

互联网+时代行业信息化创新应用与反感解决

万物互联，互联网+的欢宴已经到了高潮！

互联网+将会带来全新的突破！随着 5G、区块链等新的技术的到来，居于 APP 的亿万级互联网+，将迅速延伸到数百亿级的智能化终端。从临街商铺的宽带互联、监控互联，到链接整个行业的云互联、大数据；从传统企业的办公网络，到新型企业的物联网应用以及全球化资源在线。在这场大连接的盛宴上，机会无处不在。

培养基于新的物联网、5G 及云应用发现新的、迭代的、融合的需求发现的主动意识，帮助客户实现新价值的专业能力，才是万物互联的大连接时代开拓市场，提高收入的新出路！

本课程是根据新时期即将到来的 5G、物联网以及云应用发展的实际情况，结合通讯行业的独有特点，专门为通讯运营商集团政企营销管理人员设计的针对性课程。讲师结合自身多年的通讯行业背景经验，通过对大量实战案例（侧重于当前 4、5G\互联网\固定数据\云业务发展最新最真实的实践,多数案例经验可以直接复制应用）的分析和借鉴提炼，帮助管理人员理清经营的思路，帮助学员掌握的专业方法，将系统专业的需求发现和商机转化融入到实战中，实现了理论与实操的合理统一，课程内容丰富、简洁实用。

教学方法：以案例分析、互动讨论、模拟演练的方式

课程摘要

导言：万物互联，政企集团市场的新机遇

- 1、万物互联，互联网+的新机遇（讲述+举例）
- 2、引导案例：从停车场引出的大生意
- 3、案例总结：万物互联时代政企把握营销新思路
 - 1) 从需求挖掘到需求发现
 - 2) 从产品优势到价值优势

通过对当前的通讯市场新竞争格局的分析，形成全新的认识：运营商要在当今政企市场上获得成功，决不能寄望于产品、价格等已然同质化的因素，为客户创造价值才是新营销的关键。

一、从需求挖掘到需求发现的新思路及实现

- 1、需求的实质是什么？
 - 1) 案例：“电力局的考虑”
 - 2) 案例探讨：需求的实质是什么？
 - 3) 案例总结：需求与利益-客户利益的组成
 - 4) 案例：“不经意的大单”
 - 5) 案例探讨：发现客户利益需求的启发？
 - 6) 需求发现新思路的解读：发现利益是发现需求建立客户价值优势的关键
- 2、需求发现的营销实现
 - 1) 需求发现的实现要素
 - 2) 实现要素的要点
 - 3) 实现需求发现的新思路
 - a) 客户信息搜集的新变化
 - b) 机制化的行业需求分析
- 3、发现客户需求，提升客户价值的应用

- 1) 案例发现：需求发现的问题发现与价值发现
- 2) 解析行业运营，发现需求的五维度法及工具运用
 - a) 客户运营解析的五个维度及利益要点-从基本通讯、行政管理、生产管理、市场拓展、行业信息维度发现客户需求的示范案例：

通过一系列的案例分析、互动探讨，帮助营销人员建立需求发现的主动意识，并结合市场客观情况及业务发展理解发现需求、识别需求的方法，提高实战中发现客户需求的能力。

二、从产品优势到价值优势的新思路及实现

- 1、用产品满足到利益满足的新思维
 - 1) 案例：“不可思议的胜利”（讲述+情景互动）
 - 2) 案例研讨：优劣势转化的启发
 - 3) 案例总结：利益满足是“关键人”的满足
 - 4) 价值优势实现的步骤：把客户和产品利益联系起来（讲述+案例举例）
- 2、价值优势的营销实现
 - 1) 探讨：利益满足营销实现的要素
 - a) “关键人”的决定性作用
 - b) 三种关键人的利益分析
 - 2) 实现利益满足的新思路
 - a) 探讨：如何实现三种人的利益满足
 - b) 差异化营销方案的制定
 - 3、实现价值优势，满足客户利益的应用
 - a) 利益满足核心价值的分析
 - b) 核心利益的优势策划
 - c) 决策人的决策心理研究
 - d) 决策流程的影响和利用
 - 4、解决方案方案呈现的沟通技巧
 - a) 察言观色把握沟通进程
 - i. 读懂客户的肢体语言
 - ii. 引导客户的积极姿态
 - b) 技巧提问引导客户情绪
 - i. 提问时机与提问技巧
 - ii. 开放式、封闭式提问的技巧
 - c) 有效处理客户反感异议
 - i. 反感异议的实质
 - ii. 反感异议处理的4大黄金法则
 - iii. 常见反感异议的处理话术
 - iv. “话里有话”，在异议中需找突破

在产品同质化的现状下，必须学会以客户的认知方式，有技巧的打造价值优势，满足客户利益，才能真正转化需求获得商机。本节通过成功案例的引入分析，帮助营销人员掌握有效方法，并学会在实战中用以开展营销。