

# 《在线渠道政企产品营销与沟通技巧》

**讲授专家：杨茂林**

**培训对象：**在线政企产品营销服务人员

**课程时间：**2天

在线渠道政企类产品的营销服务，目前存在以下的难点：

1、从企业端来看，大部分人员是从10086服务人员中挑选，服务素养高、业务知识好。但是面对政企类产品的营销，通常会遇到两个难点，一是从被动服务转为主动营销推荐，这就要求员工在服务中积极的发现客户的需求，并能够有针对性的进行推荐，目前员工的意识和技能还存在不足；二是对于政企类产品，特别是云产品的销售，不能够按照传统的产品营销方式来进行，因为“卖网”和“卖云”的思路、方法是完全不同的。同时，如何基于多媒体方式与客户进行沟通的能力也亟需提升。

2、从客户端来看，云产品的需求往往是隐形的，虽然客户和我们表达和描述了对产品的需求点，但是这种描述往往停留在需求的表面。

云产品的销售一定要全面了解客户的业务情况，业务流程，信息化能力、过去、现在、未来的规划等。只要真正进入到客户的业务流程之中，才能够挖掘出客户的真实需求，推荐的方案才能够打动客户。

通过以往的沟通了解，发现我们的相关人员通常会遇到以下这些难点：

- 1、对云产品的销售无感；
- 2、工作意识、工作方式停留在过去的营销服务模式；
- 3、不知道如何挖掘客户的需求；
- 4、不知道如何进入客户的业务场景；
- 5、不知道收集哪些信息是对的；
- 6、不知道如何撰写业务方案；
- 7、不知道该如何有效与客户沟通。

杨茂林老师近年来主要研究互联网产品、互联网营销与服务，深知一线员工的痛点，课程内容的设置是根据政企类客户营销的实际情况而设计，都是目前一线员工亟需要解决的问题。

## 课程收益：

培训完结后，学员能够：

- 1、掌握政企类产品销售的思维方式和工作方法；
- 2、提高客户需求的挖掘能力；
- 3、提高客户业务场景的理解能力，进入客户的业务场景；
- 4、提高信息收集能力；
- 5、提高方案撰写能力；
- 6、提高在线沟通、营销能力。

## 课程大纲：

单元	大纲	内容	收益
单元一	场景+创值营销	站在客户的角度	从营销行动到为客户创造价值

	的基本理念	融入客户业务场景	
		以客户化语言描绘价值	
单元二	站在客户的角度	客户营销与留存中的五个误差	深化“客户视角”，深挖客户“应用场景”
		聚焦客户、关注场景	
		培养客户视角的行为准则“三改变”	
		客户需求探索“听力三角形”	
单元三	研究客户的业务	产品视图转变为客户视图	通过客户视图深化，不断深入研究客户并落实客户价值深度经营
		客户视图运用	
		客户视图深化	
单元四	深入客户的场景	场景+创值营销行动路径	以场景式沟通走进客户内部 以场景驱动客户应用价值
		筛选客户	
		场景挖掘	
		方案构建	
		复盘总结	
单元五	加强营销能力	场景+创值营销核心能力	坚守以客户为中心，以应用场景为依据 做实客户“场景+创值营销”
		能力 1-客户分析之客户画像	
		能力 2-需求确认	
		能力 3-匹配方案	
		能力 4-合作促成	
		能力 5-线上运营	
单元六	落实标准动作	精准创值六步闭环	落实三项规范动作
		精准创值之实战“三步曲”	
		规范动作	