
4G 移动互联网时代下的流量经营

培训实施方案

【课程大纲】

单元一 4G 时代的流量经营认知

1、什么是流量经营？

- 1.运营意义上的 VS 管理意义上的
- 2.广义上的 VS 狭义上的
- 3.流量经营需要解决什么问题？
- 4.做好流量经营的意义

2、移动互联时代客户的流量经营与营销思路

- 新时期高价值用户行为的变化：从 AIDMA 到 AISAS 的转变。
- 互联网思维的核心
- 微信朋友圈分享
- 互联网思维的三个特征
- 三点式思维
- 互联网常用的引爆点在客户维系中的运用

直降

秒杀

买赠

团购

返卷

积分

注册会员

3、维系经理职业认知与心态调整

- 四大目标，维系与营销的心态
- 案例、互动（做一个自信的维系经理）
- 职业定位（根据讲师自身一线维系营销的工作经验，讲述维系营销人员的未来发展规划）
- 一线服务营销面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期
- 维系经理工作现状压力分析
- 简单有效的缓解客户经理压力的方法
- 塑造阳光投诉处理心态
- 积极阳光心态训练

单元二 4G 时代流量经营的服务要点与沟通技巧掌握

-
- 1、4G 智能手机硬件知识巩固
 - 手机硬件与操作系统知识
 - 五大硬件知识及其功能
 - 智能手机主流系统介绍
 - 2、为什么要营销 4G 业务应用？
 - 4G 业务是中国电信业务发展的引爆点
 - 4G 业务营销的关键点
 - 如何做到以终端为依托，以应用吸引？
 - 3、客户对电信 4G 应用的需求是什么？
 - 客户对电信 4G 的了解知多少？
 - 客户为什么要选择入网电信 4G？
 - 客户最想要的 4G 功能有哪些？
 - 客户应用最多的 4G 功能有哪些？
 - 4、客户维系沟通技巧
 - 倾听技巧——处理客户提出的异议
 - 引导技巧——呈现终端产品的优势
 - 同理技巧——安抚客户的情绪
 - 赞美技巧——快速拉近客户关系

单元三 维系保有的关键时刻

- 1、流量经营客户忠诚理论
 - 影响客户忠诚度的因素
 - 有效留住高流量客户
 - 有效满足客户
 - 提升客户忠诚度的话术脚本设计
- 2、维系挽留关键时刻沟通技巧
 - 客户离网挽留
 - 客户合约、流量套餐快到期
 - 逾期未交话费
 - 流量突减
 - 流量提升
 - 话费突降
 - 主动被动拆机
 - 低零用户激活
 - 客户投诉、抱怨

单元四 流量经营电话营销实战技巧

- 1、营销前的准备工作
 - 声音亲和力的准备
 - 营销话术脚本的设计准备

-
- 客户信息的准备
 - 营销工具的准备

2、流量经营电话营销实战技能一：开场白前 30 秒

- 富有吸引力的开场白
- 开场白禁用语
- 开场白引起对方的兴趣

脚本设计：让客户开心的开场白设计

脚本设计：让客户惊喜的开场白设计

脚本设计：独一无二的开场白设计

3、流量经营电话营销实战技能二：客户流量套餐需求挖掘与引导

- 挖掘客户需求的工具是什么
- 提问的目的
- 提问的两大类型
- 外呼提问遵循的原则
- 三层提问法
- 请示层提问
- 信息层问题
- 问题层提问

现场演练：通过提问挖掘客户对流量包的需要

脚本设计：提问挖掘客户对 4G 版套餐的需求

脚本设计：提问挖掘客户对手机应用的兴趣

课堂演练：根据客户需求引导客户体验，老师给予点评。

4、流量经营电话营销实战技能：如何为客户推荐终端/流量业务

- 怎样塑造流量的价值？
- 产品介绍最有效的三组词
- 提高营销成功率的产品介绍方法
- 移动互联网思维营销应用
- 体验介绍法
- 对比介绍法
- 主次介绍法
- 客户见证法
- 对比介绍的话术设计
- 体验介绍法的话术设计

课堂演练：怎样为客户推荐 4G 流量业务？老师给予点评。

4G 应用的人群分类

- 家庭主妇 4G 通信需求与引导速配
- 白领人士 4G 通信需求与引导速配
- 政企高管 4G 通信需求与引导速配
- 个体老板 4G 通信需求与引导速配
- 时尚青年 4G 通信需求与引导速配
- 外来劳务 4G 通信需求与引导速配
- 在校学生 4G 通信需求与引导速配

5、流量经营电话营销实战技能：客户异议处理与挽留技巧

-
- 挽留客户的 5 个步骤
 - 挽留客户的优惠政策分析
 - 正确认识客户异议
 - 根据客户性格进行客户挽留
 - 不同性格的客户提出的异议不同
 - 挽留客户应具备的心态
 - 面对异议的正确心态
 - 客户异议处理的四种有效方法
 - 提前异议处理法：引导法、同理法、幽默法
 - 客户常见异议：
 - 我不需要……
 - 我考虑一下，需要打电话给你……
 - 我不感兴趣……
 - 我有时间去营业厅看看……
 - 你们的什么活动都不参加……
 - 你们是不是骗人的……
 - 换 4G 套餐太麻烦了，不需要……
 - 家里公司有 WiFi，不需要流量套餐
 - 手机老人家在用，不需要这么多功能
 - 优惠不好……

6、 流量经营电话营销实战技能：：把握促成信号

7、流量经营电话营销实战技能：：促成技巧

- 移动互联网思维营销在促成时的应用
- 促成技巧
- 直接促成法
- 危机促成法
- 二选一法
- 体验促成法
- 少量试用法
- 客户见证法

现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

话术设计：6 种促成的话术编写

8、流量经营电话营销实战技能：电话结束语

- 专业的结束语
- 收集客户微信技巧
- 微信沟通技巧
- 让客户满意的结束语
- 结束语中的 5 个重点