

# 《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】

钉钉平台直播（6小时）

### 【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、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
- 声音亲和力表现
- 营销中声音控制能力
- 客户来电沟通技巧

### 3、外呼销售、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？
- 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。**

### 4、客户来电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
- 客户咨询需求引导技巧
- 业务办理客户需求引导技巧
- 抱怨客户需求引导技巧

**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**

**引导升级互联网套餐的需要**

**引导客户办理融合套餐、家庭宽带**

**会员权益业务开通提问引导技巧**

### 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

(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

## 6、客户异议处理与客户感知提升

- 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
- 如何判断客户的异议
- 挽留与客户感知的把握
- 找台阶的技巧
- 微信短信应该怎么发？

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

## 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
- 提升客户感知的结束语
- 结束语中的 5 个重点
- 投诉客户的处理