

《以客户为中心的客户经营能力提升》

讲授专家：李勇

培训对象：总监、经理、主管、运营人员、技术中心管理人员等对新技术发展感兴趣的人士；

课程时间：1天

本课程亮点：

中国电信作为基础电信企业，运营商既属于通信行业，承担着国家通信技术发展的使命；同时又属于服务业，只有为政企客户及个人用户提供优质的硬件产品和软件服务，企业才能被社会认同，才能树立良好的形象。其中，在硬件产品方面，中国电信作为“老牌”运营商，其提供的高品质宽带和优质网络行业领先；网络安全领域持续加大投入；通信保障等支撑能力有口皆碑……随着5G时代扑面而来，中国电信不再只是网络服务提供商，还将为企业提供大数据、云计算等垂直行业解决方案，助力行业企业数字化转型，同时担负起社会经济高质量发展的重担。那么在当今时代如何更好的做好客户支撑力来支撑好业务的发展？本课程为您详细解读。

系列一	模块	内容
单元一	客户支撑能力的背景	1. 数字经济时代已经来临 2. 新IT加持数字化势不可挡 3. 新时代如何更好的做好支撑运营工作
单元二	用云改数转化的内部系统来提升客户服务的效率和体验能力	1、云网一体化规划，一体化建设 1) 网是基础 2) 云为关键 3) 网随云动 4) 云网一体 2、加快网信安全能力建设： 1) 云网 2) 信息 3) 数据 4) 业务 5) 终端
单元三	提升产品设计能力，更好的用产品做好客户业务的支撑	1、如何分析产品 2、如何理解张小龙说的“好的产品是用完即走” 3、如何做到线下场景线上化 4、产品经理在早期需要掌握什么能力 5、培养产品思维的四种方法 6、产品经理的心智模型 7、支撑经理如何做好方案

单元四	提升渠道能力更好的做好客户支撑	<ol style="list-style-type: none">1、我方渠道如何利用数字化更快的服务客户2、SI 渠道如何更好的合作搭建产品生态
单元五	提升基于行业的场景服务能力，更好的做好客户需求挖掘的支撑力	<ol style="list-style-type: none">1. 如何了解行业用户场景需求2. 如何探寻行业用户场景需求3. 如何进行潜在客户的拜访计划4. 如何在拜访客户的时候进行有效破冰5. 通过何种话术可以更好的挖掘出用户需求6. 如何促成需求完成订单转化
单元六	提升技术认知能力，更有效的认知技术在行业中的效能	<ol style="list-style-type: none">1. 云大物移智链目前的发展和实践2. 新技术之间的关联关系3. 云大物移智链在八大行业中的应用价值