

呼叫中心的取胜之道——有效的电话营销

电话营销的项目策划与操作

模块一、电话营销的项目策划与操作	
背景介绍： 20 世纪末以来，呼叫中心在各 行各业的运用和发展在不断深入， 电话营销的运用已引起许多企业管 理者的关注，同时也成为众多从业 者研究的课题。如何进行电话营销、 如何运做和管理电话营销，既是本 期公开课的主题。服务与营销论坛、 优胜资讯推出该专业课程，旨在为 从业者们提供一次学习、研讨和交 流的机会。公开课培训讲师由业界 资深理论和运营管理专家组成并任 教。	课程性质： 本期公开课目的在于指导电话营销从业人员如何进行电话营 销的操作和管理
	课程题目： 如何开展有效的电话营销 有效操作、指导和管理电话营销
	主办： 服务与营销论坛、优胜资讯

课程设置：	
课程一 有效的电话营销项目策划	
内容纲要 一. 电话营销的概念和实施方法论 <ul style="list-style-type: none"> ● 营销发展的重要环节 ● 电话营销的概念及特征 ● 单纯电话营销的特点 ● 电话营销客户获取方法论 二. 客户分析 <ul style="list-style-type: none"> ● 客户分析的方法论 ● 客户分析的问题与约束 ● 数据真实性评价 ● 数据清洗 ● 数据校准 ● 电话营销基本数据要求 	六. 获取客户新渠道设计 <ul style="list-style-type: none"> ● 营销战役管理与实施运作流程与规范总体架构 ● 新渠道运作流程设计 ● 绩效管理规范 ● 知识管理流程规范 ● 资源管理规范 ● 运营管理规范 ● 完善的报表系统 七. 新营销渠道成本投入预测 <ul style="list-style-type: none"> ● 电话营销成本投入预测考虑的因素 ● 电话营销渠道投入成本要素 ● 数据成本预测方法 ● 人力成本预测方法 ● 受理成本预测方法

<p>三 . OFFER 与匹配</p> <ul style="list-style-type: none"> ● offer 的构成 ● offer 匹配的方法论 <p>四. 战术性电话营销组合</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 营销渠道的选择 ● 营销组合设计方法 ● 设计原则与假定 ● 电话营销切入点和客户交互 ● 衡量营销组合成功的主要指标 <p>五. 客户沟通</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 呼叫中心客户沟通设计总述 ● 话务角本设计 ● 常见问题设计 ● 测试客户沟通期望目标 ● 客户沟通指标与参数 	<p>八 . 其他应关注的要点</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新营销渠道管理结构和人员职责设计 ● 新的组织结构设计思路 ● 新的组织结构设计的绩效评估方法 ● 人员招聘 ● 人员培训 ● 人员辅导 ● 质量保证 ● 绩效与激励 ● 职业发展等
--	--

课程二 电话营销的有效操作、指导和管理

<p>内容纲要</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 学习专业化的对话模式 ➢ 电话调查向营销目的的转变 ➢ 通过守门人的策略指导 ➢ 运用多样化的联系方式进行营销 ➢ 潜在客户挖掘的对话模式指导 ➢ 电话营销的应用技巧以及指导 ➢ 书面工具对营销活动的辅助应用 ➢ 建立跟踪、监控、训练工具 ➢ 回顾 call center 战略中所涉及的一系列操作方式以确立营销模式 ➢ 新、老客户订购的电话处理应用 ➢ 针对顾客的兴趣等级进行营销确认及跟踪 ➢ 研究如何在内部实施小组销售支持计划或实施外包计划 ➢ 电话营销活动中产品和服务的支持 ➢ 学习挖潜电话的应用，包括消费引导、确认电话和约会确定电话的基本格式和内容
--

课程三 电话营销共性问题研讨

届时将由呼叫中心行业知名人士、专家与学员现场互动交流

日程安排：			
课程：电话营销项目的策划与操作			
	9月10日 (9:00-12:00)	9月11日(9:00-12:00)	9月11日
上午	一. 电话营销的概念和实施方法论 二. 客户分析 三. OFFER 与匹配 四. 战术性电话营销组合	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 学习专业化的对话模式 ➢ 电话调查向营销目的的转变 ➢ 通过守门人的策略指导 ➢ 运用多样化的联系方式进行营销 ➢ 潜在客户挖掘的对话模式指导 ➢ 电话营销的应用技巧以及指导 ➢ 书面工具对营销活动的辅助应用 ➢ 建立跟踪、监控、训练工具 ➢ 回顾 call center 战略中所涉及的一系列操作方式以确立营销模式 	
	午餐(13:30-17:00)	午餐(13:30-15:30)	(15:30-17:00)
下午	五. 客户沟通 六. 获取客户新渠道设计 七. 新营销渠道成本投入预测 八. 其他应关注的要点	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 新、老客户订购的电话处理应用 ➢ 针对顾客的兴趣等级进行营销确认及跟踪 ➢ 研究如何在内部实施小组销售支持计划或实施外包计划 ➢ 电话营销活动中产品和服务的支持 ➢ 学习挖潜电话的应用，包括消费引导、确认电话和约会确定电话的基本格式和内容 	电话营销共性问题研讨 以分组讨论和集中互动问答形式

讲师团队：	行业专家 杨继东，李京成，牛宝田 （详见附录:讲师介绍）
学制：	两天
招生对象：	企业或外包呼叫中心初、中、高级运营管理人员
证书：	完成全部课程的学员由服务与营销论坛、优胜资讯颁发专业培训证书
时间：	2005年9月10日至11日
地点：	北京 北邮科技大厦（北京海淀区西土城路10号，北京邮电大学院内西北角）
教学方式：	课堂教学、小组讨论、个案研习等形式
报名咨询：	培训班限额35人。报名截止日期2005年8月31日。报名并交费的学员因故不能参加可以将名额转给他人。请登录服务与营销论坛网站 http://www.c800.com/ 在线报名，或咨询服务与营销论坛、优胜资讯。

<p>收费标准：</p> <p>人民币 2800 元。包括培训费、教材费和证书及合影费，以及两天的午餐和课间茶点。可协助学员预定房间（住宿费自理）。</p> <p>特别优惠：</p> <p>2005 年 8 月 20 日前报名并交费可享受 95 折优惠，同一单位两人以上同时报名并交费可享受 95 折优惠。</p>	<p>报名热线：010-65072181/65079909 转 805</p> <p>联系人：陈征小姐</p> <p>传真：010-65002113</p> <p>电邮：chenz@c800.com</p> <p>付费方式电汇、现金均可，敬请垂询。</p>
---	---

附录:讲师介绍

北京优胜资讯有限公司顾问团队简介

来自呼叫中心的行业专家们组成了优胜资讯顾问团队的咨询培训团队。资深的顾问专家均曾参与过众多客户服务中心的建设和运作,为多个行业的多家客户服务中心提供了高质量的咨询顾问,积累了大量的运营管理、培训以及人员招募经验,在咨询培训项目中可紧密结合客户服务中心的现状,对客户服务中心各级人员进行有针对性的咨询辅导工作,保证了项目实施的效果。

< 杨继东 >

姓 名	杨继东	职 位	首席顾问、高级讲师
教育背景			
职业经历	任职公司	职务	时间
	北京优胜资讯	资深顾问、高级讲师	
	鸿联九五信息处理中心	副总经理	
	九五资讯产业有限公司	总监	
业务专长	集中于呼叫中心战略规划,系统集成,运营管理和运作领域;咨询、运营及培训经验非常丰富。		
行业专长	电信、金融、高科技制造业、IT		
行业经验	<ul style="list-style-type: none">杨先生在国内呼叫中心从业多年,曾参与了我国最早的外包呼叫中心九五资讯呼叫中心的筹建、管理和发展,从业期间积累了大量的呼叫中心战略规划、系统集成、运营管理、培训以经验。并整理及创建了一整套适合国内呼叫中心使用的运营管理体系,推动并促进了中国呼叫中心产业的发展。		
专业培训	作为专业的呼叫中心行业的资深顾问及高级讲师,杨继东先生为多家呼叫中心提供过专业的服务,他亲自参与创建及咨询的呼叫中心项目有: 九五资讯外包呼叫中心 中信金融服务中心 上海大众客服中心 福田汽车客服中心 北京吉普客服中心 中国移动通信公司-广东省顺德公司 中国移动通信公司-上海移动公司 中国移动通信公司-贵州省移动公司		

中国移动通信公司-广东省广州公司（呼出及顾问管理）

中国移动通信公司-福建省厦门移动公司

康柏电脑公司北京办事处客服中心

建设银行北京分行客服中心

微软中国公司客服中心

爱立信北京客服中心

阿尔卡特北京客服中心

DHL 公司

诺基亚中国有限公司客户联络中心

中国平安保险公司

工商银行 95588 客服中心

DELL 电脑

中国平安保险公司

中国人寿保险公司

.....

< 李京成 >

姓 名	李京成	职 位	资深顾问、高级讲师
教育背景	MBA		
职业经历	任职公司	职务	时间
	北京优胜资讯	资深顾问、高级讲师	
	UBEST 管理咨询公司	资深顾问、高级讲师	
	鸿联九五信息处理中心	资深顾问、高级讲师	
	九五资讯产业有限公司	资深顾问、高级讲师	
业务专长	集中于呼叫中心运营管理和运作领域，培训经验非常丰富。		
行业专长	电信、金融、高科技制造业、IT		
行业经验	<ul style="list-style-type: none"> 李先生在国内呼叫中心从业多年，曾参与了我国最早的外包呼叫中心九五资讯呼叫中心的筹建、管理和发展，从业期间积累了大量的运营管理、培训以及人员招募经验。并编辑整理了一整套适合国内呼叫中心使用的运营管理及操作的培训教材和培训方法，自行设计了用于服务代表招聘的电话听、面试系统。 		
专业培训	<p>作为专业的呼叫中心运营管理资深顾问及高级讲师，李京城先生为多家呼叫中心提供过专业的服务，他亲自培育的呼叫中心及参与服务的项目有：</p> <p>康柏电脑公司北京办事处客服中心 建设银行北京分行客服中心 微软中国公司客服中心 爱立信北京客服中心 阿尔卡特北京客服中心 DHL 公司 惠普公司若干部门的客服培训 诺基亚中国有限公司 中国平安保险公司 工商银行 95588 客服中心 DELL 电脑 中国平安保险公司 中国人寿保险公司 用友集团 263 网站客服中心 上海 Shop-All Corporation 呼叫中心</p>		

上海 Sodexho PASS

中国移动通信公司-广东省顺德公司

中国移动通信公司-上海移动公司

中国移动通信公司-贵州省移动公司

中国移动通信公司-广东省广州公司（呼出及顾问管理）

中国移动通信公司-福建省厦门移动公司

中国移动通信公司-四川省移动公司

中国移动通信公司-天津移动公司

江西铁通

中国网通北京通信公司

.....

< 牛宝田 >

姓 名	牛宝田	职 位	资深顾问
教育背景	东北大学		
职业经历	任职公司	职务	时间
	北京优胜资讯	资深顾问	
	贝塔斯曼商业服务有限公司	运营经理	
	九五资讯产业有限公司	高级管理咨询顾问	
业务专长	呼叫中心运营与管理、CRM 与忠诚度计划的策划与实施、直复营销项目的策划与实施		
行业专长	电信、航空、高科技制造业		
行业经验	<ul style="list-style-type: none"> • 牛宝田先生曾服务于九五资讯产业有限公司，期间先后担任诺基亚（NOKIA）客户服务热线的现场管理工作，并历任中国移动厦门、上海与贵阳移动服务热线 1860 客服中心服务经理，负责热线的全面运营管理与提升。有丰富的电信行业客户服务经验和大规模呼叫中心的运营管理经验。 • • 牛宝田先生作为项目负责人，负责东方航空公司呼叫中心的运营管理咨询工作。全面负责呼叫中心的战略规划、组织设计、人员招聘、人员培训、流程设计和运营辅导。 • 作为项目负责人，运营管理国航长旅客忠诚度计划的咨询及实施工作 • 作为项目负责人，策划及运营了济南联通直复营销策反项目 • 作为项目负责人，负责过多个电信产品电话营销项目，在电信服务产品策划、电话营销流程设计、人员管理等方面有着丰富的实战经验。 		
专业咨询、培训	<p>作为专业的呼叫中心运营管理培训师，牛宝田先生为多家呼叫中心提供过专业的培训服务，服务客户包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 中国移动通信公司-厦门分公司 • 中国移动通信公司-上海分公司 • 中国移动通信公司-贵阳分公司 • 网通集团济南分公司-客服中心运营管理咨询 • 联通集团济南分公司-直复营销策反项目 • 诺基亚中国有限公司客户服务中心 • 中国东方航空公司呼叫中心运营管理咨询 		

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• 中国国际航空公司忠诚度俱乐部• 网通集团广东分公司高级管理人员培训课程• 中国民生银行直复营销培训• 上海电信管理人员培训• 贵州电信 |
| | |