

《5G 时代服务交叉营销实战技巧与话术体系设计》

培训实施方案

【课程设计背景】

5G 时代，第七次信息革命是智能互联网，5G 是第七次信息革命的基础。用户面临智能终端和服务的升级，对于通信运营商这是一次巨大的商机，而一线服务营销人员，是本次商机的挖掘者和推动人，是企业与消费者之间的桥梁。服务和营销水平高低直接影响企业的形象与未来。

根据我多年从事一线客服维系与营销的实战经验，做好这份工作离不开两点：

1、心态，顾名思义就是得愿意从事服务营销这份工作，积极主动营销，遇到被客户拒绝甚至辱骂能调整好自己心态。2、行为，掌握主动营销技巧、沟通技巧，客户拒绝的应对，促成客户办理业务、价值提升等，拥有积极的营销心态和掌握营销的方法技巧，才能做好这份工作。

所以本课程设计背景正是抓住这两关键点，第一，心态层面：让学员紧跟时代步伐做好服务营销的信心，相信自己相信产品，拥有积极的心态去从事这份工作。第二，行为层面：掌握服务交叉营销的流程与技巧、话术脚本的设计、客户沟通技巧、客户拒绝的应对话术、促成客户办理等。课程将根据课前调研诊断，量身定制结合目前互联网权益、5G 流量套餐、智能终端、宽带、融合产品等核心产品，均有课堂通关练习、实战落地的话术脚本和营销工具，输出干货，**培训结束话术脚本即可马上用在工作当中。**

【课程对象】

话务员、客户经理、客服、班组长

【课程时间】

2 天 (12 小时)

【课程人数】

50 人左右

【课程大纲】

一、 5G 时代服务交叉营销职业认知

- 主动营销岗位的四大目标，主动服务营销的心态
- 营销的初心——对自己自信
- 营销的初心——对产品自信
- ✓ 体现对自己营销产品自信的话术分享
- ✓ 你们的信号很差（之前用过或听人说）应答话术

- ✓ 你们的5G网络行不行的呀？应答话术
- ✓ 没有5G网络/手机应答话术
- 案例、互动（自信的营销）
- 营销趋势职业定位（根据讲师自身一线营销的工作经验，讲述销售人员的未来发展规划）
- 5G时代营销时面临的四个时期与应对
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

二、服务交叉营销积极心态塑造与调整

- 积极阳光客服心态训练
- 客服沟通情绪来源
- 积极阳光服务心态来源
- 活在当下的客服心态
- 积极阳光的客户心态
- 调整快乐的营销心态
- 期望效应在客户服务中的运用
- 一线基层营销岗位压力源分析
- 简单有效的缓解一线营销压力的方法
- ✓ 面对超长时间的工作加班怎么办？
- ✓ 对职业发展感到迷茫怎么办？
- ✓ 介绍套餐被客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？
- ✓ 被客户埋怨、责骂怎么办？
- ✓ 我每天要接听海量电话压力大怎么办？
- ✓ 客户在对我发泄怎么办？
- ✓ 我的工作指标很重、压力很大怎么办？
- ✓ 我在团队上月倒数第一怎么办？
- ✓ 客户不讲理对我破口大骂怎么办？

三、电话服务沟礼仪与技巧

1、尊重

- 里客户对产品感知影响因素
- 沟通中的语义转换

练习：礼仪训练

2、互动

- 营销沟通中互动的重要性
- 互动技巧
- 营销沟通中停顿的时机与作用

练习：核心业务现场训练

3、亲和

- 亲和力表现
- 正确的发音方式
- 营销中声音控制能力

- 声调的控制
 - 音量的控制
 - 语气的控制
 - 语速的控制
 - 微笑的训练
- 小练习：语态的控制能力

4、倾听技巧

- 倾听的三层含义
- 倾听的障碍
- 倾听中停顿的使用
- 倾听的层次

倾听的四个技巧

- ✓ 回应技巧
- ✓ 确认技巧
- ✓ 澄清技巧
- ✓ 记录技巧

现场演练：客户抱怨资费，请用倾听技巧安抚客户的情绪。

案例：

流量套餐介绍时，积极回应技巧

客户对套餐抱怨/调档时好用的回应工具与话术

现在套餐都不如以前划算

还说是大客户呢，都没有优惠啊？

我两天前反映的问题，你现在才给我回复？

5、共情技巧

- 投诉抱怨客户的处理
- 什么是共情？
- 共情的正确认识
- 表达同理心的3种方法
- 同理心话术的三个步骤

案例：

之前你们说流量无限用，为什么还要限速？

我怎么可能用这么多流量呢？

6、赞美技巧

- 销售中赞美客户
- 直接赞美
- 比较赞美
- 感觉赞美
- 第三方赞美
- 骂声中赞美

现场训练：

常用赞美客户语言

客户拒绝、质疑时，赞美客户的话术

抱怨客户赞美话术
感谢客户的话术

四、交叉营销实战技巧与话术体系设计

1、营销前的准备工作

- 心态的准备
- 脚本的准备
- 信息的准备
- 礼仪的准备

2、来电客户需求挖掘与营销时机引导

- 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
- 信息层问题
- 问题层提问
- 解决问题层提问

细分：不同产品销售需求引导话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

现场演练：引导客户5G流量套餐升级的需要

现场演练：引导升级互联网套餐的需要

现场演练：引导客户办理融合套餐、宽带

现场演练：智能终端业务引导技巧

现场演练：会员业务开通引导技巧

3、有效的产品介绍

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

- 好处介绍法
- 对比介绍法
- 主次介绍法
- 客户见证法
- 分解介绍法

细分：不同产品销售需求引导话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

练习与案例：

归纳总结流量套餐/套餐升级的好处与话术设计

核心产品的产品

(5G套餐、智能终端、5G流量加油包/提速包、融合、会员业务)介绍方法与话术设计

4、客户异议处理与挽留技巧

- 异议的分类
- 真实异议
- 虚假的异议
- 隐藏的异议
- 异议处理的四个原则
- 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、认可法

营销，客户常见异议应对话术与练习：

我不需要

太贵了

我再考虑一下

我跟家人商量一下

我有时间去看看

我什么都不需要，不要打电话过来了

这次活动，我不想参加，有需要再联系你吧

现在没时间

我家里公司都有 WIFI，不需要 4G/5G 流量

别的公司宽带还没到期

我的套餐流量都够用不需要升级

友商送的流量都用不完

我想去 XX 地方看看，了解后再说

我已经有友商宽带了。

我每个月打电话比较多

我很忙

你们信号很差

友商有变态优惠价格

我已经是 XX 会员了，不需要

我觉得 XX 会员更好

老人家，只拿来接电话，很少打电话，拿来当备用号不常用

还没推荐就表示不要不要

有 24 个月协议期，那我不办了……

这点钱我不需要办理分期

没有 5G 手机（网络）

用超了还得 3 元一个 G

我的流量够用，不需要加装

5、临门一脚促成技巧

- 人性需求与促成
- 人性的两大需求
- 人性需求对促成的价值分析
- 促成的五大技巧
- ❑ 直接促成法
- ❑ 危机促成法

- ② 二选一法
- ② 体验促成法
- ② 展望未来法
- ② 客户见证法

细分：会员业务、流量包、5G套餐、智能终端、融合业务的促成话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

现场演练：学员学会3种以上促成办理的方法

话术设计：6种促成的话术编写