

# 《数字化背景下的服务转型与运营管理提升》

## 课程背景：

随着互联网的快速发展，行业遭受了跨界性的冲击越来越多，有时甚至很难发现竞争对手到底是谁？在这样一个大形势下，我们唯有顺应时代的发展，不断探索业务经营转型，持续创造客户价值。而在这个过程中，容易出现认知不统一、思维局限等问题。

放眼同行业，在业务经营、服务管理上创新的案例很多，在服务经营策略的制定、服务体系的设计，服务方式的改进上不断进行尝试和突破，基于数字化更加有效和精准的为客户服务，用户体验的不断优化，大数据和 AI 的应用也逐渐进行了新一轮的突破。

未来，基于数字化转型，服务运营、服务管理将会发生怎样的变化，本课程将带有进入一个全新的领域，**用特度的视角来看到我们的未来！**

杨老师在 2017 年-2021 年分别在成都、北京、上海、深圳，杭州、香港、广州举办了《数字化转型背景下的服务经营与管理创新》、《互联网时代的客户数据及智能服务应用》、《大数据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》等公开课以及多期内训课。

## 本课程亮点：

- 本课程从客服部门出发，围绕数字化转型，讲授客户数据收集、分析、建模，以及搭建客户服务体系，以及使用具体的工具，闭环解决客户体验问题的方法，驱动整体服务、流程、产品的优化和改进，持续提升客户体验。
- 课程由杨茂林先生进行开发，并经过多次打磨，课程中融合老师多年的经验，内容实战易用、互联网思维与运营相结合、体系化讲解客户体验体系与方法、与实际工作息息相关。
- **核心亮点：实战！实战！实战！**

## 课程收益：

培训完结后，学员能够：

- 数字化转型的做法
- 了解同业如何进行数字化转型；
- 数字化在服务中的具体应用；
- 基于数字化转型模式下的运营方式和方法
- 服务体系的搭建
- 掌握客户满意度与服务设计的关系
- 基于数据的服务经营

**课程对象：**客户服务中心运营管理人员

**课程时间：**2 天

## 课程大纲：

**第一篇：数字化转型下的精准服务**

单元	大纲	内容	收益
单元一	数字化链接	1、数字化客户经营，数字化时代的必然选择，是客户经营的支撑 2、数字连接，是数字化客户经营的基础 3、数字智能，是数字化客户经营的核心	了解数字化的体系逻辑

		4、私域运营，是数字化客户经营的突破 5、客户经营，必须贯穿客户生命周期全过程	
单元二	数据建模与精准服务	1、客户特征分析与建模 -建模思路 -数据处理 -模型验证 2、模型应用 -流程设计 -节点管控 -话术设计 3、效果验证	服务部门如何基于数据建模进行精准服务与精准营销

第二篇：基于数字化的服务运营

单元	大纲	内容	收益
单元一	数字化化服务体系	1、问题解决体系 2、主动服务体系 3、异常监控体系 4、体验改进体系 5、口碑保障体系 6、全媒体服务中心设计 <b>某省运营商案例</b> ：注智赋能，全面筑牢升级投诉防控体系 <b>某省运营商案例</b> ：打造三全、四化、六重点数字服务能力	1、服务设计如何做到既快速解决问题，又避免问题的再次发生， 2、将服务的机会转化为销售的机会
单元二	缩小客户满意度与服务设计期望的差距	1、认知误差及解决方法 2、设计误差及解决方法 3、执行误差及解决方法 4、宣传误差及解决方法 5、感知误差及解决方法	企业服务设计往往认为符合客户需求，但事实并非如此，误差是怎么产生的？我们改如何缩小这种差距
单元三	指标设计	1、基本指标 2、满意指标 3、惊喜指标 4、目标设定	客户服务转化为可收集、可衡量、可改进的数字化表现

第三篇：收集客户声音驱动服务提升

单元	大纲	内容	收益
单元一	收集客户声音	1、从指标中“看”客户声音 2、从记录中“导”客户声音 3、从案例中“听”客户声音 4、从员工中“集”客户声音	学习如何系统化全面收集客户声音
单元二	客户声音的结构化分析与提炼	1、数据分析 2、类别分析 3、归因分析 4、智能分析	学习如何进行客户声音的有效处理，过滤噪音，使客户声音真正代表客户的痛点
单元三	客户问题的闭环解决	1、图解利益方 2、客户问题改进流程	推进客户问题的闭环解决，快速提升客户体验