

# 课程时间安排与课纲

课程单元	单元要点
开班典礼	一、开训活动 二、学习规则介绍
第一模块 政企客户经理对 行业专网需求的 认知	🚩 课堂导入：你对专网了解多少？ 一、万物互联的“大 IT”时代带动专网需求发展 <ol style="list-style-type: none"> <li>“大 IT”蓬勃兴起带动客户专网需求</li> <li>专网的分类               <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有线专网与无线专网</li> <li>● 专用链路 &amp; VPN 网络</li> <li>● 国内需求与跨国需求</li> </ul> </li> <li>几种专网认识               <ul style="list-style-type: none"> <li>● 数据电路</li> <li>● VPN</li> <li>● SD-WAN 组网</li> <li>● 5G 切片网络</li> </ul> </li> <li>专网与“上云用数赋智”的融合销售               <ul style="list-style-type: none"> <li>● 数字化转型的概念和定义</li> <li>● 专网与云计算的融合销售</li> <li>● 大数据对专网的需求</li> <li>● 物联网、人工智能对专网的需求</li> </ul> </li> </ol>
第二模块 政企客户经理专 网营销技能提升	🚩 案例导入：政企专网营销最大困境在哪？ 一、政企客户经理专网营销思维转型 <ol style="list-style-type: none"> <li>我们为什么要做好专网营销？               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 国家对 ICT 新兴产业发展的重视度</li> <li>✓ ICT 项目带来专网销售的机会</li> <li>✓ 国内三大运营商针对专网发展的不同举措</li> <li>✓ 专网市场竞争局势升级</li> </ul> </li> <li>客户需求的转变：从单产品到整体解决方案</li> <li>正视政企专网发展重心，营销执行力是关键！</li> </ol> 二、政企客户经理专网营销技能一：目标客户信息收集与分析

1. 企业内部的价值链分析
2. 行业客户信息的收集与筛选
  - ✓ 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
3. 行业客户信息的分析
  - ✓ 行业客户信息分析的主要内容有哪些？

✦ **案例模拟：针对医疗行业专网项目信息的收集与筛选**

✦ **群策群力：专网行业客户信息收集与分析的方法集锦**

### 三、政企客户经理专网营销技能二：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、政企客户经理专网营销技能三：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 ICT 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 ICT 项目需求挖掘方法

### 五、政企客户经理专网营销技能四：解决方案设计与呈现

1. ICT 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. 专网解决方案设计技巧
  - ✓ 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：行业客户解决方案的内容结构

3. 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、政企客户经理专网营销技能五：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、政企客户经理专网营销技能六：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：专网业务现场销售话术

### 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 ICT 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？