

《数智化转型之VOC驱动客户体验提升》

课程背景：

用户在使用企业的产品和服务的不同阶段，会产生不同的问题，随着互联网的发展，使得用户的发声渠道更多元、发声方式更灵活便捷、发声成本更低，而新媒体传播速度快、影响范围广的特点，使得用户声音的力量呈现倍数增长。

如果能够收集到用户的声音，并转化为需求，就为企业提升服务水平，优化用户体验提供了最直接的依据，因此，如何基于用户之声驱动用户体验管理，是互联网时代下，企业管理者普遍关心的问题，同时，也存在很多的困惑，具体包括：

- 如何收集用户之声？
- 如何建立VOC体系？
- 如何将数据标准化，规范化，体系化？
- 如何找到用户的痛点？
- 如何搭建用户体验管理体系？
- 如何基于用户之声搭建服务体系？
- 如何在经营成本日益高涨的环境下，达成最佳的成本和用户体验平衡；

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、成都举办过20多期与本课程相关内容的公开课和100多期内训课程，每一期课程后都基于用户及学员提出的新需求不断完善，尽量贴近当下用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、体系化讲解全渠道服务的关键环节、与实际工作息息相关。

课程收益：

培训完结后，学员能够掌握：

- 数字化与VOC运营
- 用户体验全景设计
- 用户画像搭建
- 用户旅行地图梳理
- 服务体系搭建

课程大纲：

单元	大纲	内容	效益
单元一	用户之声	1、用户调研 -用户发声渠道打通 -用户互动 -平台运营 2、VOC运营 -重点VOC锁定 -VOC事件管理 -VOC痛点改善 -VOC价值挖掘 -VOC交互平台搭建	掌握如何收集用户声音，了解用户需求
单元二	用户体验全景设计	1、体验触点管理 2、体验旅程设计管理 3、体验反馈管理	用户体验的整体设计

		4、体验价值管理 5、体验优化管理	
单元三	数字化应用之 用户画像	1、VOC分析与挖掘 2、用户数据收集 -数据来源 -数据类型 -数据收集 3、数据清洗 4、梳理用户数据 -用户画像 -用户价值模型	如何搭建用户 画像
单元四	用户体验旅程	1、确定高频场景 2、梳理旅行地图 -接触点 -用户痛点 -公司现状 -改进点 3、TOP问题梳理	基于旅行地图 梳理用户痛点
单元五	基于用户体验的 服务体系搭建	1、服务体系的4个维度 2、全渠道服务体系的搭建 -服务渠道 -服务模式 -服务工具 3、用户分层 4、基于用户感知的服务设计 5、如何打通全渠道	基于用户需求 搭建服务体系