

《AI 大模型在营销的实战应用》

课程背景

作为陶瓷企业营销团队的一员，您是否面临以下挑战？

市场竞争日益激烈，传统营销手段效果递减，获客成本居高不下？

客户开发效率低，优质终端客户难以挖掘？

内容营销投入大、产出慢，图片、文案、视频制作周期长？

客户关系维护依赖人工，缺乏智能化手段提升复购率？

区域市场机会洞察不精准，销售计划制定凭经验，缺乏数据支撑？

市场方案设计耗时长，创意枯竭，难以快速响应变化？

随着 AI 技术的迅猛发展，大模型、智能体、知识库等工具正在重塑营销逻辑。从人人协作到人智协作，AI 不再是未来的概念，而是当下提升营销效率、降低成本的实战利器。陶瓷企业作为传统制造业的重要一环，如何借助 AI 工具实现营销升级，已成为团队亟需掌握的核心能力。

基于此，《AI 大模型在营销的实战应用》课程将结合陶瓷行业的实际场景，通过知识讲解、案例教学、工具实操、小组研讨等多种形式，带领营销团队掌握 AI 大模型的应用方法，提升客户开发、内容生产、关系维护、市场洞察和方案设计的能力，最终实现业绩增长目标。

课程框架：

内容	本讲解决问题
第一讲：营销新阶	解决营销团队对 AI 认知不足、人机协作模式不清的问题，帮助

段——人智协作	理解 AI 大模型、智能体、知识库的基本概念，掌握营销四阶段的演进逻辑，明确 AI 如何重塑营销流程。
第二讲：AI 大模型/智能体/知识库实战入门	解决工具选择困难、提示词使用不当、知识库搭建无方的问题，通过常用免费 AI 工具的功能解析和实操练习，提升团队的 AI 应用基础能力。
第三讲：AI 在客户开发与管理应用	解决客户开发效率低、内容生产周期长的问题，通过 AI 工具实现客户画像、内容生成、图片视频制作，提升客户开发的速度和质量。
第四讲：AI 在客户关系维护与业绩提升应用	解决客户维护成本高、复购率低的问题，通过智能体实现客户分层、自动化跟进、个性化推荐，助力业绩持续增长。
第五讲：AI 在市场机会洞察与方案设计应用	解决市场洞察不精准、方案设计创意枯竭的问题，通过 AI 分析区域市场数据、制定销售计划、设计营销方案，提升决策的科学性和响应速度。

课程收益：

- 掌握 AI 大模型、智能体、知识库的核心概念与应用场景，明确人智协作的营销新模式。
- 熟练使用 DEEPSEEK、元宝、千问、豆包、剪映等免费 AI 工具，提升日常工作效率。
- 掌握 AI 提示词的设计方法，能够精准调用 AI 生成高质量内容。
- 学会搭建腾讯 IMA 知识库，实现团队知识的智能化管理。

- 掌握扣子/元器智能体的创建与应用，实现客户自动跟进与维护。
- 通过案例与实操，掌握 AI 在客户开发、内容生产、关系维护、市场洞察、方案设计等环节的实战技巧。

课程特点：

- ★ **实战性**：课程内容紧贴陶瓷行业营销场景，案例源于真实企业实践，工具即学即用。
- ★ **落地性**：每讲配有实操练习，学员现场操作 AI 工具，产出可直接应用的成果。
- ★ **系统性**：从认知到工具，从应用到管理，形成 AI 营销的完整闭环。
- ★ **趣味性**：通过小组研讨、角色扮演、工具 PK 等形式，让学习过程生动有趣。

课程时间：1 天，6 小时/天

课程对象：陶瓷企业营销团队（包括销售经理、市场专员、渠道专员、内容运营等）

课程方式：知识讲解、案例解析、工具实操、小组研讨、互动练习

课程大纲

第一讲：营销新阶段——人智协作

一、营销四阶段演进：从人人协作到智智协作

1. 人人协作阶段

- 特点：依赖人工沟通、经验驱动、效率低下
- 陶瓷行业场景：业务员跑终端、手工记录客户信息、电话跟进

2. 人机协作阶段

- 特点：引入 CRM、ERP 等系统，数据记录标准化
- 陶瓷行业场景：使用 CRM 管理客户信息、系统生成销售报表

3. 人智协作阶段

- 特点：AI 大模型辅助决策，内容自动生成，客户智能跟进
- 陶瓷行业场景：AI 生成产品文案、智能体自动回复客户咨询

4. 智智协作阶段

- 特点：AI 与 AI 协同，数据驱动全链路自动化
- 陶瓷行业场景：智能体自动对接供应链、预测市场需求

实战案例：某陶瓷品牌从人机协作到人智协作的转型之路

某陶瓷品牌在 2023 年前主要依赖 CRM 系统记录客户数据，但销售跟进仍靠人工，效率提升有限。2024 年引入 AI 大模型后，通过 DEEPSEEK 生成产品卖点文案，利用扣子智能体自动跟进潜在客户，三个月内客户转化率提升 25%，内容制作时间减少 60%。

二、智：大模型/智能体/知识库的核心概念

1. 大模型：AI 的大脑

- 定义：基于海量数据训练的深度学习模型，能够理解、生成文本、图片等内容
- 陶瓷行业应用：生成产品描述、翻译外文资料、分析客户评论

2. 智能体：AI 的执行人

- 定义：基于大模型的自动化程序，能够模拟人类完成特定任务
- 陶瓷行业应用：自动回复客户咨询、定时发送营销邮件、跟进未成交客户

3. 知识库：AI 的记忆库

- 定义：结构化存储的团队知识，供 AI 调用的数据集合
- 陶瓷行业应用：存储产品参数、成功案例、常见问题，供智能体实时查询

实操练习：分组讨论——结合自身工作，列举一个可以引入 AI 的场景

每组选取一个营销场景（如客户开发、内容生产、关系维护），讨论如何应用大模型、智能体或知识库提升效率，并派代表分享。

三、AI 重塑营销逻辑

1. 从经验驱动到数据驱动

- 传统：凭经验判断市场热点
- AI：通过数据分析识别趋势

2. 从人工执行到智能协同

- 传统：人工撰写文案、设计图片
- AI：大模型生成初稿，人工优化

3. 从批量营销到个性化推荐

- 传统：统一发送营销信息
- AI：根据客户画像生成个性化内容

实战案例：某陶瓷企业利用 AI 重塑内容营销逻辑

该企业营销团队每月需产出 50 篇产品推文，传统模式需 3 人全职撰写，耗时且质量不稳。引入千问大模型后，输入产品参数和目标客户，AI 自动生成初稿，人工仅需 10 分钟优化，效率提升 5 倍，内容点击率提升 30%。

第二讲：AI 大模型/智能体/知识库实战入门

一、常用免费 AI 工具的功能与特点

1. DEEPSEEK

- 功能：文本生成、数据分析、代码辅助
- 特点：中文理解能力强，适合生成营销文案、客户沟通话术
- 陶瓷行业应用：生成产品卖点、撰写客户开发信

2. 元宝

- 功能：多模态内容生成（文本+图片）、会议纪要整理
- 特点：支持图文混合输出，适合制作营销素材
- 陶瓷行业应用：生成产品宣传海报文案+配图建议

3. 千问

- 功能：长文本处理、逻辑推理、问答系统
- 特点：适合处理复杂查询，如市场分析报告生成
- 陶瓷行业应用：分析区域市场数据，生成洞察报告

4. 豆包

- 功能：轻量级文本生成、日常办公辅助
- 特点：操作简单，响应快，适合快速生成短文案
- 陶瓷行业应用：生成社交媒体短文案、客户问候语

5. 剪映

- 功能：视频剪辑、AI 字幕、数字人播报
- 特点：一键生成视频，适合快速制作产品演示视频
- 陶瓷行业应用：制作瓷砖铺贴效果视频、产品介绍短片

实操练习：工具快速上手

学员分组使用 DEEPSEEK、元宝、千问、豆包、剪映完成以下任务：

- 用 DEEPSEEK 生成一段陶瓷产品卖点文案（如“大理石瓷砖”）
- 用元宝生成一张产品宣传图的设计建议
- 用千问总结一段区域市场的竞争情况
- 用豆包生成一条客户问候语
- 用剪映制作一个 30 秒的产品视频

二、AI 提示词的概念与实操

1. 提示词的定义

- 提示词是用户输入给 AI 的指令，决定输出质量
- 好的提示词 = 清晰的目标 + 具体的约束 + 示例参考

2. 提示词设计四步法

- 第一步：明确任务（写什么？生成什么？）
- 第二步：设定角色（AI 以什么身份输出？如营销专家）
- 第三步：提供上下文（背景信息、目标客户）
- 第四步：指定格式（字数、风格、是否带数据）

实操练习：优化提示词

初始提示词：“写一段瓷砖文案”

优化后提示词：“你是一名陶瓷行业营销专家，为大理石瓷砖写一段面向家装设计师的推广文案，突出纹理自然、耐磨防滑特点，字数 150 字左右，语气专业但亲切。”

学员分组优化提示词，并对比 AI 输出质量。

三、知识库建立的方法（腾讯 IMA）

1. 知识库的作用

- 集中存储产品资料、成功案例、常见问题
- 供智能体调用，实现自动化回复

2. 腾讯 IMA 知识库搭建四步骤

- 第一步：确定知识库结构（分类：产品、案例、话术、数据）
- 第二步：收集资料（文档、表格、图片）
- 第三步：上传至 IMA，设置标签
- 第四步：测试调用（模拟客户提问，验证回复准确性）

实操练习：搭建小型知识库

学员分组搭建一个陶瓷产品知识库，包含：

- 产品参数（如尺寸、材质、适用场景）
- 成功案例（如酒店、家装项目）
- 常见问题（如“瓷砖怎么保养？”）

四、智能体的组成部分与应用（扣子/元器）

1. 智能体的组成部分

- 大脑：大模型（如 DEEPSEEK）
- 记忆：知识库（如 IMA）
- 执行： workflow（如自动回复、定时任务）
- 接口：与企业微信、钉钉等集成

2. 扣子/元器智能体的应用场景

- 客户自动跟进：新客户添加后自动发送欢迎语和产品资料

- 问答机器人：7x24 小时回复常见问题
- 销售助手：根据客户需求推荐产品

实操练习：创建简单智能体

使用扣子平台创建一个“陶瓷客户问答智能体”：

- 接入 IMA 知识库
- 设置自动回复规则（如“瓷砖规格有哪些？”）
- 测试智能体回复准确性

第三讲：AI 在客户开发与管理应用

一、AI 赋能客户开发全流程

1. 客户画像构建

- 利用 AI 分析现有客户数据（如采购频率、产品偏好）
- 生成理想客户画像（如“华东地区年采购额 50 万以上的家装公司”）

实战案例：某陶瓷企业利用千问分析 CRM 数据，发现“设计师工作室”类客户复购率高，针对性开发后业绩增长 15%。

2. 潜在客户挖掘

- 用 AI 爬取公开数据（如行业展会名单、招标信息）
- 生成潜在客户清单

实操练习：用 DEEPSEEK 生成一份“华东地区家装公司 TOP100”的搜索关键词清单。

二、内容营销的 AI 化生产

1. 内容营销六步骤

- 第一步：目标设定（提升品牌认知/促成转化）
- 第二步：受众分析（家装设计师/业主/采购）
- 第三步：主题策划（热点/痛点/产品亮点）
- 第四步：内容生成（文案/图片/视频）
- 第五步：渠道分发（公众号/视频号/朋友圈）
- 第六步：效果复盘（阅读量/咨询量/转化率）

2. AI 在内容生成中的应用

- 文案生成：DEEPSEEK 撰写产品推文、客户案例
- 图片生成：元宝生成海报设计思路，结合设计软件实现
- 视频生成：剪映一键生成产品演示视频

实战案例：某陶瓷品牌推新品“岩板餐桌”，用 DEEPSEEK 生成 10 版不同风格的文案，A/B 测试后点击率提升 40%。

实操练习：AI 内容生成挑战

每组抽取一个陶瓷产品（如仿古砖、岩板、马赛克），使用 AI 工具完成：

- 一篇公众号推文（500 字）
- 一张宣传海报文案+配图建议
- 一个 30 秒短视频脚本

三、AI 驱动的客户管理

1. 客户分级管理

- 用 AI 分析客户活跃度、采购潜力，划分 A/B/C 类
- 制定差异化跟进策略（A 类周跟进，B 类月跟进）

2. 自动化跟进提醒

- 智能体定时发送跟进任务到企业微信
- 提醒业务员联系“连续三个月不活跃客户”

实操练习：用扣子创建“客户跟进提醒智能体”，设置每周一向业务员推送“本周需跟进的 A 类客户名单”。

第四讲：AI 在客户关系维护与业绩提升应用

一、客户关系维护的 AI 化

1. 自动化客户互动

- 智能体在客户生日、合作纪念日自动发送祝福
- 根据客户浏览记录推荐相关产品

实战案例：某陶瓷企业利用元器智能体，在客户浏览官网“大板瓷砖”页面后，自动推送产品资料和优惠券，转化率提升 20%。

2. 客户反馈分析

- 用千问分析客户评价、投诉，提炼共性问题
- 生成改进建议

实操练习：用千问分析 10 条客户评价（模拟数据），提炼出 3 条共性改进点。

二、AI 助力业绩提升

1. 交叉销售与向上销售

- 基于客户历史购买，AI 推荐搭配产品（如买瓷砖推荐美缝剂）
- 生成个性化推荐话术

2. 复购预测与干预

- AI 分析客户采购周期，预测下次购买时间

- 提前推送促销信息

实战案例：某陶瓷品牌用 DEEPSEEK 分析客户采购数据，发现“每 6 个月采购一次”的客户群体，针对性推送“老客户专享折扣”，复购率提升 35%。

实操练习：用 DEEPSEEK 生成针对“已购仿古砖客户”的交叉销售话术，推荐美缝剂或清洁剂。

三、AI 驱动的客户忠诚计划

1. 积分与权益自动化

- 智能体记录客户积分，自动兑换权益
- 发送积分到期提醒

2. 个性化活动邀请

- AI 筛选高价值客户，生成邀请函
- 自动发送新品发布会邀请

实操练习：用扣子创建“客户忠诚计划智能体”，设置规则：当客户年度采购额超 10 万，自动发送 VIP 答谢会邀请。

第五讲：AI 在市场机会洞察与方案设计应用

一、区域市场机会洞察

1. 市场数据收集与分析

- 用 AI 爬取公开数据（如房地产开工面积、装修公司数量）
- 生成区域市场热度报告

实战案例：某陶瓷企业用千问分析“华东地区新建楼盘数据”，锁定 3 个重点城市，集中资源开发后销售额增长 50%。

2. 竞争态势分析

- AI 监测竞品动态（如新品发布、促销活动）
- 生成竞争对分析报告

实操练习：用 DEEPSEEK 生成一份“某区域主要竞品分析框架”，包含产品、价格、渠道、促销四维度。

二、销售计划制定

1. 目标分解与资源匹配

- AI 基于历史数据，建议各区域销售目标
- 匹配对应营销资源（如费用、人力）

2. 销售节奏规划

- AI 分析季节性规律，规划月度重点
- 生成全年销售节奏表

实操练习：用千问分析过去三年销售数据（模拟），生成下一年度各季度销售重点建议。

三、市场方案设计

1. 创意生成与筛选

- 用 AI 生成多个市场活动创意（如设计师沙龙、小区推广）
- 基于投入产出比筛选最优方案

实战案例：某陶瓷品牌要举办“设计师沙龙”，用 DEEPSEEK 生成 3 版活动方案，最终选择“线上直播+线下体验”组合，参与人数超预期。

2. 方案细化与执行

- AI 生成活动流程、物料清单、话术脚本

- 智能体分派任务到人

实操练习：用 DEEPSEEK 生成一份“小区推广活动方案”框架，包含目标、时间、地点、流程、物料、预算。

四、AI 方案评估与优化

1. 方案模拟与预测

- 用 AI 模拟方案执行效果（如预计到场人数、转化率）
- 调整策略

2. 执行复盘与迭代

- 智能体收集执行数据，生成复盘报告
- 提出优化建议

实操练习：用千问分析一次“线上直播活动”数据（模拟），提出 3 条优化建议。

工具清单

工具名称	应用场景	核心功能
DEEPSEEK	文案生成、客户沟通、数据分析	文本生成、逻辑推理、中文优化
元宝	营销素材生成、会议纪要	多模态内容生成、图文混合输出
千问	市场分析、报告生成、复杂查询	长文本处理、逻辑推理
豆包	短文案生成、日常办公辅助	轻量级文本生成、快速响应

剪映	视频制作、产品演示	AI 剪辑、数字人播报、字幕生成
腾讯 IMA	知识库搭建与管理	结构化存储、智能调用
扣子/元器	智能体创建、自动化流程	workflow 设计、接口集成、自动回复