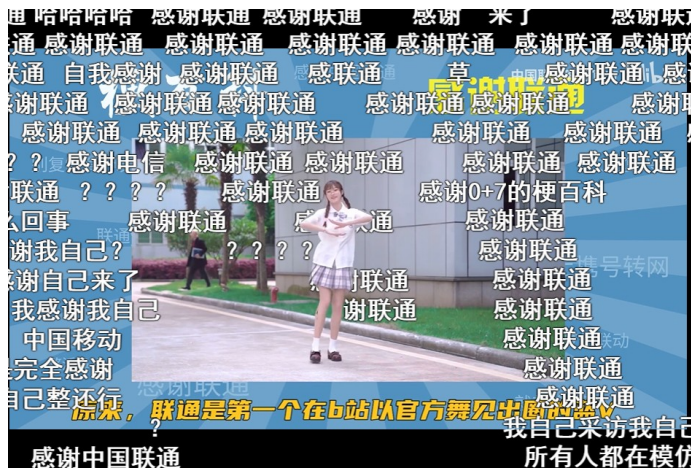

《客服转型：短视频运营与直播技巧》

——互联网重新定义客服，新媒体重构品牌

【课表】 2天1夜（白天6小时学习，第一天晚上3小时实战），本课程的趣味性强，学习强度大，须脱产沉浸式学习。

【说明】 2021年，中国联通客服“出圈”，缔造了现象级企业官方号，Bilibili 网上甚至掀起“感谢联通”的热搜。



联通客服在 Bilibili 网站拥有近 50 万粉丝，抖音拥有超 272 万粉丝，大大提升了品牌影响力，直接或间接带来了大量的线上用户，引流效果显著，铁杆粉丝激增。中信银行信用卡客服、光大银行、美的、阿里巴巴等紧随其后“整活”。中国移动 10086 的视频号也开始认真拍起了连续剧，用观众喜闻乐见的方式进行 5G 知识传播、防诈骗科普、企业宣传、电子渠道带货，走出一条创

新之路。

而这些内容的策划制作运营的全流程，大多由企业的客服中心的班组长带领小伙伴们完成，这些企业新媒体成果的背后，还有一位培训师兼操盘手——**傅一声老师**。傅一声老师是实战派互联网营销专家，后疫情期间累计培养企业短视频与直播团队超 11 万人，出版了《鱼塘式营销》《大客户营销》等畅销书。

客服中心如何通过短视频、直播、社群等新媒体手段，借助抖音、视频号、B 站等平台进行运营及推广，形成一套可行的解决方案，逐步成为各行业数智化转型的必经之路。本次 2 天 1 夜的训练将重点围绕客服中心工作展开，将从认知、应用、工具、数据维度产生以下成果：

【成果产出】

1. 认知成果：

- 1.1 掌握互联网思维，懂得在新媒体平台如何打造影响力；
- 1.2 系统了解新媒体各类渠道、平台的机制与原理，并形成最适合自己的解决方案；
- 1.3 提升互联网敏感度，知其然，并知其所以然；

2. 应用成果：

- 2.1 学会爆款短视频的系列化策划、编剧；
- 2.2 学会手机短视频的拍摄与制作技巧；
- 2.3 能够搭建短视频与直播团队，从 0 到 1 搭建新媒体系统；
- 2.4 掌握团队创作与运营的方法；

3. 工具成果：

- 3.1 掌握手机高级参数使用，手机拍摄技巧；
- 3.2 掌握“剪映”APP 的手机剪辑与电脑剪辑技术；
- 3.3 学会运营抖音、视频号、B 站、企业微信等；

4. 数据成果：

- 4.1 每人做出至少 2 个特效小视频；
- 4.2 每人做出至少 1 个口播视频；
- 4.3 小组剪辑出 1 个剧情类视频；
- 4.4 完成 100 条视频内容目录。

课程大纲（傅一声定制版）

一、 转型发展：客服中心的新媒体玩法

1. 案例拆解：优秀企业号的背后都做了什么？

- 深度拆解 1：中国联通客服的抖音、B 站玩法与成长历程；
- 深度拆解 2：中国移动 10086 的剧情短视频与直播带货模式；
- 发展趋势：呼叫中心面临裁撤、客服转型私域流量、直播带货虚假繁荣，

转型之路如何走？

- 智能化中台与全民营销；
- 企业 IP 与个人 IP，自媒体崛起；

2. 平台：看清本质，找对方向

- 抖音、B 站、微信视频号、微信公众号、自有 APP、小红书对比与选择；
- 短视频平台数据分析；
- 用户画像与行业白皮书；
- 网民心理学与社会传播学；

3. 通路：打通新媒体营销之路

- 短视频+直播；
- 企业微信+X；
- 微信生态布局；
- 私域流量经营；

练习 1: 对标账号与对标内容

练习 2 : 微信视频号直播、微信群直播 ;

练习 3 : 微信小程序开通。

二、 内容为王：短视频策划与直播选题（重点）

1. 定位：卖产品不如卖自己

- 三步走：定位-卡位-上位；
- 专业标签定位（内容定位）；
- 人设标签定位（人设定位）；

2. 短视频：短视频爆款类型

- 知识口播类；
- 知识科普类；
- 官方整活类；
- 才艺巧种草；
- 剧情软广告；
-

3. 直播：系列化直播选题

4. 快速上手：不同阶段的 4 种创作方式

练习 4 : 三大标签定位（作业）；

练习 5：系列化知识科普选题头脑风暴（全体）。

三、 视频技术：短视频脚本、拍摄与剪辑

1. 分类：小视频-短视频-中视频-长视频

2. 形式：五种短视频制作流程

练习 6：“串烧类”短视频制作；

3. 专业：短视频拍摄基础知识

- 脚本：分镜头脚本；
- 构图：掌握 3 要素，打造高级感；
- 景别：6 大景别，让画面充满冲击力；
- 镜头组合：递进式、总分总、跳跃式；
- 运镜七件事；

练习 7：看电影学摄像录像；

练习 8：培训现场摄影摄像 PK；

4. 拍摄：手机短视频拍摄技巧

- 手机高级参数设置；
- 必要的拍摄设备；
- 收音技巧；

-
- 防抖 4 件事：手机如何拍摄出稳定的视频画面；
 - 正确的拍摄姿势；

练习 9：拍摄一个口播类视频（作业）；

5. 剪辑：手机剪辑从小白到高手（视学员基础调整篇幅）

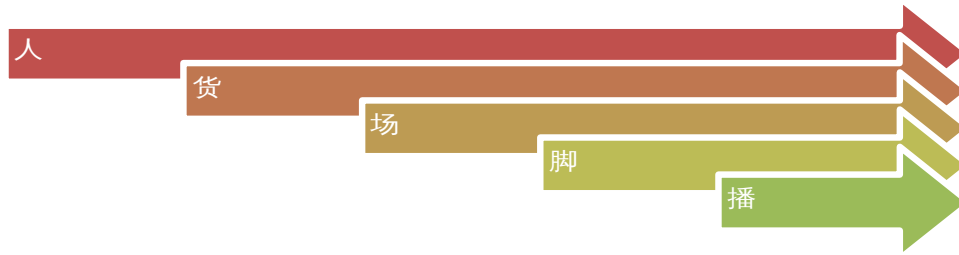
- 手机剪辑软件对比与选择；
- 界面介绍：播放，撤销，菜单栏（剪辑、素材，调整，音效，字幕）；
- 剪辑：添加、删除、分割、转场（叠化、叠黑、闪白常用）、变速；
- 素材：贴纸等；
- 调整：美颜，特效；
- 音效：提取音乐；
- 字幕：自动识别；
- 调色：让画质高大上的专业调整；
- 传输：保持高清的传输细节；

第一天晚上实践作业：从知识型、才艺型、剧情型中任选一个脚本进行表演与

视频制作。（自创或者选择傅老师提供脚本）



四、 五步成诗：直播策划流程



1. 人：卖产品不如卖自己

- 直播模式三大门派；
- 基于算法机制的主播标签；

2. 货：争增量 保存量

- 选品策略与四类产品组合；
- 产品卖点研讨与话术；

3. 场：观千剑而后识器

- 直播间配置一揽子；
- 软硬件优化；
- 道具大作战；

4. 脚：从种草到拔草

- 直播策划流程表；
- 万能脚本模板；
- 产品脚本产出；

5. 播：团队能打 个人能战

- 团队配合表；
- 开播后流程模板；
 - 直播复盘；

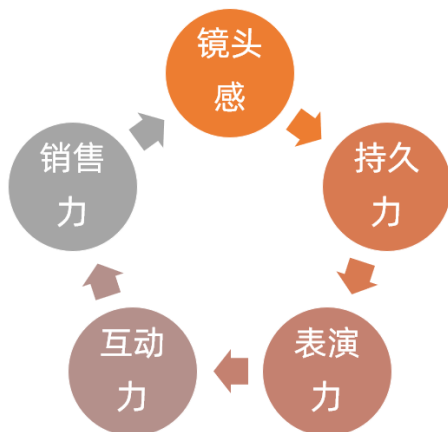
五、网红篇：短视频与直播团队能力提升

1. 团队：从 0 到 1 搭建团队

- 团队分工；
- 线上协同工作；

2. 演技：演员能力提升

- 镜头感提升；
- 魅力表达；
- 发声、表情、肢体；
- 服化道+记忆点；



3. 素材：素材收集、管理技巧、联机搜索

4. 资源：实用网站、插件、资料包大全

六运营篇：抓住风口，深耕细作

1. 抖音：100W+作品运营技巧

- 抖音的算法推荐机制；
- 掌握 7 条规律，才能上热门；

2. 微信视频号：微信生态引爆与细水长流

- 视频号运营技巧；
- 视频号+直播+社群；

3. B 站：官方 UP 主养成技巧