

AI赋能一销售与客服：客户转化提升与服务效能优化

提升客户沟通效率与转化成功率。通过 AI 优化销售流程与客户服务体验。

课程时长：2 天 · 每天 6 小时

授课对象：客服、营销人员或对营销感兴趣的人

授课语言：国语 / 英语 / 粤语

课程形式：原理讲解 + 案例演示 + 场景实操

主讲：杨洪 | 资深 AI 培训师 · 15 年世界 500 强企业高管 | 中 / 英 / 粤 三语授课

01 课程背景

在数字化转型的浪潮中，人工智能（AI）正迅速成为营销和管理领域的重要工具。随着市场竞争的加剧和消费者需求的多样化，企业迫切需要利用AI技术提升营销效果、优化客户体验和实现精准管理。本课程旨在帮助学员深入了解AI在营销中的应用，掌握最新的智能化营销策略和工具，提升企业的市场竞争力和运营效率。通过本课程，您将学会如何利用AI进行客户洞察、客户细分、销售自动化、智能客服、数据分析和预测、营销内容生成和个性化推荐等，全面提升营销和管理水平。

02 课程收益

7 项可带走的能力——从营销文案、销售话术到智能客服，覆盖获客与转化全流程。

- 01 **原理工具精掌握**：明晰生成式AI原理和发展历史及其多场景应用。
- 02 **沟通AI有妙招**：运用提示词原则与技巧，让AI精准回应需求。
- 03 **文档处理更高效**：借助AI提升营销文档撰写效率和质量。
- 04 **话术生成更高效**：学习借助AI生成优质的营销话术的方式方法。
- 05 **数据分析更精准**：通过AI实现精准营销数据分析，挖掘潜在规律，辅助做出准确决策。
- 06 **演示材料一键成**：借助AI快速生成高质量PPT及其他演示材料，轻松搞定营销演示。
- 07 **销售流程自动化**：了解AI如何自动化各种营销和客服流程，AI Agent智能体成为趋势

03 授课方法与课堂呈现

不讲空理论——每个知识点都配案例演示与现场实操。

- **幽默语言**：使用轻松幽默的语言。
- **案例分析**：分析案例，进行演示和实践。
- **场景教学**：场景化教学，提供方法和工具。

04 课程大纲

导入 + 5 大模块 · 共 64 个知识要点。可按行业与岗位裁剪模块、调整实操比重。

导入

- 分组及自我介绍
- 案例演示：切身小案例引入AI快速生成精准客户画像
- 总括一下两天的学习内容

本章节引入案例，明确课程的关键要素，让学员意识到学习AI的重要性和必要性。

一、AI初接触

- 生成式AI很难懂？3个例子了解AIGC的定义、发展历程及底层原理
- 国内主要大语言模型对比
- 不满意AI的回答？常用提示词框架和6大提问技巧教你更好地和AI沟通

这章节通过让学员对生成式AI技术有初步了解，并掌握和AI沟通的基本技巧。

二、AI智能营销应用

- AI自然语言处理能力详析
- AI智能搜集资料为话术生成增加素材
 - 通过各种渠道（网页、文档、视频、图片等）收集所需资料，并摘取要点
 - AI搜索变革知识获取
 - AI成为翻译助手，货物出海无障碍
- WPS灵犀接入DeepSeek，Word文档二次编辑功能强大
- AI文案创作技巧
 - 引导头脑风暴 | 提升文章结构 | 改善语言风格
 - 生成长文全流程（选题->大纲->样章->搜集素材->初稿->修改润色）
- AI通过营销数据分析挖掘数据规律
 - 洞悉营销数据格式，辅助数据规整
 - 通过数据洞察辅助营销趋势预测和决策制定
 - 通过数据分析构建包含行为、情感、价值观的 360° 用户画像
 - 结合关联规则挖掘发现潜在购买组合
- AI成为销售助手
 - 销售人员实时获取销售信息和指导
- 实操：用AI练习撰写各种工作及营销文案（提供线上已经准备好的提示词供参考）
 - 产品描述
 - 营销文案（营销策划、广告宣传、促销活动、品牌故事、邮件营销、节日营销）
 - 社交推广文案（朋友圈推文、短视频脚本、头条号文章、小红书爆文）

这章节聚焦于AI在工作和营销文稿撰写中的优势、实际应用和工具，并通过实操让学员快速掌握相关技能。

三、AI撰写销售话术10x提效

- 通过数据，要求AI生成细分人群的痛点图谱
- AI用比喻生成用户听得懂的话
- AI创作话术的优势
- 竞品话术解构
 - 学习参考优质话术
 - 对比生成差异化的话术

- AI构建用户画像
 - 网络搜索获取用户画像
 - 数据分析获取用户画像
 - 生成虚拟客户画像
- 活用话术模版，切换变量生成新话术
 - 黄金圈法则框架
 - FABE框架（特征-优势-利益-证据）
 - AIDA框架（注意-兴趣-欲望-行动）
 - PREP框架（观点-理由-案例-重申）
 - SPIN销售框架（情景-问题-暗示-需求）
- AI规避话术法律风险
- 培养AI成为锻炼话术小助手
- AI自动克隆语音，音频话术生成节省时间

四、AI工具创作PPT10x提效

- AI智能搜集汇报资料
 - 通过各种渠道收集所需资料，并摘取要点
- AI思维导图创作提高记忆效率
 - 思维导图简介
 - 如何用AI和思维导图工具XMind协同工作，MindMapping10x提效
- AI生成汇报内容
- AI生成爆款PPT标题
 - AI辅助梳理出有关联性的大纲
- AI自动生成PPT并美化调优
- AI一键读出逐字稿，把PPT变成线上微课

这章节通过介绍AI工具高效创作PPT的思路和技巧，并伴以案例和实操让学员快速掌握相关技能，优化演示汇报内容。

五、AI营销自动化和智能客服

- AI数字人技巧
- RTC实时沟通技术
 - 数字人历史
 - 数字人基础知识
 - 数字人技术在销售和客服中的应用
- 通过智能体AI Agent实现营销和客服自动化流程
 - 销售流程自动化：AI Agent自动回复客户咨询、自动生成报价单和合同等，提高销售效率和准确性
 - 客服流程自动化：解答常见问题，提高客户服务质量和效率
- AI销售大模型介绍

05 配套资料与工具

报名即得：专属授课网站、提示词框架与网站清单、AI 工具资源，课后长期有效。

- **网站访问**：专门为本课程开发的网站，长期有效。
- **提示词框架**：提供四大提示词框架以供指导。
- **提示词网站**：十个以上优质提示词网站。
- **AI 工具**：十个以上优质 AI 工具资源网站。

可按行业、销售流程与现有客服系统调整课程内容与实操强度，配套专属授课网站（含话术模板与提示词清单）。

杨洪 | AI 赋能企业数智化专家 | 中 / 英 / 粤 三语授课