

# 《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、新入网、宽带光纤、智慧家庭产品，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、话务员、营业员、网络经理、基层管理、后台支撑

### 【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

我不需要你们的宽带/手机号

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、销售电话怎么打？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?

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、微信维系与营销**

客户的分组管理

巧获粉丝

形象优化

微信号昵称取名技巧

与众不同的头像

印象深刻的个性签名

朋友圈封面设置

打造良好的形象

用故事展现理念

给自己增加标签

现场演练：学员学会以上工作微信准备的方法与技巧

落地微信设计：重塑你的微信

制造紧缺效应

激发客户的购买欲

消除客户的顾虑

维护客户的从众效应

应对客户的拒绝

自信与坚持是关键。

稳固好客户关系

现场演练：学员学会 3 种以上的维系沟通方法

### **4、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**

**流量套餐**

**宽带新装**

智慧家庭业务需求引导  
引导客户流量套餐升级的需要  
5G 流量套餐引导话术设计  
会员权益引导话术

## 5、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  
(新入网、智慧家庭业务推荐、5G 套餐升级、5G 流量包、会员权益、家庭融合套餐升级) 介绍方法与话术设计

## 6、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  
我是友商客户，你怎么会有我的号码  
你们的套路太多，我不要  
友商比你们更加便宜

## 7、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

## 8、销售大神之路

专业的结束  
让客户满意的结束  
结束语中的 5 个重点  
客户微信收集与二次营销  
投诉客户的处理

