

星火新世代传媒

流量转化团队·培训手册

抖音引流·私域成交·卡密交付·签约转化

适用对象:流量转化团队全员 版本:V1.0 日期:2026-06-11 密级:内部

一、你的角色与使命

你是把抖音来的流量变成**公司收入和签约主播**的关键一环。公域获客只是开始,真正决定成败的是你在私域里的承接、成交和转化。

你的三个核心产出:

- **成交课程** —— 把咨询的人转化成付费学员(主播课 980 / 2980,运营课 1980);
- **识别签约苗子** —— 从学员里发现有潜力的主播,推进签约;
- **沉淀私域资产** —— 每一个加进来的人都是公司长期可触达的资产。

二、转化全流程 SOP(总览)

一图记住整条链路:

抖音内容引流 → 引导加微 → 私域破冰建信任 → 需求诊断分层 → 价值塑造 → 报价逼单
→ 收款发卡密 → 指导激活交付 → 售后追售 / 转签约

环节	你的目标	关键动作
1 引流加微	把人安全导到微信	用钩子(免费资料/诊断名额)引导加微
2 破冰	建立信任、立人设	黄金前 3 句,先利他不推销
3 诊断	搞清需求、分层	问现状/目标/痛点/预算
4 价值塑造	让他想要	对症讲对应课程的价值与成果
5 报价逼单	推动成交	先塑造再报价,促单话术
6 收款交付	收钱发卡密	公司收款 → 发卡密 → 指导激活
7 售后转化	追售 + 签约	答疑跟进、复购、识别签约苗子

三、第一步:抖音引流到私域(加微)

目标:把公域流量安全导到微信,避免平台限流。

常用钩子(给一个加微的理由):

- 免费资料包(如《抖音起号 7 天实操清单》《私域成交话术包》);

- 免费 1 对 1 账号诊断名额(限量);
- 直播 / 短视频里反复提到「想要资料的扣 1 / 私信领」。

合规规避限流:不在公域直接发微信号;用「主页」「私信」「暗语」引导,避免敏感词。

话术 看到你对做抖音直播很感兴趣~ 我这边整理了一份《抖音起号实操清单》,免费送你。加我微信我直接发你,备注「抖音」就行,通过快一些。

四、第二步:私域破冰与建立信任

加上后黄金前 3 句:先送上承诺的东西 + 一句关心, **绝不一上来就推销。**

人设:专业、真实、利他 —— 你是「懂行的老师 / 顾问」,不是「卖课的」。

话术 你好呀~ 我是星火的 XX。先把答应你的《起号实操清单》发你(附件)。先问一句,你现在是已经在做抖音了,还是刚准备起步呀?我看下怎么帮你更对症。

禁忌:发完资料就甩课程链接 / 报价;还没建立信任就逼单。

五、第三步:需求诊断与客户分层

四个诊断问题(现状 / 目标 / 痛点 / 预算),问清楚才能对症:

- 现状:你现在做到哪一步了?(没起号 / 在播没量 / 有量没转化)
- 目标:你最想达成什么?(起号涨粉 / 直播变现 / 带团队)
- 痛点:卡在哪最难受?
- 预算/决心:为这件事你打算投入多少时间和预算?

按答案分层,匹配产品:

客户类型	特征	推荐产品
小白想入行	没起号 / 刚起步	主播入门课 ¥980
有基础想做大	在播、想冲量做变现	主播进阶课 ¥2980
操盘 / 运营 / 带团队	管账号、做投流、带人	运营课 ¥1980
有经验的成熟主播	有数据、有作品	引导走「主播签约」线

六、第四步:产品介绍与价值塑造

三档课卖点速记(用 FABE:特征-优势-利益-证据来讲):

产品	适合谁	一句话卖点
主播入门 ¥980	想入行新人	从 0 起号、直播话术、引流私域,小白也能上手

主播进阶 ¥2980	想做大主播	私域变现 + 转化成交 + 数据复盘,含线下资料,系统冲量
运营课 ¥1980	运营 / 操盘手	投流 + 私域承接 + 团队 SOP,从执行到操盘

塑造价值三招:① 讲**方法体系**(不是零散技巧);② 讲**真实学员成果**(只用真实案例);③ 讲**配套服务**(答疑 / 资料 / 训练营)。

七、第五步:报价与逼单

报价时机:先**塑造价值**,再**报价**;价值没到位就报价,只会嫌贵。

促单技巧:限时优惠、名额 / 期数限制、赠品(线下资料包 / 训练营名额)、稀缺感。

话术 像你这种情况,最对症的是进阶课 2980,正好这周有名额还能送一套线下资料包。要不今天先把名额定下来?我直接给你开通,你今晚就能开始学。

逼单要点:给明确的下一步动作(今天定 / 现在开通),不要开放式地问「你觉得呢」。

八、异议处理话术库(重点背熟)

客户异议	应对方向 + 话术
太贵了	价值锚定 / 拆到每天:「2980 学一套能用很久的变现方法,平摊下来每天几块钱,关键是少走半年弯路。」
我再考虑一下	找真实顾虑:「我完全理解~ 你主要是还在犹豫价格,还是担心学了用不上?咱们说开了我帮你参考。」
能保证赚钱吗	诚实应对,不承诺收益: 「我不会跟你打包票一定赚多少,那是骗人的。我能保证的是给你完整方法 + 答疑陪跑,能不能做成还看执行,但跟着对的方法,少踩坑是肯定的。」
能不能便宜点	守价 + 赠品替代:「价格是公司统一的,真没法改。但我可以帮你多申请一份线下资料 / 训练营名额,更划算。」
我没时间学	降低门槛:「课程是录播随时看,碎片时间就能学,还有回放和答疑,不耽误你现在的事。」
怕被骗	建立信任:「理解,水太深。我们是正规公司(星火传媒),有 11 个自营直播间在跑,课是我们自己实战打法,有售后有答疑,你也可以先看看我们的内容再决定。」

核心原则:先认同情绪,再给方案;诚实,不夸大,不承诺收入。

九、第六步:收款与卡密交付

收款红线:一律走公司指定收款渠道,严禁私下收款 / 私自打折 / 私留客户。

成交后标准流程:

- ① 引导客户走公司收款,确认到账;
- ② 从卡密后台领取对应课程的卡密;
- ③ 把卡密发给学员,并发激活步骤;
- ④ 指导激活、确认激活成功、引导开始学习。

话术 收到啦,已确认到账,恭喜你正式加入~ 这是你的课程激活码:XXXX-XXXX。激活步骤:① 打开网校 → ② 登录(手机号验证码)→ ③ 「卡密激活」输入这个码 → 解锁课程。激活好跟我说一声,我拉你进学员答疑群。

卡密红线:卡密不外泄、不私自截留、不重复发;一码对一人。

十、第七步:售后追售与签约转化

- **跟进激活后学习:**提醒进度、答疑、引导好评晒单(真实);
- **追售复购:**入门 → 进阶、单课 → 训练营 / 线下面授;
- **识别签约苗子:**学习认真、有数据、有出镜意愿、执行力强的,重点标记;

话术 看你这段时间学得很认真,数据也起来了~ 其实我们公司也在签约主播,有团队、有流量扶持、有分成。你这个条件挺合适,要不要了解一下签约?我帮你对接审核。

把签约苗子导到「**主播签约**」入口,提交资料 → 后台审核 → 签约。

十一、合规红线与职业操守(必读)

- **不承诺收益:**不得承诺 / 暗示「保证赚钱、保证涨粉、稳赚」(违反广告法,属虚假宣传);
- **不造假:**不得编造虚假学员成果、虚假截图;
- **不私收:**不得私下收款、私自给折扣、私留 / 带走客户;
- **不泄密:**不得外泄课程内容、卡密、客户资料、内部话术;
- **守规范:**遵守平台规则,不诱导、不骚扰、敏感词规避。

一句话:**我们靠真本事和真服务成交,不靠忽悠。**守住红线,既保护客户,也保护你自己和公司。

十二、日常管理与 KPI

核心指标	含义	目标(示例)
加微率	公域引导 → 成功加微比例	持续优化
私域转化率	咨询 → 成交比例	团队对标

客单价	平均每单金额	向进阶 / 组合套餐拉升
签约转化	学员 → 签约主播数	月度目标
日跟进量	每日有效触达 / 跟进数	按 SOP 执行

跟进节奏(别让客户凉掉):当天必跟 → 3 天内二次跟进 → 7 天内最后一轮促单;每轮都给新理由(资料 / 案例 / 限时),不要只发「在吗」。

日报要求:新增加微数、咨询数、成交数 / 金额、签约推进、明日跟进计划。

附录:话术模板速查(可直接复制)

1. 加微

话术 整理了份《抖音起号实操清单》免费送你,加我微信备注「抖音」我直接发~

2. 破冰

话术 先把资料发你(附件)。你现在是已经在做抖音了,还是刚准备起步呀?

3. 诊断

话术 你现在做到哪一步啦?最想解决的问题是什么?为这件事大概打算投入多少?

4. 报价逼单

话术 最对症的是 XX 课,这周有名额还送线下资料。今天先定下来,我直接帮你开通,今晚就能学。

5. 收款交付

话术 已确认到账,恭喜~ 激活码:XXXX。打开网校→登录→卡密激活→解锁。激活好我拉你进答疑群。

6. 追售签约

话术 看你学得认真、数据也起来了,我们在签约主播,有扶持有分成,你挺合适,要不要了解下?

—— 话术是参考,真诚是根本;先帮客户解决问题,成交是水到渠成 ——