

《在线客服运营管理》

讲授专家：杨茂林

培训对象：在线客户中心运营管理人员（总监、经理、主管）、电子渠道管理人员

课程时间：2天(12小时)

课程背景：

随着互联网不断发展，企业与客户互动方式和沟通行为发生了很大变化，在线服务营销渠道成为与客户沟通的重要渠道。2020年初的疫情，更是发挥了在线服务的优势，特别是自助服务和智能服务，对替代人工服务渠道了重要的作用。目前，在线客户中心的客户群体和运营规模处于迅猛发展的状态，而对于在线客户中心的系统建设、客户体验管理、在线服务中心运营管理、与客户的在线沟通技巧等，在众多企业的客户中心中仍处于摸索时期。

- 在线客服系统该如何规划？
- 如何引导用户使用自助服务？
- 在线客服渠道如何使用客服机器人？
- 如何基于客户体验规划与设计在线服务营销流程？
- 如何制定在线客户中心的 KPI 考核指标？
- 在线服务质量该如何控制？
- 互联网在线客户中心的团队如何管理？
- 如何打造互联网式服务营销团队文化？
- 如何招聘适合在线客户中心的客服代表？
- 如何与在线客户进行有效的互动？

以上这些，成为了当下各大企业多媒体客户中心管理人员关注的重点。

本课程亮点：

- 杨茂林老师 2015-2020 年在北京、上海、深圳、广州、成都等地共举办过 20 多期本课程的公开课，并为中国移动、中国电信、中国联通、惠氏、人保产险、南方电网、交通银行、携程等多家企业进行多次内训，每一期课程后都基于客户及学员提出的新需求不断完善，尽量贴近当下在线客户中心服务营销管理的实际需求。
- **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、体系化讲解在线运营的关键环节、与实际工作息息相关。

课程收益：

培训完后，学员能够：

- 了解互联网+时代下的服务营销创新思维；
- 掌握基于在线服务体验的管理与流程设计；
- 掌握在线客服系统建设的思路，了解设计匹配业务需求的服务方案；
- 掌握推广在线客服渠道的具体方法；
- 了解与掌握提高智能机器人运营效率的方法；
- 掌握在线客户中心与传统呼叫中心在管理上的不同点；
- 掌握互联网在线客户中心的团队管理与现场管理；
- 了解知名电商是如何打造团队文化；
- 了解移动互联网在线客户中心的人员招聘选拔方法；
- 掌握在线服务营销的有效沟通互动技巧

课程大纲：

单元	大纲	内容	效益
单元一	怎样做好在线客服	1、从用户的角度分析 2、从企业的角度分析 3、从服务渠道的角度分析 -PC端 -移动端 -智能端 4、在线服务的必要性和优越性 5、不要为了在线客服而在线客服 6、优秀案例分享 案例：联想基于用户的多渠道在线服务探索 案例：京东基于成本的在线智能化服务探索 案例：滴滴的在线服务干预	本单元让学员明确在线客服的重要性和企业优秀案例分享
单元二	在线服务体系规划与设计	1、服务体系的4个维度 2、在线服务体系的规划 -服务渠道 -服务模式 -服务工具 3、如何打通线上线下渠道 4、用户分层服务 -业务分层 -用户分层 -渠道分层 -模式分层 5、在线服务新工具—智能机器人 -机器人如何与人工客服配合 -智能服务的入口设计 -机器人运营模块讲解	本单元让学员掌握如何对在线渠道做整体服务规划
单元三	在线服务体验管理	1、一切以用户体验为中心 2、在线服务体验的基础 -人 -系统 -渠道 3、客户对在线服务体验的期望 -简单 -速度 -极致 -安全 -专属 -社交 案例：12306、微信、支付宝、携程 4、如何提高用户体验 -客户痛点分析之Kano模型 -客户爆点梳理之九宫格 -客户之声VOC的管理 -在线服务中的数据应用 案例：客户情绪标签在服务中的应用 案例：客户画像在服务分流中的应用 5、在线服务体验步骤与方法 -体验方法 -客户体验计划七步骤	学习在线服务体验管理的关键点和设计思路
单元四	在线客服中心	1、业务管理	掌握互联网时

	运营管理	<ul style="list-style-type: none"> -统一服务接入 -统一服务流程 -统一知识管理 -统一系统能力 <p>2、团队管理</p> <ul style="list-style-type: none"> -人员招聘的不同 -相应技能培训 -在线服务团队文化氛围打造 -在线客户中心的现场管理技巧 案例：知名电商的团队文化分享 案例：小米呼叫中心团队文化分享 <p>3、运营管理</p> <ul style="list-style-type: none"> -在线客服管理的关键点 -在线客服绩效考核体系 -绩效考核指标 -在线客服质量监控 <p>4、智能化管理</p> <ul style="list-style-type: none"> -智能机器人如何有效分流话务量 -智能机器人如何有效提高准确率 -如何训练机器人 	代在线客服中心运营管理的 关键模块和具 体方法
单元五	在线服务技巧提升	<ol style="list-style-type: none"> 1、文字沟通的不同 2、文字沟通的基础 3、文字沟通技巧提升 4、在线服务 6 步骤 5、伴随式营销 	掌握在线文字 服务技巧提升 的关键点

本课程部分学员评价：

- 课程实用性强、实战易用 ——乐视客户服务中心总监李霜
- 本课程体系化讲解了在线客服的关键环节 ——广东联通客户联络中心经理赵航
- 课程不错，基本上走在了“在线客服”行业的前端，对公司在线客服定位很有帮助、老师分享的目前在线客服的案例比较有参考价值 ——招商银行远程银行中心在线客服主管王雪
- 课程内容实用性强，案例贴切、互联网思维与运营相结合的课程 ——乐视客户服务中心副总监高莉丽
- “互联网+在线客服中心运营管理”是本人听过的互联网课程中具实用性的。
——美的电商客服运营管理主管 刘卓静
- 杨老师的“互联网+在线客服中心运营管理”是广东移动近两年稍有的高满意度课程。
——前广东移动人力资源部 饶朝鑫