

攻占社区——5G 全业务融合与社区攻防实战

【课程说明】

随着电信、联通 5G 牌照和移动固网牌照的全面发放，三大运营商真正意义上开展全业务融合拼杀。社区竞争风云变幻、如火如荼，成为必争之地。社区攻防陈兵布阵，商战一触即发，认识 5G 全业务融合趋势下社区攻防的战略意义，掌握社区攻防战术，有效开展社区攻防，将决定未来社区竞争的成败。

本课程成立了市公司到分公司级的社区攻防培推队，由销售服务部及支局的客户经理和代理商人员共同组建成，重点以宽带融合产品为核心，通过统一战线，统一目标，统一行动来提升社区营销中的业务发展及服务能力，同时从划小网格，客户需求，市场发展以及竞争形势需要 4 大方向来实现移动与融合业务的规模性发展。

【课程时长】2 天培训+2 天实战

【授课形式】讲师讲解、小组讨论、案例分析、实战辅导等。

【课程大纲】

第一模块：产品解读：家庭市场战略和产品解读

第一节：中电信：深入融合、品牌拉动

考核：*我的 e 家净增、家庭天翼净增、家庭宽带净增*

第二节：中移动：产品定制，抢占市场

无线光宽带接入，抢占家庭宽带

第三节：中联通：智慧沃家，攻占社区

智慧社区策略，全家融合分享

有序攻防体系，扩大社区占有

探讨：*通信家庭用户者市场发展趋势为“方便、快捷、共享”*

第四节：家庭市场信息化产品类别

讨论：*家庭综合信息服务涵盖哪些产品？*

第二模块：客户解读：家庭市场客户定位与分析

第一节：社区目标客户四步定位过程

- 第一步：确定目标群体
 - ✓ 聚焦策略
 - ✓ 组合策略
 - ✓ 链动策略
- 第二步：确定目标群体所属的目标角色状态
 - ✓ 个体化生存
 - ✓ 伙伴化生存
 - ✓ 家庭化生存
 - ✓ 组织化生存
- 第三步：确定目标群体所属的目标角色状态所追求的核心价值
 - ✓ 恒定价值
 - ✓ 活跃价值
- 第四步：确定可以代表核心价值的符号体系
 - ✓ 语言+图画+物体+人物+色彩
- 常见的定位方法
 - ✓ 实体定位（功效定位+品质定位+市场定位+价格定位+强势定位）
 - ✓ 观念定位（是非定位+逆向定位+感情定位+理性定位）

第二节：家庭产品营销中客户心理分析

- 逆反心理剖析及应对策略
- 猜疑心理剖析及应对策略
- 虚荣心理分析及应对策略
- 馈赠心理分析及应对策略
- 从众心理分析及应对策略

第三模块：社区经理：家庭市场开发新引擎

第一节：家庭社区营销差异化布局

- 家庭社区市场的平衡之道
- 角度 VS 力度：从社区撬起全局市场
- 年初如何做重点社区营销规划？
- 不同的家庭社区如何规划和设计
- 战略区域布局，低成本快速启动市场
- 先取势，后取利，再造市场格局

第二节：社区经网格化管理

- 社区管理网格化归属
- 社区网点深化运营

第三节：如何有效进入社区市场

- “造势”进入
- “攻势”进入
- “顺势”进入
- “逆势”进入

第四节：家庭社区市场攻防策略

- 以价格为主导的挤占策略

- 以广告为主导的挤占策略
- 以渠道为主导的挤占策略
- 以服务为主导的挤占策略
- 区域市场核心攻略

第四模块：家庭市场信息化推广技能训练——主动营销提升篇

第一节：维护/服务/营销“三合一”管理模式

- 新形势下社区主动营销
- 从服务营销到主动营销
- 什么是成功的主动营销
- 主动营销的价值体现
- 主动营销的核心任务
- 主动营销的关键要素

第二节：社区经理顾问式营销战略训练

- 销售的出发点：帮别人解决问题
- 销售前的准备：
 - ✓ 准备产品知识
 - ✓ 社区特点分析
 - ✓ 准备客户的相关知识
 - ✓ 准备自己的心态：说服自己
 - ✓ 说服的至理名言

第三节：社区经理直接拜访的技巧

- 成功拜访的出发点“尊重、体谅、令别人快乐”
- 拜访前的准备
 - ✓ 拜访的通行证—外观形象
 - ✓ 选好拜访时间
 - ✓ 礼貌换回尊重
- 拜访中的技巧
 - ✓ 用赞美架通桥梁
 - ✓ 记住客户的名字和称谓
 - ✓ 塑造专业形象
 - ✓ 注意客户的情绪
 - ✓ 替客户解决问题
 - ✓ 赢得客户好感

- 家庭客户拜访的时间管理办法

第四节：社区营销现场氛围塑造

- 创造轻松、和谐交流环境，才有真正的沟通
- 获得信任，才能真正影响他人
- 拆迁人与人之间的心墙
- 解除人防御和战斗的武装
- 轻松愉快的开场白
- 催眠、同步、超步

第五节：异议处理的应对绝招

- 客户异议产生的原因剖析

- 客户投诉过程的异议应对话术
- 客户异议的处理话术讲解与训练
- 第六节：家庭产品营销促成方法
- 如何让成交水到渠成
- 如何克服成交恐惧
- 成交信号觉察
- 假设成交
- 第七节：家庭市场捆绑式营销的延伸性分析
- 由成员个体向家庭小集团延伸
- 由家庭成员向亲友圈延伸
- 由家庭成员向交往圈延伸
- 由家庭市场向其他市场延伸

第五模块：社区营销实战训练

- 信息化家庭业务推广模拟演练
 - 1) 访前准备
 - 2) 电话预约
 - 3) 拜访礼仪
 - 4) 开场白
 - 5) 交谈技巧
 - 6) 赞美技巧
- 信息化家庭业务推荐话术综合练习
 - 1) 需求挖掘话术
 - 2) 提炼卖点话术
 - 3) 产品推荐话术
 - 4) 异议处理话术
- 信息化家庭市场推广技能的系统总结
- “智慧家庭”三句半营销话术演练

第一天			
时间	项目	内容	授课人
9:00-12:00	社区渠道建设	1、社区营销渠道形态与作战模型 2、社区营销渠道网点布局与开发 3、社区营销渠道利益模型构建与保障 4、社区营销渠道网点标准化布展与运营策略	讲师
14:00-17:00	社区营宣传方法与策略	1、社区营销宣传点位布局与道具使用 2、社区营销宣传内容策划与方法创新 3、社区营销“直销”宣传体系构建 4、012 融合产品包装与策划 5、活动策略设计与亮点提炼	讲师
第二天			
时间	项目	内容	授课人

9:00-12:00	社区营销杀单技巧与策略创新	<ol style="list-style-type: none"> 1、客户接近策略与数据分析 2、需求导入技巧与产品卖点引介 3、竞品对比分析与算账式营销技巧 4、客户异议解决与促单策略与方法 5、社区营销模式分析与资源整合 6.联合营销实施与直销体系构建 7.互联网营销设计与实施 	讲师
14:00-17:00	实战方案策划与目标分解	<ol style="list-style-type: none"> 1.各小组社区营销方案策划 2.讲师现场点评与方案优化 3.各小组人员分工与推进安排 4.各小组营销实战任务布置 5.分小组营销实战执行方案设计 	讲师
第三、四天			
时间	项目	内容	授课人
9:00-17:30	实战演练与辅导	<ol style="list-style-type: none"> 1.人员分工与道具制作 2.物品采购与标准化布展 3.客户数据提取与外呼模板设计 4.互联网营销模板设计与预热宣传 5.上门营销实战演练与现场营销实战演练 6.营销流程穿越 7.大数据精准营销与个人定制 8.现场活动执行实战与辅导 9..执行过程中问题点与困难点解决 10.流程优化与总结 	讲师