

《5G时代入网拉新营销技能提升》

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。

根据我多年从事一线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、多要素挽留技巧，客户拒绝的应对，促成客户办理业务融合，价值提升。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，课程将根据课前调研诊断，量身定制结合目前互权益、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】

客服、客户经理、通信顾问、营业员、业务支撑、班组长、店长

【课程时间】

2天（12小时）

【课程人数】

50人左右

【课程大纲】

一、5G时代服务营销职业认知

1、从硬营销到信任营销的意识转变

- 明确服务与营销之间的关系
- 服务与销售相结合
- 对信任营销的正确认知
- 信任营销真正的目的分析
- 把工作变成乐趣的方法
- 客户可以感受到你的热爱案例、互动（自信的营销）

2、营销人员心态调整

- 好的心态是成功的开始
- 四种心态必须突破
- 不好意思开口
- 害怕被拒绝
- 害怕被客户骂
- 不自知过度营销
- 互动：培养销售的自信

二、5G 拉新入网实战营销技巧与话术设计

1、营销前的准备工作

- 脚本的准备
- 信息的准备
- 礼仪的准备
- 数据的准备

2、邀约电话怎么打？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？
- 异网客户开场白
- 存量客户开场白

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
- 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：新入网 5G 流量套餐的需求挖掘

现场演练：新入网融合套餐、宽带的需求挖掘

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：

归纳总结新入网流量套餐的好处与话术设计

核心产品的不同场景下的营销话术：

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

5、客户异议场景处理与挽留技巧

- 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……
没有 5G 手机（网络）
用超了还得 3 元一个 G
我的流量够用，不需要这么多号码
（可收集更多场景量身定制话术）

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
- ❏ 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：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