

客户经理演示交流技巧

课程背景

3G 无线视频作为我国通信网产业规模化推进的又一关键领域，已经迎来了增长的爆发期。随着国内 3G 网络建设的完成，基于 3G 网络的视频业务成为国内行业应用的新热点，由于部署灵活、总体成本低等优点，3G 无线视频的应用领域逐步突破传统视频监控，由交通、电力等向教育、公共事业、中小企业、家庭和个人市场不断拓展。本课程涵盖 3G 无线视频行业应用的方方面面，从普及基本应用到第一个商业案例，再到丰富多彩的推广案例；更为可贵的是，本课程包含了根据客户需求定制 3G 无线视频应用方案的步骤。

掌握本课程后，能够掌握如何向目标客户推广 3G 无线视频应用的思路和方法，并能够定制推荐项目方案。

课程目标

掌握 3G 无线视频行业应用推广的技巧

适合对象

客户经理；
政企专员；
公关经理；
想开发 3G 无线视频业务的人员；

专家介绍

骆飞老师，一直从事移动通信和互联网领域的技术开发和管理工作。曾任职于世界 500 强公司，跨国企业，历任软件工程师，技术总监和售前总监等职。熟悉核心网，传输网和接入网，多次参加国内外 IT 通信行业大会和移动互联网论坛活动。对 IT 通信行业前沿的技术架构，设计模式、App 开发流程和商业模式等具有深刻的理解和认识。

项目经验（经典课程示例）：

2007 年 8 月，中国移动通信集团广东有限公司《**3G 核心技术培训**》

地点:肇庆（中国移动通信集团广东有限公司培训中心）

课程时间:12 小时

学员构成: 中国移动通信集团广东有限公司各地市传输网络维护工程师，共计 25 人。

2008 年 1 月，中国移动通信集团广东有限公司《**GPON 技术培训**》

地点:罗浮山（中国移动通信集团广东有限公司培训中心）

课程时间:12 小时

学员构成: 中国移动通信集团广东有限公司各地市传输网络维护工程师，共计 29 人。

2009 年 3 月，中国移动通信集团河北有限公司《**PTN 技术培训**》

地点:罗浮山（中国移动通信集团河北有限公司培训中心）

课程时间:40 小时

学员构成: 中国移动通信集团河北有限公司各地市工程师，共计 27 人

2010 年 4 月，山东移动分公司 **《OTN 技术培训》**

地点:济南

课程时间:30 小时

学员构成:山东移动分公司业务管理主管及运维人员，共计约 39 人。

2010 年 12 月，广东移动分公司 **《TD-LTE 技术培训》**

地点:深圳

课程时间:30 小时

学员构成:广东移动各分公司及地市无线部门管理主管及主要技术人员，共计约 60 人。

2011 年 3 月，广东移动分公司 **《无线 WLAN 建设规划培训》**

地点:深圳

课程时间:30 小时

学员构成:广东移动各分公司及地市无线部门管理主管及主要技术人员，共计约 45 人。

2011 年 8 月，深圳移动 **《电信运营商移动互联网商业模式优化设计与营销》**

地点:深圳

课程时间:30 小时

学员构成:深圳移动各分公司及地市中层管理经理及技术人员，共计约 30 人。

2011 年 11 月，广东移动省公司 **《数据与流量分析》**

地点:深圳

课程时间:30 小时

学员构成:广东移动各分公司及地市无线部门管理主管及技术人员，共计约 32 人。

2011 年 8 月至 2012 年 5 月，广东移动省公司 **《TTT 金讲台》共 10 期**

地点:鼎湖山省培训中心

课程时间:120 小时

学员构成:广东移动分公司及地市 VIP 大客户经理，共计约 217 人。

2012 年 1 月至 2012 年 6 月，深圳移动有限公司 **《客户经理演示交流技巧》共 3 期**

地点:深圳移动

课程时间:120 小时

学员构成:深圳移动各区分公司及地市市场营销专员，共计约 79 人。

2012 年 3 月，广东移动省公司 **《移动互联网发展趋势》**

地点:肇庆鼎培

课程时间:30 小时

学员构成:广东移动各分公司及地市市场营销专员，共计约 36 人。

2012 年 6 月，广东移动茂名分公司 **《大数据变革》**

地点:茂名移动

课程时间:30 小时

学员构成:广东移动各分公司及地市传输线部门管理主管及主要技术人员，共计约 36 人。

2012 年 9 月，广州移动有限公司 **《3G 无线视频行业应用推广技巧》**

地点:广州移动
 课程时间:30 小时
 学员构成:广州移动分公司及地市 VIP 大客户经理和主要技术人员, 共计约 39 人。

课程安排

课程时间：1 或 2 天（根据参培人数）
 课程内容：

本课程是《客户经理演示交流技巧》

课程章节	课程主题	课程内容
一	导论：全脑思维	1、认识大脑：拆掉思维墙、活出真自己 2、开发大脑智能：打开智慧的魔盒 > 左右智能开发：逻辑思维—意识脑、语言脑、学术脑 > 右脑智能开发：形象思维—创造脑、音乐脑、艺术脑 3、思维导图的魔力：思维无边、自由无限 > 什么是思维导图 > 为什么要用思维导图：众览全局与明察秋毫 > 如何使用思维导图：手绘图、imindmap、mindmanager 软件使用
二	心想事成 ——有效克服紧张	1、上台演示说服的 4 大心态 2、怯场和恐惧的原因 3、克服演示紧张的 5 大方法 练习：思维导图绘制心理建设图
三	形神兼备 ——第一印象建立之职业风范	1、女性客户经理演示职业形象（建立良好的第一印象） 2、男性客户经理演示职业形象（建立良好的第一印象） 3、形神兼备：身法、手法、步法、眼法（肢体语言的魅力） 练习：形神兼备练习
四	水银泻地 ——演示说服之高效呈现流程	1、印象深刻的自我介绍（快速建立关系、取得信任） 2、先声夺人的开场导入（快速破冰、激发客户兴趣） 3、扣人心弦的演绎（主次分明、逻辑清晰、声情并茂） A、演示的语言感染力：音量、音质、音调、抑扬顿挫、轻重缓急、句读停顿 B、演示者沟通说服之道（恩威并济、环环相扣） C、演讲者的感召力（深入浅出、通俗易懂） 4、余音绕梁的结尾 练习：思维导图之结构化表达 练习：语言感染力训练、四五六讲故事法

课程章节	课程主题	课程内容
五	游刃有余 ——商务呈现的互动控场技巧	1、提问：穿针引线（开放式赞美、封闭式销售） 2、回答：专业巧妙（回答提问和处理客户反对意见） 3、互动：积极参与（引导客户参与体验） 4、控场：处变不惊（从容不迫、收放自如）
六	一锤定音 ——说服销售性演示绝技	1、建立信任（服装稳重、表情善意、语言真诚） 2、利用证据（专家、客户、权威机构） 3、运用推理（步步为营、环环相扣、获得承诺） 练习：思维导图说服之道
七	面面俱到 ——会务组织技巧	1、客户邀约之道（邀请函、短信、电话一个都不能少） 2、如何安排会场（场地布置、音响话筒、音乐灯光） 3、如何主持（题、重、人） 4、领导如何致辞 5、如何当场促单（音乐催眠、团队协作） 练习：思维导图绘制会务组织之道
八	推广演练	1.设计推广方案 2.方案说明介绍 3.角色分工 4.产品展示和客户体验 5.点评和建议