

# 《智能外呼运营与训练能力提升》

随着智能语音技术的进步，特别是语音识别能力的提升，很多公司在智能外呼方面进行了大胆的尝试，包括：智能外呼营销、主动服务提醒、服务干预等。

但是，在智能外呼的训练和运营上，大家遇到了很多难以突破的瓶颈，具体如下：

- 智能外呼可以应用在哪些场景中？
- 智能外呼项目改如何开展？如何高效发挥智能外呼的作用？
- 智能外呼的流程该如何搭建？
- 如何整理智能外呼的话术、知识库？
- 如何对智能外呼进行数据分析？
- VUI 该如何优化？
- 如何提高意图识别能力？
- 智能外呼的节点该如何管理？
- 智能外呼训练该如何开展并进行优化？
- 如何提高智能机器人与客户有效交互的能力？

以上这些，成为了准备和正在进行智能外呼企业运营人员关注的重点。

解决以上的问题，我们需要从运营和训练两个角度进行优化和提升，本课程就是为该目标而设计。

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》、《人工智能训练师系列课程》等 20 多期公开课和 100 多期内训课程，并帮助金融、运营商、电力、能源等行业客户开展了智能客服运营咨询项目。

**培训对象：**智能外呼运营和训练人员

**收益：**

- 智能外呼运营能力提升
- 智能外呼流程搭建与提升
- 智能外呼训练开展与训练提升
- 智能外呼问题分析及优化
- 智能外呼难点问题解答

**课程时间：**2 天

**课程大纲：**

单元	大纲	内容	收益
单元一	从用户心理看智能外呼的应用与体系	1、服务与消费心理学下的用户行为变化 (1) 群体变化 (2) 心理变化 (3) 行为变化 (4) 渠道变化 2、挖掘用户心理建设外呼； (1) 问题解决 (2) 主动服务 (3) 异常监控	1、了解新时代下客户心理变迁； 2、认知智能外呼语音技术下用户消费心理活动； 3、了解和掌握智能外呼应用场

		<p>(4) 体验改进</p> <p>3、收集客户反馈改进智能外呼；</p> <p>(1) 多渠道采集用户反馈</p> <p>(2) 归因分析</p> <p>(3) 问题与改进</p> <p>4、服务行业场景智能外呼应用场景—单一外呼系统；</p> <p>5、服务行业场景智能外呼应用场景—智能服务联动智能外呼；.</p>	景与体系构建
单元二	智能外呼训练全景	<p>1、智能外呼流程</p> <p>2、智能外呼主体选择—产品选择</p> <p>3、准确定义目标客户</p> <p>4、准确的营销数据库；</p> <p>5、脚本设计的基本思路</p>	智能外呼建设全景了解
单元三	智能外呼话术训练实践—产品与训练	<p>1、外呼目标与产品选择</p> <p>(1) 服务场景</p> <p>(2) 营销产品</p> <p>(3) 干预场景</p> <p>2、VUI设计——基础</p> <p>(1) VUI系统简史</p> <p>(2) VUI语音识别简述</p> <p>3、VUI基本设计原则</p> <p>4、VUI设计进阶</p> <p>(1) 业务需求与VUI设计</p> <p>(2) 场景构建与最终对话</p> <p>(3) VUI的全局考虑；</p> <p>(4) 特殊节点设计与考虑：IVR、跳转、按键等</p> <p>5、VUI的校验</p> <p>(1) 测试用例编写</p> <p>(2) 测试后在优化</p>	智能外呼训练能力提升
单元四	智能外呼话术训练实践—话术与上线	<p>1、话术脚本设计准备</p> <p>(1) 普通话术</p> <p>(2) 兜底话术</p> <p>(3) 跳转话术</p> <p>(4) 全局话术</p> <p>2、智能外呼意图识别构建；</p> <p>(1) 用户意图</p> <p>(2) 意图管理</p> <p>(3) 知识库管理</p> <p>(4) 热词管理</p> <p>(5) 词典管理</p> <p>3、有效开场：开场分析与号码管理；</p> <p>4、方案呈现话术</p> <p>(1) 如何有效达成业务目标；</p> <p>(2) 客户异议的处理；</p> <p>5、智能外呼的测试</p> <p>(1) 测试流程</p> <p>(2) 测试用例</p> <p>(3) 测试标准</p>	智能外呼的载体选择设计与训练、话术能力提升
单元五	智能外呼话术训练实践—数据与提升	<p>1、外呼数</p> <p>2、接通数</p> <p>3、成功数</p>	智能外呼数据分析能力提升

		<ul style="list-style-type: none"> <li>4、未接通数分类统计</li> <li>5、接通率；</li> <li>6、接通成功率；</li> <li>7、外呼成功率</li> <li>8、话术与脚本的优化               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 从首轮挂断看开场白话术；</li> <li>(2) 从平均通话时长看推荐话术；</li> <li>(3) 外呼的其他指标与话术优化案例；</li> </ul> </li> </ul>	
单元六	智能外呼话术训练实践—建设与管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、系统建设管理</li> <li>2、团队建设管理</li> <li>3、项目建设管理</li> </ul>	智能外呼的系统与团队建设