

《社群运营专家》培训课程大纲

讲师：公妍青

课程时间

1天（6小时）

PM：9：00-12：00；14：00-17：00

课程形式

讲授辅导、案例分析、小组讨论、互动游戏、情景演练、课堂练习

课程纲要

第一单元 社群营销体系架构

1. 什么是社群
2. 会员权益体系
 - 等级规则
 - 积分制度
 - 兑换标准
 - 奖品规范
3. 会员活动体系
 - 平台大促
 - 店铺促销
 - 日常期
 - 会员日
4. 数据标签体系
 - CRM 系统

- BI 报表
- ERP
- 客户运营平台

5. 精准营销体系

6. 传播通路体系

- 三微传播
- 千人千面

7. 用户体验体系

- 服务体验
- 视觉体验
- 商品体验
- 物流体验

8. 构成社群的五个要素

- 同好
- 结构
- 输出
- 运营
- 复制

9. 社群结构-金字塔模型

- 运营研究社的结构
- 小米粉丝的结构

第二单元 客户心理学在社群中的运用

1. 客户加入社群的动机

- 联络
- 工作
- 交友
- 学习
- 宣传
- 生活

2. 马斯洛需求层次理论

- 生理需求
- 安全需求
- 社交需求
- 尊重需求
- 自我实现

3. 不同类型客户的应对策略及技巧

4. 激活客户的六大驱动力

第三单元 社群运营客户维护策略及技巧

1. 客户分层维系

2. 客户标签设计

3. 微信群维护

- 如何设置微信群名称
- 如何设置群内规则
- 如何提升客户活跃度

4. 服务方法及技巧

- 147 维护方法

- 人设定位及扮演
- 5. 社群仪式感的建立及运用
 - 场景
 - 荣誉
- 6. 社群分享
 - 群分享的十大环节
 - 群分享的核心内容
- 7. 如何保持活跃的客户和群

第四单元 微信话述

1. 开场白话述
2. 亲近而不尴尬-迅速拉近客户关系
3. 销售引导话述
4. 建立信任关系话述
5. 客户异议排除话述
6. 踢人话述
7. 活跃氛围话述
8. 客诉转化话述
9. 表情、图片、语音的有效运用

第五单元 运营团队的构建及管理

1. 业务流程闭环设计
 - 客户群定位目标
 - 加粉战略
 - 客户管理及维护

➤ 社群架构设置及运营

➤ 社群传播

2. 团队领导者的清晰定位

3. 团队成员的角色定位

4. 团队成员培养

5. 各项制度及规则的建立