流量自动升级、流量提醒升级、流量使用帮助

### 2、客户细致关怀是必不可少的营销机会

### 3、个性化需求满足是必不可少的营销机会

#### 工具应用——细节管理检测表

## 第三节、流量经营实战营销能力提升之三：流量提升营销工具箱：

### 1、一句话高效关系建立的十种话术

### 2、流量需求挖掘的五种方法

### 3、异议处理的理性与感性的一句话说服

### 4、流量业务一句话价值介绍

### 5、客户购买的十种促成话术

#### 工具提炼 1——五种一句话流量营销话术

#### 工具应用 2——流量需求挖掘的灵活读本

#### 工具整合 3——流量价值说服的高效招术

## 第四节、流量经营实战营销能力提升之四：流量提升体验式营销：

### 1、客户信任是流量营销开展的基础：

#### 1、1 客户信任来源于：便捷、自主、安全、价值

#### 1、2 如何促进客户的信任

#### 1、3 如何影响客户的信任

### 2、告诉用户价值：

---

---

2、1 如何让用户觉得有价值

2、2 如何让用户觉得必要

2、3 如何让用户觉得省钱：节省手机上网流量费

3、教会用户十分重要：无处不在、无时不在

3、1 十二种教会用户的方法：

▫ 宣传视频引导、未来趋势起步、势门应用案例、三五分钟刚好

穿插竞品比较、真品样本体验、互动分享参与、讲解业务办理▫

▫ 现场使用介绍、游戏抽奖别少、卖点亮点说到，必须会心一笑。

3、2 用户接受的形象生动的教会技巧和互动技巧

4、像苹果一样创造客户体验与创造流量价值：

4、1 像苹果一样创造流量应用的氛围：

——所有笔记本屏幕倾角一样；设备预装最受欢迎 **APP**；

4、2 像苹果一样进步体验式流量营销：

▫ 用个性化的热情欢迎客户；

礼貌询问以了解客户的一切需求▫

营销人员无所不知，不会说不知道▫

▫ 向客户提供一个可以今天带回家的方案；

倾听并解决任何问题或担忧；▫

第五节、流量经营实战营销能力提升之五：流量提升七天成诗营销

法

第一天 推荐一个入口：——流量应用的五大移动互联入口推荐

第二天 推荐一个应用：——以用户需求为导向的吸引应用使用

---

---

第三天 终端利益建议：——结合语音与数据特点给客户建议

第四天 告诉你怎么用：——教会用户怎样更好地应用

第五天 如何玩转应用：——让用户如何灵活地玩转应用

第六天 让你成为兴趣：——促进用户成为一种应用习惯

第七天 流量价值包推荐——最后的水到渠道的促成应用

工具应用 1——每天一工具第天一表格

第六节、流量经营实战营销能力提升之六：流量提升高效促销技巧

1、流量经营线上与线下促销手段（O2O 模式）：

2、口碑促销是吸引客户之根本：

2、1 以用户轨迹为核心，获取用户终生价值：

▫ 用户获取—用户留存—用户转化—会员化

2、2 以用户认知为核心，占领消费者的心智

知名度——美誉度——忠诚度——信任度▫

3、流量提升促销技巧之炒作营销：

——QQVS 360,京东 VS 易购当当、苏宁 VS 国美、小鸟炒作

4、流量提升促销技巧之社交营销：

▫ 人人微博，QQ 优酷，平台有别，内容各异；

比赛抽奖，内容分享，礼物相关，值得珍藏；▫

提供平台，线上线下，客户秀场，惯例分享；▫

▫ 立足本地，优惠促销，关注热点，主动报导。

——总结与回顾

---

- 
- 1、方法与工具的汇总
  - 2、流量问题的思种整理与独立观念形成
  - 3、流量业绩提升的实施计划制定
  - 4、流量具体细节问题的回答
  - 5、总结与回顾及最后反思
-