

# 《互联网客户经理队伍建设》

## 课程背景：

运营商发展到 5G 时代，互联网发展到物联网时代，对于运营商来说，未来业务将从 C 端市场逐步转向 C 端+B 端市场，而其中，C 端市场将全面进入存量时代。不光是运营商，各行各业都将进入存量时代。

与以往的存量市场不同，今天的客户对服务的要求越来越高，对营销的及时性和精准性的要求也越来越高，同时，随着互联网不断发展，企业与客户的互动方式和沟通行为发生了很大变化，用户与企业之间的沟通渠道越发呈现出多元化的趋势。用户寻求服务、产品的方式正逐步从传统线下渠道转向线上线下结合，这就要求企业的工作人员可以通过多种方式，及时、准确的为客户进行服务。

中移在线公司对互联网客户经理提出了更高的要求，能力的核心是 1+1+N+X，本课程讲围绕 1+1+N+X 能力提升进行详细讲解，具体包括：

- 提升自身的认知；
- 具备线上线下服务能力；
- 掌握全渠道服务能力；
- 掌握多种数智化技能；
- 熟练掌握多种渠道、工具的操作；
- 可以开展 CHBN 产品的服务与营销工作；

## 本课程亮点：

- 杨茂林老师在 2015 年-2021 年分别在北京、上海、广州、深圳、成都、香港、杭州举办过多期与本课程相关内容的公开课和上百期内训课程，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、体系化讲解存量运营中，多渠道、多服务方式的关键环节、与实际工作息息相关。

## 课程目标：

培训完结后，学员能够掌握：

- 提升自身的认知；
- 掌握并了解互联网客户经理素质模型；
- 提升数智化技能；
- 掌握新的服务营销技能；
- 提升多渠道的服务技能和运营能力
- 全面提升服务和营销的技能。

**课程对象：** 客服代表、运营管理人员

**课程时间：** 2 天

课程大纲：

单元	大纲	内容	收益
单元一	互联网客户经理能力解读	1、认知能力 2、服务能力 3、专业技能 4、产品能力 5、1+1+N+X 解读	了解和掌握互联网客户经理应该具备的能力
单元二	1+1 能力提升	1、语音+视频的操作使用 2、语音+文本的操作使用 3、文本+视频的操作使用 4、电话渠道服务能力 5、互联网文本渠道服务能力	掌握什么是 1+1 能力，同时提高语音、文本、视频服务技能

		<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 文本沟通的不同</li> <li>(2) 文本沟通的基础</li> <li>(3) 文字沟通技巧</li> <li>(4) 在线问题处理技巧</li> </ul> <p>6、视频渠道服务能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 视频服务的不同</li> <li>(2) 视频服务沟通技巧</li> <li>(3) 视频服务问题处理技巧</li> </ul>	
单元三	数智能化能力盘点与提升	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、数智能化能力的范围</li> <li>2、数据建模能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>-数据建模思路</li> <li>-数据处理</li> <li>-模型应用</li> </ul> </li> <li>3、智能服务能力提升 <ul style="list-style-type: none"> <li>-文本智能</li> <li>-语音智能</li> <li>-智能辅助工具</li> </ul> </li> <li>4、用户体验提升 <ul style="list-style-type: none"> <li>-用户体验步骤、方法</li> <li>-用户体验报告的撰写</li> </ul> </li> </ul>	掌握关键数智能化技能，保障数智能化能力在服务中的应用与落地
单元四	CHBN 产品的服务营销能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、CH 产品服务营销能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>-需求探索方法</li> <li>-处理方案公式</li> <li>-不同交互类型中的营销机会</li> <li>-伴随式营销公式与推荐技巧</li> </ul> </li> <li>2、BN 产品服务营销能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>-站在客户的角度</li> <li>-研究客户的业务</li> <li>-深入客户的场景</li> <li>-客户研究能力提升</li> <li>-服务能力提升</li> </ul> </li> </ul>	基于数智化工具的应用，通过语音、文本、视频等服务方式，提高 CHBN 产品的服务和营销能力