

《互联网客户服务运营能力提升》

培训讲师：杨茂林

培训对象：服务部门负责人、服务部门相关人员、工作中需要为客户进行服务的人员

课程时间：2天

课程背景：

以PC互联网、移动互联网为代表的互联网上半场在国内经历了轰轰烈烈的大发展，在这个过程中，企业开始了互联网+的变革，互联网带来了新的商业模式和运营方法。

互联网服务的核心，是以用户声音为主动，驱动服务提升。

同时，互联网驱动下的新技术不断革新，服务方式、服务渠道、渠道边界将变得越来越模糊。

严格区分线上线下的时代也过去了，未来十年是服务渠道融合的时代，服务方式突破的时代，新零售的时代，人工智能和物联网技术在服务端产生合力，服务体系面临重新搭建。

但是，如何做好互联网服务设计与运营，成为了当下各大企业服务管理人员关注的重点，具体包括：

- 互联网时代，该如何进行服务运营？
- 如何提升用户体验？
- 服务体系该如何设计？渠道该如何选择？方式该如何转变？
- 如何收集用户声音，驱动内部服务提升？
- 互联网时代用户体验的做法？
- 智能服务是什么？如何才能运营好智能服务？
- 如何利用大数据？大数据在服务中可以发挥什么样的作用呢？

本课程亮点：

- 杨茂林老师在2015年-2020年分别在北京、上海、广州、深圳、成都、武汉、杭州、香港举办过30多期与本课程内容相关的公开课和超过200多期内训课程，每一期课程后都基于客户及学员提出的新需求不断完善，尽量贴近当下客户中心服务管理的最新需求。
- 本课程的开发正式基于这样的机制迭代而来。
- **以往课程学员主要反馈：**课程实用性强、实战易用、互联网思维与运营相结合、体系化讲解服务转型与服务运营的关键环节、与实际工作息息相关。

课程收益：

培训完结后，学员能够掌握：

- 互联网时代服务的转型方法；
- VOC提升
- 服务体系的搭建于设计；
- 服务渠道选择，服务方式转变的做法；
- 互联网时代，全渠道用户体验的管理；
- 智能服务运营管理的做法

课程大纲：

单元	大纲	内容	效益
单元一	服务与互联网	1、互联网的变化 -第一代互联网 -第二代互联网 -第三代互联网 2、服务的变化 -服务渠道的变化 -服务方式的变化	了解并掌握互联网时代的技术发展与业务模式以及我们该如何应对

		-互联网服务与传统服务的区别 3、技术驱动的变化	
单元二	互联网时代 服务体系搭建	1、服务体系的四个层面 2、服务体系的搭建 -服务渠道 -服务模式 -服务工具 3、用户分层 -业务分层 -用户分层 -渠道分层 -模式分层 4、服务方式分层 -协调解决 -主动联系解决 -积极预防 -降低异常	本单元详细讲解服务体系的搭建
单元三	互联网时代 渠道变化	1、线上渠道 -PC端 -移动端 -智能端 -为什么用户选择线上渠道 -线上渠道运营的关键点 2、线下渠道 -线下渠道的优势和劣势 -线上渠道的优势和劣势 -线上线下如何互补 -线下渠道运营的关键点	本单元详细讲解服务渠道的变化及运营方法
单元四	互联网时代 用户体验	1、一切以用户体验为中心 -客户痛点分析之 Kano 模型 -客户体验全景图 -客户之声 VOC 的管理 2、以用户声音为导向-VOC 管理 -打通发声渠道 -客户数据分析 -VOC—VOE 3、用户体验旅行地图 -客户画像 -基于旅程的体验梳理 -每一步梳理 4、业务闭环，改善提升	了解互联网时代用户体验的关键点