

人工智能训练师之机器人运营推广

【课程背景】

对于智能客服团队来说，机器人训练工作完成的同时，必然会面临一个挑战，那就是智能机器人的工作量，企业上线智能客服的核心就是分流人工服务量。因此，如何让机器人覆盖更多的服务场景，分流更多的话务量。同时，在机器人的服务过程中，如何提高机器人的服务满意度，如何站在客户的角度，更好的解决客户的问题，如何持续提升运营水平，智能客服团队会面临以下难题：

- 1、如何扩大智能机器人的服务量？
- 2、如何进行机器人推广？
- 3、如何提升机器人的客户化水平？
- 4、如何提升机器人的满意度？
- 5、如何持续提升机器人能力？

从2017年开始，杨茂林老师工作室分别在北京、上海、广州、深圳、成都、香港等地先后分别举办了《互联网时代的客户数据及智能服务应用》和《人工智能在服务营销领域的应用与最佳实践》《人工智能时代服务迭代与智能客服运营管理》、《智能服务体系搭建》等20多期公开课和100多期内训课程，并帮助金融、运营商等行业客户开展了智能客服运营咨询项目。

通过3年的培训，咨询，我们为行业普及了关于智能客服运营的方法论，运营逻辑，运营方法，同时和各行各业的客服中心进行了大量的交流。我们发现，在智能客服的运营上，各家企业的所处阶段不同、所用系统不同、业务场景不同、运营团队结构不同、公司对智能客服的定位不同。这就造成了运营方法对不同的企业发挥的作用就有很大的差异。

【课程收益】

- 1、持续运营提升；
- 2、入口策略与页面设计；
- 3、智能机器人推广与拉新方法；
- 4、客户化能力提升；

【课程对象】

- 1、智能机器人运营相关工作人员；
- 2、企业客服中心管理人员；
- 3、智能客服相关岗位

【课程时间】2天

【课程大纲】

单元	大纲	内容	效益
单元一	持续运营提升	1、效果评测与调优 -评测流程 -服务范围评测 -服务效果评测 -调优 2、灰度策略 -选择灰度对象 -灰度计划 -检测 3、持续运营和提升	持续运营的方法和策略

		<ul style="list-style-type: none"> -用户反馈 -客服日志 -方案优化 -知识库质量提升 	
单元二	入口策略与页面设计	<ol style="list-style-type: none"> 1、入口类型 2、入口设计 3、入口的动态运营 4、页面设计简述 5、PC 端页面设计实操 6、移动端页面设计实操 	入口策略与页面设计方法
单元三	智能机器人推广与拉新	<ol style="list-style-type: none"> 1、推广场景 <ul style="list-style-type: none"> -时间场景 -地点场景 -情绪场景 2、推广渠道 <ul style="list-style-type: none"> -渠道内推广 -渠道外推广 3、推广内容 <ul style="list-style-type: none"> -推广设计 -拉新动作 4、传播扩散 <ul style="list-style-type: none"> -展现 -点击 -访问 5、营销活动的设计 	智能机器人如何通过推广活动进行拉新，增加服务量
单元四	客户化能力提升	<ol style="list-style-type: none"> 1、什么是客户化 2、话术风格定位 3、智能机器人服务流程客户化 4、如何提高客户化能力 <ul style="list-style-type: none"> -金字塔表达 -逻辑树表达 -优化展现 5、富媒体 	如何站在客户的角度提升满意度