

数字化客户运营与管理

数字化转型与政企客户引导挖掘

主讲老师：李福东

【课程背景】

随着通信技术的不断成熟和通信市场的飞速，电信运营商的公众客户市场格局已经趋于稳定，各家纷纷将战略重点向政企客户市场转移，这为行业客户经理开展业务带来了巨大的工作挑战。

为了应对市场竞争，迫切要求行业客户经理掌握数字化转型相关知识，具备一定的专业素养，以便更好地引导和挖掘客户需求，并为政企客户提供定制化、差异化解决方案，独占采购 A 位，成为客户的首选行业解决方案供应商打下坚实的基础。

为了应对上述挑战，本课程分别从两条线展开，以便提升行业客户经理的综合素质与能力。

一条线是行业数字化转型专业知识线，本课程让学员从浅入深、从基础到高级，从信息化到智能化，循序掌握行业数字化转型相关的重点知识；

另一条线是客户经营线，从商机获取、需求挖掘、解决方案提供，一直到销售下单，让学员能够借力数字化转型专业知识，一步步把握客户，实现高效、可预见的销售转化。

本课程共设置 4 个单元。

单元 1：首先给出数字化转型的总体方法，即数字化能力提升 5 步法，然后给出数字化转型的基础方法，即数字化流程 4 步法，最后给出行业数字化转型诊断方法，引导行业客户经理从总体上定位客户的数字化转型发展现状与痛点问题。

单元 2：首先给出以数据治理为核心的数字化转型进阶知识，然后给出不同岗位部门的需求挖掘思路与方法，包括前、中、后 3 个环节，最后以行业数字化转型案例为牵引，通过课堂练习的形式，让学员掌握行业数字化转型的商机洞察与挖掘方法。

单元 3：首先给出以人工智能为核心的数字化转型高阶知识，包括机器学习、深度学习、强化学习等方法，然后探讨不同管理层级的行业数字化转型需求挖掘思路与方法，最后以行业数字化转型实践案例为牵引，通过课堂练习的形式，让学员掌握行业数字化转型解决方案的销售方法。

单元 4：首先介绍行业解决方案设计方法，然后讲解行业数字化转型战略规划与顶层设计方法，目标是让行业客户经理能够从客户价值经营和战略的视角，通过为客户提供定制化、高价值的行业解决方案，帮助客户实现降本、提效、增收、安全的经营目标。

总之，本课程一方面让行业客户经理循序掌握数字化转型的专业知识，同时让客户经理能够基于所学，沿着解决方案销售的科学化、系统化方法，实现从商机获取、需求挖掘、解决方案提供与迭代、最后到销售下单的数字化客户经营与管理的目标。

【课程收益】

- 循序掌握行业数字化转型（基础、进阶、高阶）；
- 掌握行业数字化转型解决方案客户引导与需求挖掘方法；
- 掌握行业数字化转型解决方案销售方法。

【课程特色】生活化、场景化，容易理解；边学边练，侧重能力转化

【课程对象】集团客户经理、解决方案架构师、项目经理、中高层管理人员

【课程时间】2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、夯实基础：掌握行业数字化转型专业知识

1、数字化转型方法论（5步法）

- 标准化
- 信息化/网络化
- 数据化
- 智能化/自动化
- 个性化/定制化

2、行业数字化转型知识基础（信息化）

- 管理制度化
- 制度流程化
- 流程表单化
- 表单数字化

3、行业客户数字化转型诊断

- 能力成熟度诊断
- 痛点与问题诊断

案例：如家、秦国、乐高等

二、商机洞察：行业客户数字化转型需求挖掘

1、行业数字化转型专业知识进阶（数据化）

- 数据治理架构
- 数据质量管理
- 主数据管理
- 数据安全和隐私合规

2、不同岗位部门的需求挖掘思路方法

- 前台市场经营部门
- 中台生产运营部门
- 后台企业管理部门

案例：华为、特斯拉、西门子等

3、行业数字化转型案例研讨

- 典型案例解析
- 主题演练

三、成交转化：行业数字化转型解决方案销售

1、行业数字化转型高阶知识（智能化）

- 人工智能发展历程
- 机器学习 5 步法
- 深度学习与强化学习
- ChatGPT：人工智能 2.0

2、不同管理层级的需求挖掘思路方法

- 高层战略人员
- 中层管理人员
- 基层执行人员

3、行业数字化转型案例研讨

- 典型案例解析
- 主题演练

案例：某蔬菜集团、某部委、某出版集团等

四、换位思考：成为客户价值经营的战略合作伙伴

1、行业解决方案设计方法（5W2H）

- 以工业制造企业为例

2、行业数字化转型战略规划与顶层设计

- 以政府公共管理为例

3、行业解决方案销售实战演练（角色扮演）

- 分组演练

研讨：工业/农业/政府行业，任选 1 个