

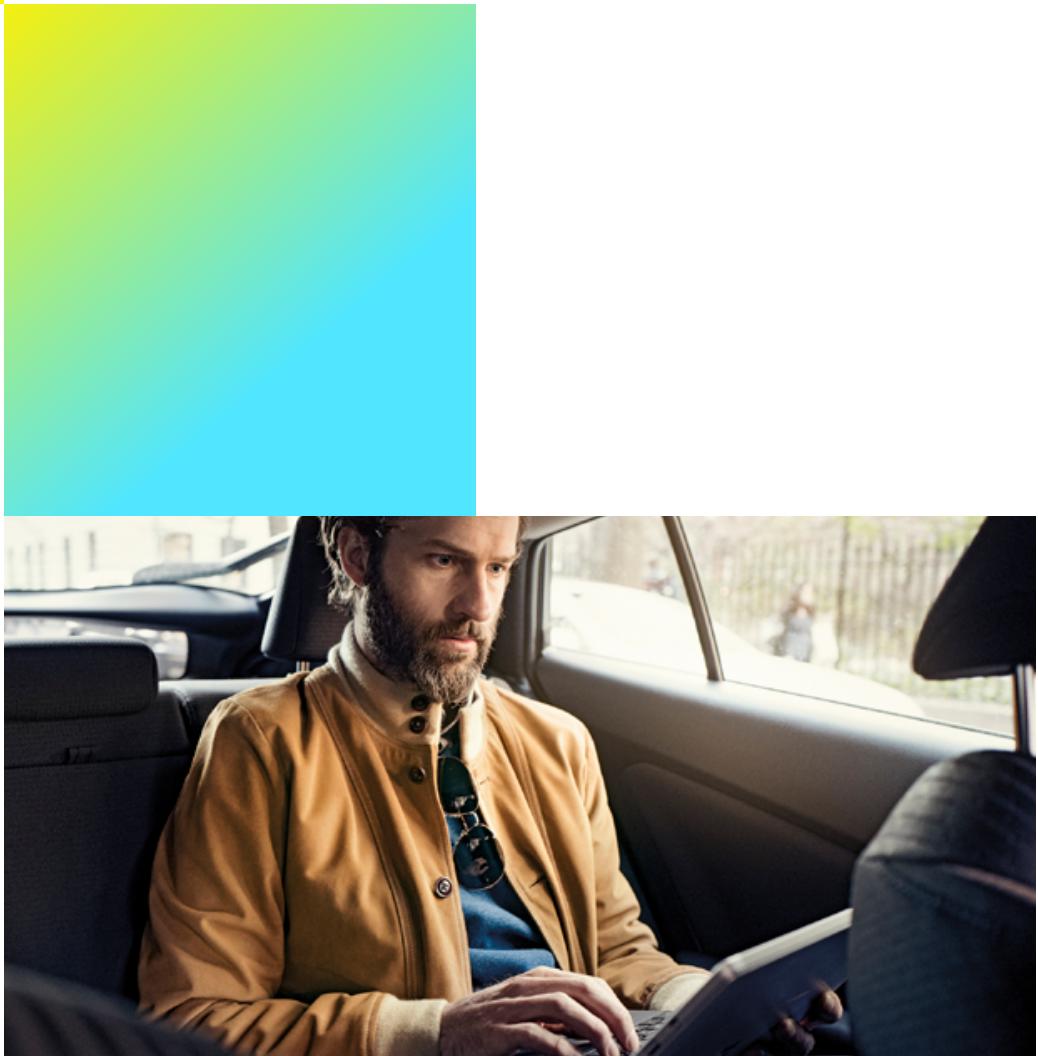


AI 优势尽显：

新一代工具助力提升销售业绩

本内容的目 标受众

希望获得实用见解来利用新一代 AI 提升销
售人员工作效率、团队绩效和客户体验的
销售领导者。



目录



4

7

11

15

17

21

23

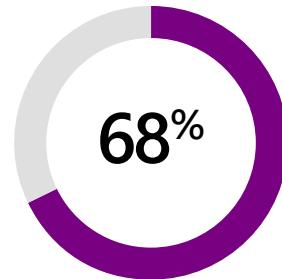
新一代 AI 如何进一步推动销售成功



企业希望销售团队提高效率并建立更加个性化的客户关系。

如果缺乏合适的工具，这些目标就无法实现。当销售人员找到大量销售线索时，他们需要花更多的时间来编写电子邮件和处理数据，与有成交意向的潜在客户交流的时间就相应减少了。领导者缺乏足够的数据，无法将达成的交易转化为可重复的最佳实践，致使培训达不到预期效果。

他们缺少一种解读数据并将其转化为优势的方法。这正是新一代 AI 有望转变绩效的原因。



68% 的人表示，他们在工作日没有足够的时间专心地做事情。¹

新一代 AI 可支持销售人员即刻展示最关键的数据，生成新内容和原始内容，并实现 CRM 任务的自动执行。它还能帮助领导者发现哪些销售工作有效以及为何有效，并为他们提供制定战略决策所需的见解。

AI 有望通过为销售人员提供以下帮助来营造新的工作方式...

减少繁琐工作：利用 AI 生成的电子邮件、会议摘要、数据收集和数据输入自动执行并简化任务，从而专注于建立关系。

连接数据：通过轻松访问工作流程中的正确信息，立即回答客户问题。

搞定销售：借助 AI 支持的建议和提醒，保持发展势头。

持续改进：通过对于对话和互动进行实时分析来了解有效的方法，从而改善培训、提升绩效。

新一代 AI 已经证明，它可以显著改善工作场所体验。在最近的一项调查中，在能够使用自动化和 AI 支持的工具的员工中，89% 的人感到更加满足，因为他们可以将时间花在真正重要的工作上。²

正确启动转型之旅

要充分利用 AI，要做的不仅只有打开工具。选择合适的功能、培训人员使用这些功能并确保数据隐私和安全都至关重要。在本电子书中，我们将帮助你获取以下几方面的见解，从而充分利用这一带来巨大改变的新兴技术：

- **如何为销售人员选择新一代 AI 工具**
- **AI 可以在哪些方面产生最显著的影响**
- **培训销售团队，促进 AI 采用**
- **确保负责任地使用 AI**

“新一代 AI 将减少繁琐工作，释放创造力。AI 支持的工具很有可能帮助组织减少数字债务，培养 AI 能力并增强员工能力。”

Satya Nadella,

Microsoft 董事长兼首席执行官³



为你的团队选择合适的 AI 支持的销售解决方案



市场上提供的通用 AI 工具和针对销售人员的 AI 工具的数量显著增加，为组织提供了众多选择。选择适合你的企业的最佳方法是寻找一款功能与关键用例和痛点契合的平台。

员工需要什么？

幸运的是，有数据可以回答这个问题。在展望 2030 年的工作时，员工表示他们最重视的是那些帮助他们节省了时间，使他们能够高质量地完成工作并更快地学习新技能的变革。⁴ 更具体地说，85% 的员工需要数字化工具帮助他们提升敏捷性、自动执行日常任务并更轻松地获取信息。⁵

因此，用于销售的 AI 应该：

能够快速、轻松地学习和采用。 员工认为他们的时间很宝贵，如果老办法看起来“足够好”，他们在学习新工具方面投入的精力就很有限。

产生显著影响。 最出色的 AI 体验会立即改变员工的感受。这些 AI 体验可以让以往痛苦、恼人的事情变得简单，甚至有趣。

释放员工精力，从而提高他们的创造力和投入程度。 员工不希望节省时间来做更多的繁琐工作。他们希望以有意义的方式运用自己的技能和知识。AI 应该帮助他们集中注意力进行互动，以便出色地完成工作。

始终受控于人。 AI 应该像一位助手，而不是机器人霸主。以人为本对于 AI 的采用、效果和合乎道德的使用至关重要。人应该始终对工具生成的任何内容或操作拥有最终决定权。

制定正确决策的技巧

通过 AI 为销售团队提供支持的过程非常独特。你需要了解它具有哪些功能以及如何满足团队需求, 这可以帮助你选择合适的工具。

- **了解技术。** 你不必成为数据科学家就可以使用新一代 AI。但了解它的工作原理以及指定解决方案的背景信息, 可以帮助你了解供应商的方法, 以及他们对开发这些工具的重视程度。
- **向团队提问。** 通过对话或调查找到典型工作日的主要痛点。
- **亲自试用。** 寻找免费试用版或引导式演示, 了解工具的工作原理。
- **听取出色销售人员和领导者的意见与建议。** 组建一支团队, 在实际环境中试用基于 AI 的工具。



整合的重要性

新一代 AI 是否实用取决于它可以访问的数据以及员工与之交互的方式多少。与组织中的现有技术和数据配合使用的解决方案可帮助你在推动采用和提高 ROI 方面抢占先机。

以下是需要提出的两个关键问题。

它是否可与现有体验整合？

许多供应商提供独立的 AI 工具。然而，当新一代 AI 能够完全融入工作日的常规工作安排和流程中时，推动采用和提高价值将会变得更简单。因此，寻找本身是某个功能齐全的平台的一部分或者能够与现有技术投资进行交互的工具非常有意义。

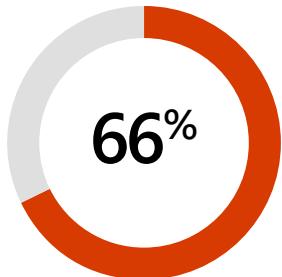
它是否可与现有数据整合？

当员工将 AI 与公司数据（尤其是 CRM）配合使用时，就能更轻松地创建个性化内容并获得可行的见解。连接到统一数据平台的 AI 系统能够帮助员工突破孤岛，全面了解客户情况。



提升销售人员的专注力 和工作效率





销售人员有许多工作都要花时间，并非所有人都能同样有效率地达成交易。借助 AI，他们可以在更短的时间内完成日常任务。AI 如何在现实世界中发挥作用？我们来了解一下。

销售人员每天有多达 66% 的时间用于处理电子邮件。⁶

创建客户电子邮件



当前流程：

销售人员从头开始或根据模板起草电子邮件，通过手动输入相关信息为每个客户编写个性化电子邮件。

支持 AI 的流程：

销售人员使用自然语言提示快速生成个性化的电子邮件内容，这些内容会根据 CRM 和以往的互动情况自动添加详细信息。然后，销售人员可以根据需要进一步优化消息。

采用的考虑事项：

- 确保 AI 生成的电子邮件符合品牌心声和准则。
- 在自动化和个性化之间保持平衡。
- 监测内容中有无任何潜在偏见或不正确信息。

销售会议总结



当前流程：

销售人员在会议期间做笔记，然后通常在下班后手动撰写会议摘要。

支持 AI 的流程：

销售人员使用 AI 工具自动转录和总结会议，提取要点和后续行动。

采用的考虑事项：

- 评估 AI 转录服务的准确性和可靠性。
- 确保安全处理敏感信息。
- 为销售团队提供关于有效使用会议回顾的培训。

发现机会并确定其优先次序



当前流程：

销售团队依靠手动研究、数据分析和主观判断来发现潜在业务机会并确定其优先次序。

支持 AI 的流程：

AI 算法可分析大量数据，包括市场趋势、客户行为和历史数据，以发现高潜力机会并对其进行排序。

采用的考虑事项：

- 验证 AI 算法在发现相关机会方面的有效性。
- 将 AI 见解与人类专业知识相结合。
- 建立明确的确定机会优先次序的标准。

培训与绩效提升



当前流程:

管理人员根据观察结果和主观评估向团队成员提供反馈。

支持 AI 的流程:

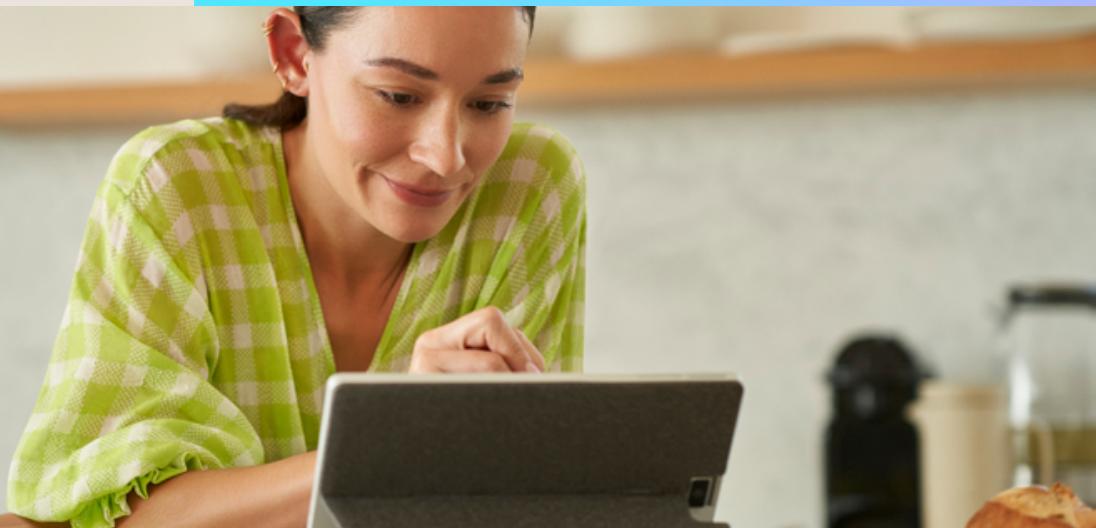
管理人员使用基于 AI 的工具，根据对通话、KPI 和其他数据的详细分析，确定成功的战略。他们可以根据数据驱动的见解提供个性化的培训建议。

采用的考虑事项:

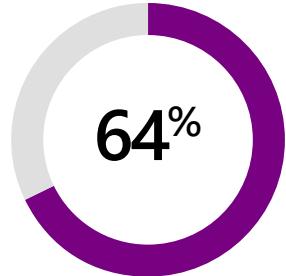
- 确保工具符合组织培训方法的要求。
- 解决与绩效数据相关的隐私问题。
- 在自动反馈和人工指导之间取得平衡。



实现个性化客 户互动



客户越来越希望进行个性化互动，快速获得问题解答和无缝的跨渠道体验。使用新一代 AI 的销售人员具有优势。他们可以快速将相关数据整合到互动中，并根据需要随时随地获得有价值的见解。



64% 的消费者希望公司能够更快地响应，以满足他们不断变化的需求。⁷

在赢得客户忠诚度方面，团队可以通过三种方式使用 AI 让客户感到有人倾听他们的心声。

随时了解情况：销售人员可以获取指定客户的最新互动情况、新闻和相关信息的摘要，而无需搜索多个来源。AI 可分析过去的互动情况和大量数据源，根据需要提供全面的实时见解。销售人员可以参加会议，清楚了解客户最近的活动、需求和期望，从而增强对话效果并增进整体关系。

跟进：在快节奏的销售环境中，确定后续行动的优先次序可能并非易事。通过使用AI，销售人员可以从电子邮件和通话中了解要点、竞争对手提及情况和后续行动，从而及时解决问题并抓住机会。这种对细节的精益求精可以改善客户认知，而不会增加对忙碌销售人员的需求。

共享相关内容：销售人员可以使用 AI 驱动的内容推荐进一步增强客户互动。该工具会分析客户以往的互动情况、偏好和行为，并预测最具吸引力的内容。无论是博客文章、新产品更新还是个性化产品/服务，在合适的时间提供合适的内容都可以显著增强客户互动。

培训销售团 队，促进 AI 采用



出色的 AI 工具易于采用，而培训则可以确保过渡顺利。这最大限度地减少了阻碍成功整合的阻力和误解。AI 还让销售团队看到，他们可以通过各种方法利用这些新功能，从而改善效果并提高 ROI。

从大致了解 AI 的工作原理开始

首先了解基础原理。只有人们了解了 AI 是什么、不是什么，才能更有效地使用 AI。以下是一些简要的对话要点。

- 人们使用自然语言与 AI 交互，就能轻松使用它，而不需要进行特殊培训或掌握特殊知识。
- AI 擅长处理大量信息。它可以获取大量数据并解读数据。这意味着它可以了解客户习惯或发现销售数据中的规律。

- AI 还可以根据从数据和人工输入中“学到”的信息来创建内容。它可以根据学到的内容帮助编写电子邮件或创建推销材料。
- 最后，AI 可以为你提供帮助，而不是取代你。只有人类参与进来时，AI 才能发挥最大的作用，帮助人类增长知识、观点和机器无法复制的判断力。此外，伴随销售人员对 AI 的指导，随着时间的推移，它将能更好地帮助销售人员。



共享特定的最佳实践和技能

当培训销售人员使用生成式 AI 时，他们应该学习以下这些最重要的具体技能。

1. 编写提示：要使用生成式 AI，用户需要输入提示。提示是 AI 响应的基于文本的问题或请求，通常采用自然语言编写。不同的提示会生成不同的输出。对此，销售人员首先应专注于制定清晰、具体、详细的提示，并尝试不同的方法。一些生成式 AI 工具提供特定类型的输出，例如电子邮件的初稿。另一些则更开放，可以执行各种任务，例如总结文本、生成内容思路，甚至撰写文章。

- 2. 发挥创造力并进行内容迭代：**AI 是一种鼓励实验的工具。如果 AI 在第一次尝试时未能产生所需的输出，则调整提示或方法可能会产生更好的结果。思考这种技能的一种方法是“共同推理” - 与 AI 一起思考，即与 AI 交互，并通过多次问答互动来产生结果。
- 3. 仔细检查内容：**虽然 AI 功能强大，但务必要记住，它是一台机器，并且会出错。这有助于避免潜在的误解或错误。让一个或多个人参与进来可以确保内容符合品牌需求，并可为目标受众提供帮助。



观念转变

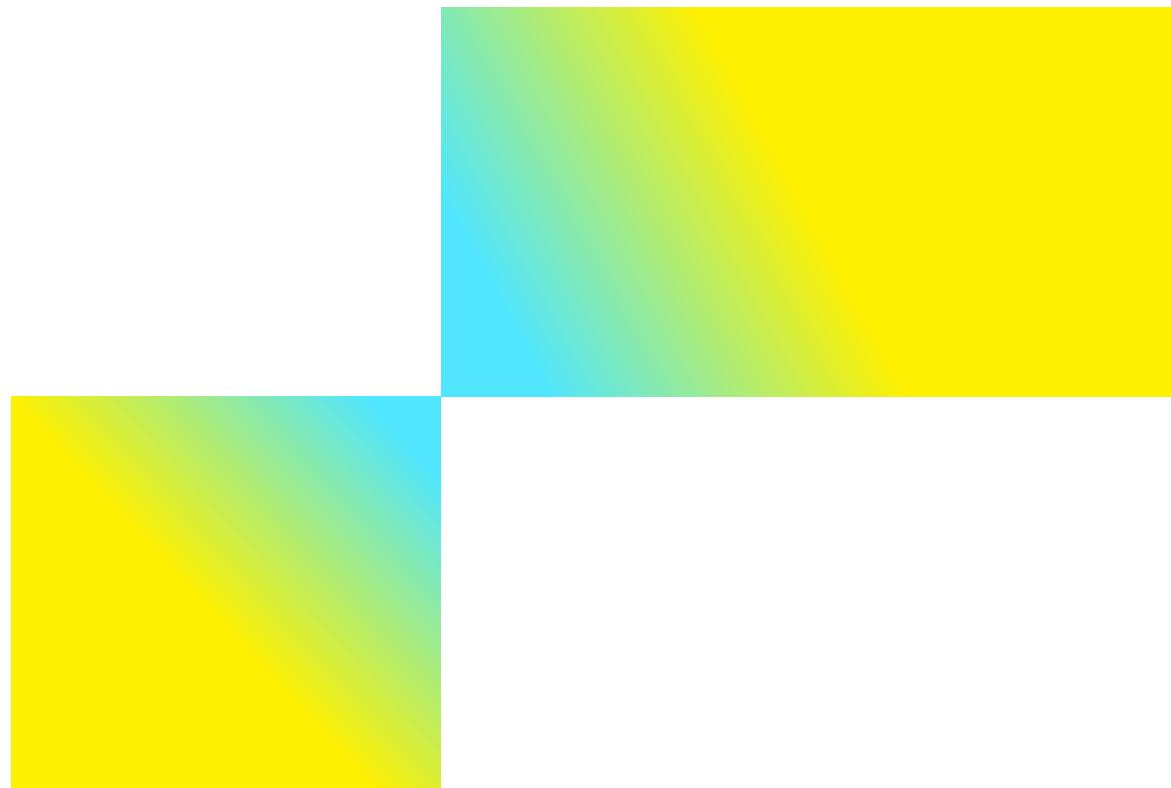
学习使用 AI 不仅仅需要获得新技能或熟悉新工具, 而是需要从根本上转变对于在哪些方面分配时间和精力的看法。

在一项调查中, 领导者表示, 分析判断、灵活性和情商将是员工使用未来 AI 所需的基本技能。⁸这些技能至关重要, 因为他们可以帮助销售人员了解 AI 生成的见解, 适应新的 AI 驱动流程, 同时仍然在人际层面上与客户交流。

务必要了解的是, AI 可以为你提供帮助, 而不是取代你。借助 AI, 销售人员能够将工作

重点从单调的重复性任务转移到更高价值的活动上。这种转变将使他们能够更专注于与客户互动、建立关系和达成销售。

要成功地运用 AI, 就要将技术视为助手, 而不是独立的解决方案。例如, 与其不阅读 AI 生成的电子邮件就直接发送, 不如使用 AI 来加快个性化响应的生成速度。工具可以生成大量内容, 但只有销售人员才能真正让内容具有个性并且更加实用。



确保负责任地 使用 AI



AI 依赖于数据，因此确保技术可靠且高度安全至关重要。你可能会期望由供应商来满足这些标准，因此对合作伙伴的选择非常重要。

在评估 AI 解决方案时，提出有关安全性、隐私和道德原则的问题，并确信供应商符合你的标准。

1. **公平性:** 系统应避免偏见，公平对待所有个人和群体。系统不应基于种族、性别、年龄或社会经济地位等特征偏爱某些群体，而歧视另一些群体。
2. **可靠性和安全性:** AI 应该在任何条件下保证可靠且安全运行。它应始终如一地发挥预期作用，并具有预防或减轻危害的保障措施。
3. **隐私和安全:** 供应商应保护用户数据并尊重隐私。这包括保护数据存储、加密并遵守相关数据保护法律。
4. **包容性:** AI 的设计应尽可能让更多人能够使用 AI 并获得其价值，而无论他们的能力或背景如何。它不应排除或边缘化任何群体。
5. **透明度:** 用户应该能够清楚地了解系统如何运作以及如何做出决策。用户应该能够理解系统的输出，并在必要时对系统的输出提出质疑。
6. **问责制:** 应建立机制，要求创作人员和操作人员对其工作表现和影响负责。

当你与遵循这些原则的公司合作时，你可以更自信地使用他们的解决方案来提升业务绩效并改善销售团队体验。

深入了解

新一代 AI 可以依据数据帮助销售人员提供个性化的客户体验, 提高工作效率并提高绩效。以人为本有助于提升创造力和满意度, 并增强互动。

Microsoft Sales Copilot 是一个基于角色的 AI 助手, 旨在帮助销售人员和销售团队自动完成日常任务并释放他们的创造力。它帮助销售人员高效地提供个性化的客户体验, 专注于发掘最有价值的机会并完成最有价值的任务, 并确定最佳实践以达成更多交易。Sales Copilot 非常适合在 Microsoft Dynamics 365 Sales 和 Microsoft 365 应用 (如 Microsoft Teams 和 Outlook) 中使用, 并且还与 Salesforce 等其他 CRM 连接。

[开始学习指导教程](#)[开始免费试用](#)

¹ [工作趋势指数 | AI 能否推动工作变革?](#), Microsoft, 2023 年

² [领导者针对如何完成工作任务为员工赋能的四种方式](#), Microsoft, 2023 年

³ [工作趋势指数 | AI 能否推动工作变革?](#), Microsoft, 2023 年

⁴ [工作趋势指数 | AI 能否推动工作变革?](#), Microsoft, 2023 年

⁵ [领导者针对如何完成工作任务为员工赋能的四种方式](#), Microsoft, 2023 年

⁶ [Microsoft 利用全新 GPT 销售人员体验增强 Viva Sales 的性能 - Microsoft Dynamics 365 博客](#), Microsoft, 2023 年

⁷ [A Life-Centric Approach to Business](#), Accenture, 2022 年

⁸ [工作趋势指数 | AI 能否推动工作变革?](#), Microsoft, 2023 年

