

《用户体验驱动创新》

讲授专家：李勇

培训对象：产品中心（总监、经理、主管）、运营中心管理人员、技术中心管理人员

课程时间：1天

课程大纲：

单元	大纲	内容
单元一	什么是用户体验地图	1. 什么是用户体验地图和全流程体验 2. 什么是产品场景分解地图 3. 用户体验地图的方法论是什么
单元二	产品设计与用户行为的一致性分析	1、一致性不能靠用户反馈 2、一致性就是设计中共有元素的组合 3、反一致性原则是什么
单元三	用户满意度的关键因素剖析	1. 为什么用户总是不满意 2. 信赖满意度 3. 专业度满意度 4. 有形满意度 5. 同理满意度 6. 反应满意度
单元四	如何理解数字化时代的用户体验	1. 什么是数字时代要求的体验 2. 用户体验好是不是笑脸相迎 3. 我们如何理解体验和创新之间的关联关系 4. 我们如何做好数字化时代的用户体验
单元五	如何用体验创新积累数字力量，并用数据拉动创新	1. 什么是创新 2. 如何积累体验创新的数字资产 3. 如何通过相应的体验资产驱动运营 4. 怎么理解运营中的创新和体验的感知