

上汽大众-企业定制工作坊系列

基于全生命周期用户的精细化运营探索

课程背景与目标

本次课程针对于中高阶产品运营经理的进阶学习课程(工作坊形式)。通过全用户生命周期模型指导企业精细化运营，学员将基于客户旅程地图进行目标拆解、探索用户需求，并对处在不同阶段的客户提供差异化运营策略，从而实现客户价值最大化。

培训特色

另外通过对互联网诸多案例的剖析讲解，讲师十分生动且有趣的讲课风格，以及培训过程中的充分互动，使得学员的学习积极性大大提高，学员好评率高。

学员基础

学员必须具备互联网产品策划、产品运营基础、对互联网大众主流产品有较强的理解思考及意见

培训时间

工作坊概括	内容
车企客户精细化运营讲授及讨论 3小时	工作坊讲授框架：【理论讲解+小组讨论+作业布置】 工作坊目标：梳出基于车主用户的全生命周期精细化运营探索(包括购车前、中、后的旅程路径拆解) 客户旅程地图形式及目标 客户旅程地图的作用与意义 --更深入了解客户、辅助进行客户的分类 --助力企业流程再造 客户旅程地图法的特点和优势 附典型客户旅程地图案例展示： --标准版案例（某客户体验旅程 互金产品客户旅程、电商用户旅程、保险产品用户旅程 共计 2-3 例案例） 团队成员思考，并梳理车主用户的生命周期阶段 如何设定清晰的精细化运营目标 创建客户旅程地图前的 5 项思考 七步绘制客户旅程地图，实施落地步骤讲授 客户旅程每个阶段的确定因素 Q&A 作业布置
小组内容呈现及优化建议 3小时	当日成果 Presentation 小组课题汇报： 输出 1-客户全生命周期各阶段精细化运营目标 输出 2-当前目标下客户旅程地图描述及优化策略 导师点评及优化建议 结尾寄语

3小时/场 预计实施两场，共计6小时

工作坊大纲

王可新 企业数字化转型顾问、前腾讯公司高级总监

产品+运营 全栈级专家导师

数字化人才培养，产品经理、产品运营等全体系统化课程讲授及指导。对行业数字化转型的宏观理解、行业产品及运营、营销策略方面有自身的方法论及经验见解。

跨行业工作履历及指导经验

16年的从业经历，包括10年腾讯互联网工作经验，6年企业及政府数字化转型实战经验。从业领域包括：互联网行业、金融业、制造业、物联网、智能家居行业规划及营



销等十余年工作履历。

每年服务数十家企业客户，服务行业覆盖互联网、金融、运营商、制造业、医疗、能源等行业，指导内容涵盖数字化转型方法论、产品及运营课程体系，客户好评率及复购率高。

业务赋能及转型顾问

企业数字化转型规划、企业人才胜任力模型及体系化培养方案制定、企业内部课程体系萃取及构建。

教育背景

Ph.D 博士 美国玛赫西大学 管理学(Ph.D) 博士研究生

Master 硕士 加拿大阿尔伯塔大学 金融管理专业 硕士

擅长行业领域

1 ToC 端：互联网在线视频行业、音乐行业、社交行业、内容资讯行业、智能家居行业、物联网行业、互联网金融。

2 ToB/G 端：互联网金融保理、物联网、制造业、政务数字化转型、智慧城市、传统产业转型等。

曾负责产品名称：

企业产品/业务类：腾讯网、腾讯视频、QQ 音乐、企鹅 MV、QQ 演出、全民 K 歌、

QQ 电影票、腾讯订阅、腾讯读书/数字杂志……

数字化转型类：智能家居、智慧城市、智慧校园、智慧医疗、智慧水务、智能美容、智慧酒店、

企业开放平台构建、电商类 SAAS、智慧停车、金融信贷工具、金融商业保理服务。

荣誉资质

2021 年- 出版著作《小小说运营-B 端产品运营体系解析》

2021 年- 中亚汇银资本控股有限公司 数字化转型顾问兼数字运营官

2020年- 清华大学深圳研究院 特邀导师

2020年- 某金融公司/某制造业企业 荣誉顾问

2019年- 腾讯、平安集团、华为、运营商等公司认证合作导师

2018年- 所负责金融类产品荣获深圳市保理协会创新奖

2017年- 所负责硬件产品荣获 AWE2021 艾普兰智能创新奖

腾讯工作期间 2 次获得腾讯优秀员工大奖；3 次获得重大业务突破奖、优秀项目奖等

培训及咨询服务经验(排名不分先后)

华为、腾讯、百度、字节跳动、中国联通、中国电信、中国移动、中国邮政、中国电建、顺丰科技、华润集团、同程旅游、卓望集团、福富软件、易华录、上汽通用、央广云听、中国传媒大学、西安财经大学、深圳花样年集团、斗鱼、搜狐、慕思寝具、上海数禾金融、中国南山集团、大数金融科技、视源电子科技、平安人寿、平安科技、平安医保、平安财险、平安产险、平安租赁、平安银行、平安信托、泰隆银行、泰康保险、阳光保险、大地保险、泛华保险平台、招商银行、招商证券、宁波银行、苏州银行、中国工商银行、广发银行、建信金融、民生银行、中国银联、嘉实基金、虎链金融、上海证券交易所、远光软件集团、斯凯网络科技集团、上海翎医科技、上海国民健康、振华重工、传音控股、中科星图、用友软件、税友集团、德邦物流、联友科技、曹操专车、首汽专车……
