

《5G时代核心产品营销技能提升》

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。

课程100%源于实战超越实战。跟随王庆晨老师，通过有效的训练，帮你破解5G核心产品销售难题，让一线服务营销人员华丽蜕变。

课程将根据课前调研诊断，量身定制。结合目前5G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、营业员、客服、基层管理、后台支撑

【课程时间】

3小时

【课程人数】

50人左右

【课程大纲】

1、主动营销意识

- 营销一定要有平等意识
- 成交客户容易还是拒绝容易？
- 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
- ✓ 5G流量我用不上？应答话术
- ✓ 用超了还得收费
- ✓ 没有5G手机（网络）
- 案例、互动（自信的营销）
- 什么是一次好的销售？

2、电话开场白

- 开场白之规范开头语
- 电话接通如何让客户愿意听下去？
- 客户为什么会挂你电话？
- 确认信息+寻找共性+展示价值+号召行动

细分：不同产品销售开场白话术设计：

落地工具：营销工具、话术脚本、课堂练习。

3、有效的产品营销技巧

- 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
 - 分解介绍法
 - 场景式营销法

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：

核心产品的产品

(5G套餐升级、5G流量包、会员权益、家庭宽带升级) 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
您咋知道我是谁？我信息是不是泄露了？
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、容易掌握的常用杀单技巧

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

细分：5G 流量、融合业务等产品的促成话术设计：

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