

一、培训时间安排：

第一天	8:30—9:00	开班仪式、学习介绍
	9:00—12:00	第一模块：DICT 行业发展的认知与业务认知
	14:30—17:30	
第二天	9:00—12:00	第二模块：DICT 业务需求挖掘与营销技能提升
	14:30—17:30	

二、培训课题大纲：

课程单元	单元要点
开班典礼	<p>一、开训活动</p> <p>二、学习规则介绍</p> <p>三、团队组建</p>
<p>第一模块</p> <p>客户经理对</p> <p>DICT 行业发展的</p> <p>认知</p>	<p>📌 课堂导入：你对 DICT 了解多少？</p> <p>一、5G+云“双驱动”提出的行业背景</p> <p>1. 回顾：DICT 行业的历史发展与融合</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CT 行业的发展简史 ● IT 行业的发展简史 ● DT 行业方兴未艾 <p>2. CT 风光不再，赛道必须要改，DICT 是运营商业务发展方向</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 大市场裹足难前 ● 政务、行业市场前景可期 <p>3. DICT 落地的抓手就是 5G+云</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 数字化转型的概念和内涵 ● 运营商能力边界模型 ● 5G 是行业助推器，是运营商之王牌 ● 云是数字经济底座，运营商有重要优势 ● 总结：DICT 项目如何理解，机会在哪里

✦ 想要了解 DICT 需要重点了解云计算、大数据、物联网及 5G

二、客户经理对云计算的认知

1. 什么是云
2. 云的三大服务模式案例解析
 - ✓ IaaS 模型与典型案例
 - ✓ PaaS 模型与典型案例
 - ✓ SaaS 模型与典型案例
 - 湖北连锁超市上云案例：云主机+云专线融合
3. 云的三大实施方式案例解析
 - ✓ 私有云典型案例
 - ✓ 公有云典型案例
 - ✓ 混合云典型案例
 - 三一重工上云案例：专属私有云
4. 云计算模式下的 IT、CT 产业演进模式

✦ 案例分享：云网融合优势的经典案例分享

参、企客户经理对大数据的认知

1. 大数据的概述
 - ✓ 大数据的背景
 - ✓ 大数据的定义
 - ✓ 大数据的内涵
 - ✓ 大数据的特征
2. 大数据的作用与价值
 - ✓ 大数据对信息化产业的影响
 - ✓ 大数据对经济领域的影响

✦ 案例分享：阿里巴巴淘宝大数据应用于客户需求精准营销

- ✓ 大数据对社会管理的营销

3. 大数据技术发展的历程及现状分析

四、客户经理对物联网及 5G 的认知

✦ 案例导入：共享单车案例

1. 物联网及 5G 的内涵与特征
 - ✓ 物联网及 5G 的定义

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 物联网及 5G 技术架构体系分析 ✦ 案例分析：最原始的传感器举例及如何通俗理解网络层不同需求 ✓ 从 M2M 到物联网到智慧地球 ✓ 国家对物联网的重视度 <p>伍、5G 物联网场景应用及云计算与物联网、大数据、AI 融合应用案例解析</p> <p>1. 5G 物联网五大应用场景</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 无线抄表系统 ✓ 地下管网监控系统 ✓ 智能无线城市 ✓ 远程视频监控系统 ✓ 太湖水质检测系统 <p>✦ 案例分享：某省水泥车联网项目应用案例分享</p> <p>2. 云计算与物联网、大数据、AI 融合应用案例</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 云、大数据与无线城市——智慧交通 ✓ 云、大数据、AI 与交通物流——智慧物流 ✓ 云计算、大数据、AI 与健康医疗——智慧医疗
<p>第二模块</p> <p>客户经理 DICT 业务营销技能提升</p>	<p>✦ 案例导入：政企 DICT 业务营销最大困境在哪？</p> <p>一、客户经理 DICT 业务营销思维转型</p> <p>1. 我们为什么要做好 DICT 业务营销？</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 国家对 DICT 新兴产业发展的重视度 ✓ 国内三大运营商针对 DICT 业务发展的不同举措 ✓ DICT 业务市场竞争局势升级 <p>2. 客户需求的转变：从单产品到整体解决方案</p> <p>3. 正视政企 DICT 业务发展重心，营销执行力是关键！</p> <p>二、客户经理 DICT 业务营销技能一：目标客户信息收集与分析</p> <p>1. 企业内部的价值链分析</p> <p>2. 行业客户信息的收集与筛选</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 部门间的利益关系收集 ✓ 行业客户信息收集的方法 ✓ 行业客户信息筛选的维度划分 <p>3. 行业客户信息的分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 行业客户信息分析的主要内容有哪些？

✦ **案例模拟：针对医疗行业 DICT 业务项目信息的收集与筛选**

✦ **群策群力：DICT 业务行业客户信息收集与分析的方法集锦**

三、客户经理 DICT 业务营销技能二：电话预约及拜访客户

1. 拜访前高效的电话预约

- ✓ 拨打电话的时机
- ✓ 预约拜访的话术

✦ **课堂演练：行业客户拜访电话预约演练**

2. 行业客户拜访与信任建立

- ✓ 拜访前的充分准备（形象、资料……）
- ✓ 拜访时的礼仪规范
- ✓ 拜访时的破冰话术
- ✓ 与客户建立良好关系的技巧（客户感兴趣点切入）

✦ **案例分析：为什么在陌生拜访中会屡次失败？**

四、客户经理 DICT 业务营销技能三：行客客户需求精准挖掘

1. 现场行业客户需求挖掘的模式和具体步骤

2. 围绕行业客户需求的深入探寻技巧——痛点深挖

3. 如何通过 SPIN 提问探寻客户对 DICT 项目的需求？

4. 行业客户不同层次需求的差异化分析

5. 基于行业客户需求精准挖掘的沟通技巧

- ✓ 客户需求探询的开场白
- ✓ 客户需求深挖的有效倾听模式
- ✓ 客户需求深挖的引导提问攻略
- ✓ 增加客户对我们的信任
- ✓ 争取后续的合作机会

✦ **群策群力：你觉得比较实用的行业客户 DICT 项目需求挖掘方法**

五、客户经理 DICT 业务营销技能四：解决方案设计与呈现

1. DICT 整体解决方案设计的步骤与要点

- ✓ 整体解决方案制作涉及的五个步骤与具体操作
- ✓ 招投标整体解决方案制作的工具箱

2. DICT 整体解决方案设计技巧

- ✓ 以客户核心需要来设计方案

- ✓ 解决方案组成模块（解决框架图）
- ✓ 解决方案的演示内容组织和提炼技巧

✦ 工具运用：行业客户 DICT 整体解决方案的内容结构

3. DICT 整体解决方案的呈现模式与技巧

- ✓ 解决方案的呈现模式（问题—思路—办法—价值—认同）
- ✓ 解决方案呈现的步骤和逻辑关系图
- ✓ 如何促进客户对解决方案价值的认同？
- ✓ 行业客户深度的二次营销
- ✓ 有效借助关系营销

六、客户经理 DICT 业务营销技能五：商务谈判与伙伴关系建立

1. 确立双赢利益，建立伙伴合作
2. 如何设定自身谈判目标？
3. 谈判策略与谈判准备事项
4. 谈判现场常见问题预见与解决预案
5. 现场商务谈判的控制技术
 - ✓ 谈价值避免谈价格
 - ✓ 善于使用让步来获得谈判进展
 - ✓ 如何避免陷入僵局或破裂情形？

✦ 课堂演练：讲师与学员现场模拟商务谈判，并点评给出指导性改进建议。

七、客户经理 DICT 业务营销技能六：后期客户维系与二次营销

1. 项目后期服务关键要点
 - ✓ 主动后期服务的主要内容
 - ✓ 建立战略同盟关系
2. 行业客户维系与二次营销
 - ✓ 行业客户异动情况处理
 - ✓ 行业客户有效挽留
 - ✓ 行业客户挽留对于二次营销才能事半功倍

八：行业、企业云营销实战案例分析（根据课程时间安排选择讲解）

案例一：湖北连锁超市上云案例（IAAS）。

案例二：江苏某医疗设备生产厂商机房托管案例（IAAS）。

案例三：四川某影楼上云案例（SAAS）。

案例四：浙江三一重工 DICT 案例（专属私有云）。

案例五：重庆某交管局上云案例（混合云加物联网）。

案例六：四川某物流公司 DICT 案例（IAAS+私有云）。

九：DICT:云网融合业务需求挖掘步骤与销售话术

1、一探机房

- 光纤：用了几条光纤？光纤干什么用？跑的是什么数据？
- 机房：机房里放的几台主机（服务器），上面是什么系统？存储的什么东西？
- 应用：有哪些系统？有哪些应用？自主开发还是第三方开发？谁在维护？

2、二问现状

- 问服务：我们的网速如何，有什么问题？
- 问系统：目前有那些系统？那些是内网的？那些是外网的？

3、三挖需求

- 下一步信息化发展计划
- 互联网+、政府要求、企业发展、网站、智能化等

4、四引业务

- 案例：相关行业的上云或 DICT 案例，讲好处
- 政策：免费体验等，先用再说
- 优惠：宽带、手机使用我们的，所以云业务可以享受的优惠价，或者其他云服务商提供的价钱的基础上我们能给的优惠

5、五估预算

- 费用：每年设备更新维护费多少？人工成本多少？今年预算多少？几年折旧？

十：目标客户的成功筛选经验分享与应对方法讨论

1、中小企业、连锁店

- 决策快，营销容易，易出单，但潜力小，一般是 2-8 核云主机居多。有 SaaS 小程序出单可能性。

2、政企客户

- 政府部门决策长，营销靠客情关系以及时间窗口，出单慢，但有机会会出大单

3、新兴互联网公司

- 懂技术，决策快，出单易，而且容易出大单，但是很多已经在用云业务，营销一定要快

4. 各种金融行业上云难，

- 需要持续挖掘，如果本地有 IT 部门，则可能有小程序、公众号托管的需求

5. 各类型连锁行业，证券营业厅，教育行业，交警驾照考试部门，学校计算机房，房产中介

- 有机会出云桌面，有机会可以去摸摸底

