

课程类别	管理类	课程名称	《新媒体☆新服务☆新营销》	课时	2天
适合对象	所有关注新媒体运营的企业决策部门、客户服务部门、市场营销部门的主管及相关岗位员工				
课程组合	《卓越服务管理》				
学习收获	<p>《新媒体☆新服务☆新营销》的课程收获：</p> <p>移动互联网时代的到来，对于整个社会带来了巨大冲击，人们原有的生活方式发生了变革，企业原有的管理模式、商业模式、服务模式发生了变革，甚至政府机关面对社会大众的信息传播方式也发生了变革，一切需要与客户进行互动交流的行业、单位不但在密切关注移动互联网时代的变化，更在实践探索新媒体的最佳运营模式。如何运用新媒体降低服务成本、改善客户体验、提升客户感知、增强客户粘性、获取更高的营销成功率？在本门课程中，你将一一得到答案。</p>				
课程特色	<p>1、课程内容新颖</p> <p>移动互联网时代的发展瞬息万变，各种新奇的实践应用创新层出不穷。陈巍老师在研发本课程的过程中，紧跟市场变化，时刻关注微博、微信、APP、O2O等新媒体类型的变化以及新的商业模式创新，不断的充实到课程当中，以保持课程内容的前瞻性，并在课后和学员保持持续的互动交流，分享最新的新媒体应用资讯。与学员共同提高，与时俱进。</p> <p>2、课程贴近实战</p> <p>本课程适用于所有需要与客户保持有效交流沟通的企业或者事业单位，无论你所面对的是个人客户还是企业客户，无论你为客户提供的是服务、维系还是营销，你都将在本课程中找到需要的内容。课程中大量涉及金融、地产、通信、零售、电商、制造业、服务业、等主流行业的新媒体应用案例分析，更能够让你全面了解新媒体的应用价值。对实际工作可以起到直接的借鉴作用。</p>				
课程内容	课程大纲		课程大纲		
	<p>一、新媒体管理理论篇：新媒体带来新服务！</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、移动互联网时代的到来 2、新媒体的概念和竞争力 3、O2O 商业模式趋势分析 4、新媒体的服务营销价值 <p>二、新媒体客户服务篇：如何使服务更便利？</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、传统客户服务模式的弊端分析 2、客户对于服务需求的转变 3、新媒体在服务体验上的优势 4、应用新媒体构建服务平台的策略 5、微博客服平台的运营实战技巧 6、微信公众帐号如何提供线上服务体验 7、不同行业的企业 APP 的客服应用技巧 		<p>三、新媒体关系维系篇：如何使客户更忠诚？</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、传统客户关系管理的困惑和挑战 2、客户对于维系手段的需求转变 3、新媒体为客户关系维系带来全新的体验 4、如何运用微信公众号实现闭环客户维系 5、微博在客户维系过程中的互动技巧 6、O2O 商业模式在客户维系中的应用探索 7、企业 APP 中客户维系模块的设计和管理 <p>四、新媒体服务营销篇：如何用服务促销？</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、新媒体在服务、维系、营销中的正确定位 2、企业在新客户开发和二次营销中的新挑战 3、新媒体在移动互联网时代成为营销新动力 4、O2O 商业模式下的线上线下营销互动策略 5、微博营销的粉丝获取、内容策划推广技巧 6、不同行业的微信公众帐号的营销案例分析 7、新媒体横向整合及线上线下互动营销策略 		
讲师介绍	<p>陈巍老师：中国顶尖客户服务战略管理咨询专家，才博客户管理学院院长、全国服务质量标准化评估委员会委员、首席评审专家，中国商业联合会特聘客户服务管理专家、中国《客户服务质量管理师》资格认证项目的首席认证导师。三一重工服务战略顾问、狮王教育集团服务战略顾问。</p> <p>陈巍老师一直致力于企业服务战略及管理的研究、咨询和培训工作，对于企业服务战略、服务体系建</p>				

设、服务流程优化、服务品牌创建有着丰富的实战经验，对于服务战略、运营管理有着深入的研究和独到的见解。并得到中国航空、万科地产、中国移动、宝马中国、腾讯公司、招商银行、国信证券、中国人寿、海尔集团、三一重工、沃尔玛等标杆企业管理者的普遍接受和认同。