

# 《5G时代维系与营销实战技能提升》

## 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。

根据我多年从事一线客户经理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，掌握营销技巧、客户生命周期管理、沟通技巧，客户拒绝的应对，促成客户办理、套餐升级等，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】

客户经理、客服、班组长、营业员

### 【课程时间】

1天（6小时）

### 【课程人数】

50人左右

### 【课程大纲】

#### 主动营销信心建立

维系与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

你们的网络行不行的呀？应答话术

表达产品、政策、网络、服务信心话术  
案例、互动（自信的营销）

## 客户维系沟通技巧与话术设计

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

友商的比你们更划算

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？

投诉抱怨客户的处理

## 三、主动营销实战技巧与话术设计

### 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、电话接通怎么讲？微信怎么加？

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？

套路一：确认信息+寻找共性+展示价值+号召行动

套路二：确认信息+建立信任+风险预警+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、客户需求挖掘与引导技巧

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：会员业务开通提问引导技巧

#### 4、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

#### 5、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

## 6、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

② 直接促成法

② 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