

高中学生社群操作手册

目录

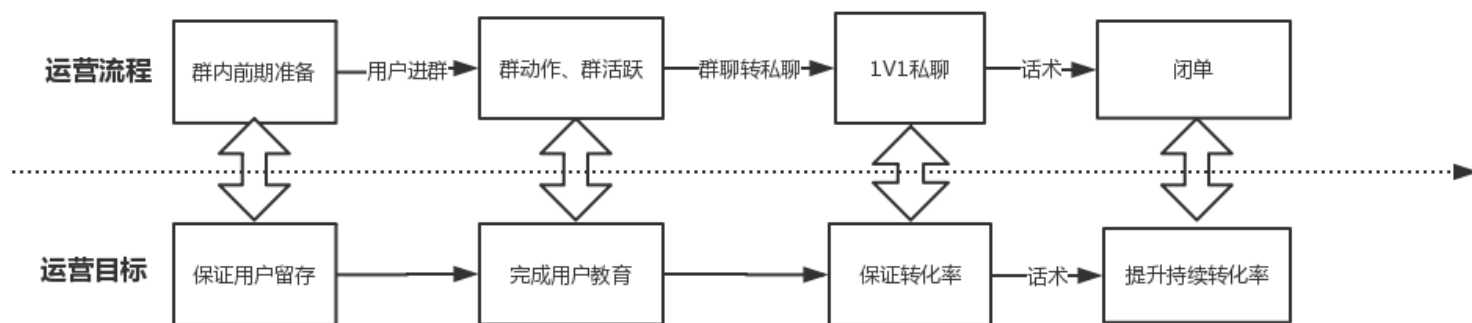
一、 学生社群运营总述.....	2
(一) 总目标	2
(二) 运营思路	2
(三) 流量渠道	2
二、 群内前期准备.....	3
(一) 动作总述	3
(二) 动作拆解	3
(三) 群内原始配置:	4
三、 群内常规运营.....	5
(一) 动作总述	5
(二) 常规动作	5
(三) 活跃动作	8
四、 群聊转私聊路径.....	11
(一) 学习规划导向	11
(二) 优惠券导向	11
(三) 免费试听课链接导向	11
(四) 发布倒计时导向	12
(五) 群内精准调研导向	12
(六) QQ 营销工具导向.....	13
五、 私聊话术.....	14
(一) 私聊路径	14
(二) 常见 Q&A.....	22
六、 闭单环节.....	24
(一) 用户备注、分组	24
(二) 数据反馈	24
(三) QQ 空间更新.....	24
附录.....	25
附件 1~5 请参考本文档附属的压缩包文件	

一、学生社群运营总述

（一）总目标

将导入社群的多种渠道来源的用户流量，通过群内动作完成用户教育，进而转入私聊，最终完成最大的、持久的转化。

（二）运营思路



（三）流量渠道

目前，学生社群的流量来源主要有以下两种渠道，对不同的流量来源的群也要使用不同的群去接入，以确保群内转化计算精准性。

1) 投放渠道

企鹅辅导平台侧给予的高中群流量，通常有：QQ 空间 banner、QQ feeds（展示在手 Q 空间好友动态中）、QQ 音乐卡券、手机 QQ 钱包卡券、短信等形式。这些渠道的用户特点通常为量大、进群时间十分集中、用户对企鹅辅导品牌认知不足等特点。

2) 唤醒渠道

在之前的高中讲座群、专题课、体验课等 QQ 群投放新群的链接，唤醒老群用户进入到新的运营群。这种渠道的用户特点为：数量与老群的质量、数量相关，多数为对企鹅辅导有一定品牌认知、报名过免费课、低价课的用户，甚至存在部分报名班课的用户。

二、群内前期准备

（一）动作总述

1) 动作原因

为保证投放、唤醒来的用户在进群后就感知到我们社群的目的、企鹅辅导的产品形象，**我们需要在用户入群前就配置好群内物料，以保证新用户入群后符合入群预期，提高初始留存率。**

2) 预期效果

群名、群标签、群文件、群相册等符合规范，各学习规划师入群并成功绑定为群管理员，群内成员各项权限关闭。

（二）动作拆解

1) QQ 群申请

至少提前一周填写建群 TIM 表，并注明期望交付日期。（需 confirm）

<https://docs.qq.com/sheet/BZVXRI47yeO53Upyfs3Imq954qERCw1q5W7C3#BB08J>

2) 确定群名、群头像、群标签（5000 人群）

根据群属性，将群内标签、群名、群头像等信息发送给负责建群同事（子君：v_bzjzhang），但如果申请 2000 人及以下的群则不需要。

群头像图片参考此文档：

<https://docs.qq.com/doc/BqI21X2yZIht1F0RUS0E7dOR1eniOU3juMMr29R7WT1rVvZD1IQmKC2Cjyb92BQh6a4c70EB49PHda1Lq9X44>

（三）群内原始配置：

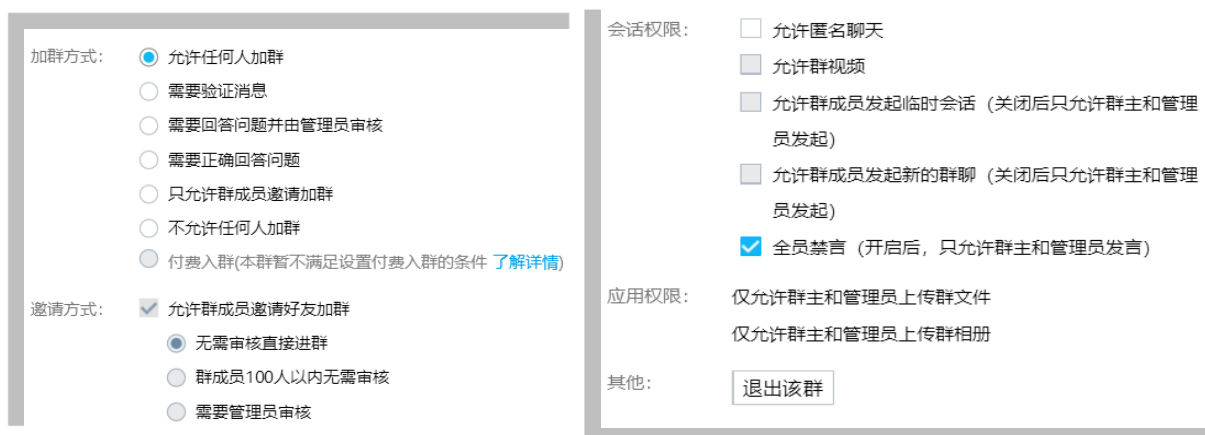
1) 设置管理员

原则：登陆群主号，邀请并设置所有学习规划师为群管理员。群主帐号、密码查询 TIM

<https://docs.qq.com/sheet/BBF5c93IY2290OE5294KnayR0QABoG0iHaSW3#ohj4nu>

2) 群内权限设置

原则：关闭群成员一切权限，维护群内环境与安全，参考下图：



加群方式：

- ☒ 允许任何人加群
- ☐ 需要验证消息
- ☐ 需要回答问题并由管理员审核
- ☐ 需要正确回答问题
- ☐ 只允许群成员邀请加群
- ☐ 不允许任何人加群
- ☐ 付费入群(本群暂不满足设置付费入群的条件 [了解详情](#))

邀请方式：

- ☒ 允许群成员邀请好友加群
 - ☒ 无需审核直接进群
 - ☐ 群成员100人以内无需审核
 - ☐ 需要管理员审核

会话权限：

- ☐ 允许匿名聊天
- ☐ 允许群视频
- ☐ 允许群成员发起临时会话 (关闭后只允许群主和管理员发起)
- ☐ 允许群成员发起新的群聊 (关闭后只允许群主和管理员发起)
- ☒ 全员禁言 (开启后，只允许群主和管理员发言)

应用权限：

- 仅允许群主和管理员上传群文件
- 仅允许群主和管理员上传群相册

其他：

[退出该群](#)

3) 建立群内文件夹

命名原则：建立群内文件夹和必建文件夹，并根据群属性命名文件夹，建立必备文件夹【企鹅辅导暑假班课介绍】、【群内必看公约】、【企鹅辅导独家学习资料包】等。

建立案例：如投放广告为学习资料领取群：则按照年级、科目建立群文件；如班课介绍群，按照企鹅辅导课程划分建立文件夹。参考下图：



4) 上传文件

上传原则：使用学习规划师账号上传群内文件到对应文件夹

文件来源：参考附件一：学习资料

注意事项：建群初每个文件夹仅放置 2 个学习资料文件，上传时需要按照资料包编排的顺序上传，以防重复上传，以营造学生饥渴感。

三、群内常规运营

(一) 动作总述

1) 动作时间点

新用户在短时间内、持续进群时，学习规划师需要不断的在群内进行下述动作，根据群人数变化，选择合适的动作进行用户教育（最佳时间为成员进群后半小时内），切勿群内持续禁言、无动作。

2) 动作关键目标

提高 DAU（新用户进群量*留存率），进行用户教育，促进群活跃

3) 目标拆解

- ①群活跃：刷新公告、小游戏、群话题、群答题、晒学员订单；
- ②用户教育方式：群公告、群资料、@全体成员、引导修改备注；
- ③衡量指标：每日群内活跃人数占群总人数 10%以上、单个动作互动人数占总人数 5%以上。

(二) 常规动作

1) 群内刷新公告

更新时间：群内每批大量进新人时

发送形式：图文公告 + 复制文字发送到群内并@全体成员

文字案例：

#欢迎大家加入腾讯高中学生会 #

I：各位新进群的同学们，大家 XX 好。我是你们的 XXX 老师，期待与你们有一段共同成长的经历。本群为企鹅辅导旗下高中学生会交流群，致力于帮助大家交流学习方法、解决学习问题，为大家发放免费学习资料、提供专业免费 1v1 学习规划；

II：群内学习资料领取方式：打开群文件夹→选择所需年级→选中文件下载，我们也会在每日早上 10 点前为大家上传新的学习资料；

III：企鹅辅导高中暑假班课来啦，XXX 课程已全部售罄；XXX 课程火热报名中，现私聊 XXX 老师还可获取课程专属推荐、领取课程优惠券等福利，全面助力你暑假逆袭；

IV：各位小伙伴们入群记得尽快按照【地区-年级-姓名】更改群名片哦，如果觉得本群对你有帮助！记得【带上你的同学】一起进群学习哦；

V：本群为腾讯旗下自营的在线教育产品---企鹅辅导高中学生会，企鹅辅导致力于让学习变得简单，为高中学子打造最完善的知识体系和最优质的在线学习体验，获取更多优质、免费课程，可点击此处下载企鹅辅导 APP：

https://fudao.qq.com/mobile_download.html

配课程图参考此链接：

<https://docs.qq.com/doc/BqI21X2yZlht1F0RUS0E7dOR1eniOU3juMMr2wDZKZ1nRrX04lQmKC2Cjyb92BQh6a4c70EB4KF9d50ZOiNE1>



2) 直接用户教育

群内动作：发送企鹅辅导介绍视频、发送企鹅辅导班课宣传片、发送企鹅辅导明星打 call 视频、发送企鹅辅导在 qq 上的位置图等。

动作目的：用最活跃、最直接、学生喜闻乐见的方式，让大家知道企鹅辅导是什么。

参考话术：/各位同学大家好~今天让 XX 老师来和大家一起做眼力游戏“在手机 QQ 上找到企鹅辅导”，同学们可以在手机 qq 上通过各种方式找到“企鹅辅导”四个字，看谁找的又快又多喔！/大家现在可以去找啦，然后记得截屏稍后发到群里喔！/倒计时一分钟，开始！/【开启禁言一分钟】。/哇这么多同学找到了。/还有没有不一样的地方呢！/真棒呢大家！/有一处比较隐蔽的企鹅辅导入口，我们看谁先找到！/真的很厉害呢我们的@xx 同学。

转化话术：通过刚刚的在手机 QQ 上寻找企鹅辅导入口的小游戏大家应该可以猜到了，企鹅辅导正是腾讯旗下唯一一款中小学教育品牌，采取“双师课堂”共同在线的授课方式，通过在线直播并提供回放，为学生提供课程辅导、习题练习等服务。/大家之前没用过企鹅辅导的同学现在的福利来了呢！可以私聊 XXX 老师，老师给你发我们的免费试听课、免费讲座的链接呢！

素材来源：微信公众号“企鹅辅导学生会”、企鹅辅导 app 课间文章等。

3) 群内聊天参考

①询问群作用：

最佳效果：回答一个人的问题，但是完成对多位群成员的用户教育，让群内老用户教育新用户

话术参考：本群为企鹅辅导旗下高中学生会交流群，致力于帮助大家相互交流学习方法、解决学习问题，为大家发放免费学习资料、提供免费私聊 1v1 学习方法指导，具体领取方式大家可以查看群公告喔!/大家快来告诉我们这位新进群的朋友喔! /我们群的作用是什么?

②询问题目、学科知识：

注意事项：在可答范围内的题，我们最好在群内对用户进行简单的解答，引导大家自主的进行讨论。

话术参考：这道题目 XX 老师认为是需要通过 XXX 的方式进行思考呢~大家可以顺着 XXX 的想法去解一下。各位同学们也可以一起来解答一下这道题目喔!

③群内发送无链接、广告：

话术参考：为了大家更好的交流，本群是不允许广告、非法链接、图片的喔! XX 老师还要提醒各位同学，不要轻信群内其他成员涉及财产、安全的话语，以免造成损失喔~

解决动作：寻找其他话题转移群内视线，发现无法转移时迅速接入学生马甲，进行话题转移，视情节严重撤回、踢出群成员

④群内有人问学习方法、学习差等：

话术参考：任何一个科目的学习都不可能一帆风顺的,都要付出大量的时间和精力，但是不代表没有好的方法少走弯路、更接近目标。所以 xxxx 老师觉得 XXX....

(三) 活跃动作

1) 群内答题、群话题【推荐指数：☆☆☆】

适用场景：在新建群、群内没有互动的时候，可以由学习规划师发起群内问答、话题进行互动

话题案例：【高三模拟题】、【吐槽某一科老师】、【大学目标城市】、【群签到】

参考话术：hello 各位同学 我是来自企鹅辅导的 XXX 老师，大家都还没有改备注呢~小心我反手就是一道模拟题喔~大家觉得怎么样!好滴，大家准备纸笔哈，题目马上就来!先禁言一下下哈，来了【发题目，选择题，不要太难，同时发布投票，增设一项娱乐选项，如 E 选项，暑假预习就找伟霆老师】!大家还有没选择的题目抓紧时间投票了哈!我们到 100 人就宣布答案哈!还差 XXX 人!快~【晒出正确答题的几个人，并鼓励大家】真棒呢~让我们来揭晓结果哈~

注意事项：答题一定要让越多越多的人参与进来，才有意义;群话题的选择一定要考虑学生是否愿意参与;题目选择不能太难。

2) 主讲老师群内答疑【推荐指数：☆☆☆】

适用场景：用于测试群内活跃度与可转化空间

互动方式：群内直播课程、答疑

操作流程：与几位转化老师联系，沟通时间、方式，参考讲座群流程。

3) 推荐时间就近讲座、1 元体验课【推荐指数：☆☆☆】

适用场景：临近某场免费讲座或者新群，大家对企鹅辅导信任感不高的群

注意事项：尽量推试听课程，增强学生对某位老师的认知

话术案例：各位同学们晚上好哇~伟霆老师今天要给大家送超赞的学习福利来啦~前两天很多同学向 xx 老师询问有没有免费试听课的链接，其实在我们企鹅辅导 APP 里，有很多这样的免费课等待着你们呢!XX 老师为大家整理好了链接，今天 x 点有一场关于 x 的讲座大家快戳这里去听吧~名额有限喔!

渠道来源：根据年级选择

高一：https://fudao.qq.com/pc/course_pack.html?grade=5001&course_id=667

高二：https://fudao.qq.com/pc/course_pack.html?grade=5002&course_id=770

高三：https://fudao.qq.com/pc/course_pack.html?grade=5003&course_id=655

4) 晒学员订单、提分案例【推荐指数：☆☆】

适用场景：群内一般活跃时、可与下单用户群内直接确认订单；或分享学员提分案例

注意事项：前期可安排托，对订单进行确认。注重时间点发、建立群相册

分享话术：最近 XX 老师又收到了一些给我们报喜的同学们的私发消息呢！你们想不想看看学霸都给

我们说了啥！哈哈就知道你们期待，来来来，就给你们放几张啊！我们的这个同学啊，

我印象特别深刻，当初来找我的时候各种不信任啊！后来将信将疑的报名了一门，后来

收到讲义、随材、礼包后，又报了两门，最后上完课后又来找老师续保了秋季课哈哈

~你们看看当时我和他的聊天记录，一个暑假数学提分 30 分简直太幸福！

案例来源：参考附件二：学员提分案例

5) 老带新活动【推荐指数：☆☆☆】

活动目的：提高群内新增用户数量，促进群活跃，最大效率利用群资源、人力

适用场景：群内成员人数低于群容量上限的 80% 时或者群内人数呈现负增长每日大于 1%

参考话术：/欢迎各位同学加入腾讯企鹅辅导高中学生会 XX 群，我是 XX 老师。/

/xx 老师和大家悄咪咪的说个小福利喔！大家看见群文件中有非常多的学习资料了么

/其实 XX 老师这里还有更多优质、分科目的、分年级的学习资料呢/想要领取的同学

可以邀请五位自己的高中同学、高中朋友进群一起学习呢！并将进群通知截屏发送给

XXX 老师，经由老师人工确认后即可获得独享学习资料大礼包呢！！领取过大礼包

的同学记得不要外传喔！/

工具使用：<https://cqp.cc/t/27710> 【可计算群成员邀请数量，参考附件四：具体操作手册】

素材来源：附件五：学员专属礼包

6) 小班长制度【推荐指数：☆☆】

动作目的：把小班长培养成我们的群内意见领袖，与学生打成一片，帮助我们做转化动作；协助我们的群日常管理；协助规划师活跃群气氛。

选举流程：发放申请链接---筛选几位小班长，并颁发证书---与小班长建群，解释具体职责---设置小班长为管理员、专属头衔

申请链接：<https://wj.qq.com/s/2261334/221f/>

【回收后台：腾讯问卷，qq 登录：2458529880 密码：972066lqlq】

参考话术：hey~各位同学们~xx 老师要向大家宣布一件大事情呢！为了更好地帮助大家进步，了解大家的需求，我们要在群里面 pick 几位优秀的同学作为我们 XXX 群的小班长呢！只要你有一颗想优秀的心，想获得千人的管理经验，就快来填写这个申请链接吧！

<https://wj.qq.com/s/2261334/221f/>。报名今晚 10 点就截止喔！

成长福利：①与众不同的身份、头衔，颁发企鹅辅导小班长纪念证书，成为 xx 老师授权的群内管理员，群内 KOL 关键意见领袖。

②每一名小班长都可以获得 xx 老师的专属定制、优先答疑机会，在任一工作时间，小班长的所有疑问都将被优先解决；

③收获非凡的管理经历，千人群的管理经验，增强你的管理沟通能力，这个暑假与千位同学共同成长，企鹅辅导的小班长，到了自己学校的班级，那都是妥妥的班长喔~

班长职责：①自己了解企鹅辅导，认可企鹅辅导的产品、品牌、理念；

②与学习规划师协作，共同提高群内活跃度和群内活跃人数；

③树立群内形象，成为让大家认可、信服的小班长；

④策划原创话题及线上活动 idea，增加同学互动机会，提高大家对企鹅辅导的品牌认知度与信任度

证书制作:

<https://www.chuangkit.com/sharedesign?d=6a95d551-5ee1-47be-99d5-a0b828be25dd>

四、群聊转私聊路径

(一) 学习规划导向【推荐指数：☆☆】

配套动作：答疑图文+话术+多次、多种方式发放（群内公告、机器人群发私聊、@全体成员），引导群内成员与自己私聊。

话术案例：今天的学习资料已经上传，XX老师期待与各位同学们有一个共同进步的暑假🤗大家如果有学习上的疑问、课程上的疑惑都可以跟XX老师私聊喔，XX老师今天X点-X点全程在线，回答每一位同学的疑惑喔。

(二) 优惠券导向【推荐指数：☆☆☆】

配套动作：答疑图文+话术+多次、多种方式发放（群内公告、机器人群发私聊、@全体成员），引导群内成员私聊

话术案例：各位新高一的小同学，早上好哦[表情][表情]XX老师这里有一篇关于新高一的文章，小同学们可以看一看哦~如果想要领取新高一的暑期课程优惠券可以私聊XX老师领取哦[表情][表情]

文章来源:

<https://docs.qq.com/doc/BqI21X2yZlht1F0RUS0E7dOR1EiZsO2FA7Sf18Sjaq1Fw7294IQmKC2Cjyb92zg5Eb3ZfngD3TNbeV4IHSPC3?opendocxfrom=admin>

(三) 免费试听课链接导向【推荐指数：☆☆】

配套动作：煽情图文+话术+多次、多种方式发放（群内公告、机器人私聊、@全体成员）

话术案例：

各位同学大家晚安啦 ✨

这里 xx 老师要给大家安利一下我们的免费试听课程喔！

伴随着暑假的进行，腾讯企鹅辅导暑假班课也在火爆报名中！鉴于很多同学还不太了解腾讯企鹅辅导 app、不太了解暑假课程内容，XX 老师特意为大家准备了许多免费的试听课程~(高一高二高三都有呢) 🙌🙌

🔥领取方式：私聊 XX 老师，回复【领取 XX 年级 XX 学科资料】，就可领取喔 🔥

试听课链接：

<https://docs.qq.com/sheet/Bql21X2yZlht1F0RUS0E7dOR1Oumqa4DIR6y3Y9Ddd150JIT3lQmKC2Cjyb92qlnwx2k8ztZ1Dr5HL22r1Rr1?opendocxfrom=admin#gjjc9>

(四) 发布倒计时导向【推荐指数：☆☆☆】

适用场景：课程报课截至期限前 0~7 天、活动倒计时期间

配套动作：倒计时图文 + 话术 + 多次、多种方式发放（群内公告、机器人私聊、@全体成员），引导学员从群中到小框私聊自己咨询详情。

话术案例：

2018 年企鹅辅导最后一期高一暑假系统班停售仅剩 5 天！

8 月 10 号开课，8 天领跑新高一我们是认真的！

暑假班首次将大数据深度运用在教研、教学、教辅和助教每个环节

这可能是你没上过的预习课。

在新高一暑假班，你将获得：

清北名师在线教学，完善的课程体系设置，无限次回放

配套讲义、不凡大礼包，免费寄送到家，配套课程

专属答疑老师，24 小时 1v1 解答难题、批改作业

最后 5 天，不要错过高一领跑的好机会！

现在私聊 XX 老师，券后课程仅售 45 元！

(五) 群内精准调研导向【推荐指数：☆☆】

适用场景：活跃度持续低于 2%，私聊人数乏力、大型活动、倒计时来临时等；

动作介绍：在群内使用调研问卷获取意向用户 QQ，筛选意向用户后加 QQ 私聊；

参考文案：各位同学们大家 XX 好哇~在与大家近一个月的相处时间里，我们一起学习、交流，你爱过大海，我爱过你们，度过了一个非常愉快的暑假。在这里 XX 老师要向大家做一个小小的调研，问题很短，你填了就好，<https://wj.qq.com/s/2328505/f2df/> 爱你萌喔 (●' ◡ '●)

问卷链接：<https://wj.qq.com/s/2328505/f2df/>

【回收后台：腾讯问卷，选择 qq 登录：2458529880 密码：972066lqlq】

(六) QQ 营销工具导向【推荐指数：☆】

使用场景：群内成员活跃人数低于 1%或者课程报名截至前的特殊情况，本项适用于群运营两周后，长期禁言，日常无动作时。

动作介绍：利用群发机器人对针对群群内所有成员群发消息，然后进入私聊转化。

工具介绍：<https://cqp.cc/t/27710> 【可群转私聊 1V1 发送消息，具体操作手册参考附件四】

文案参考：

同学你好啊~

现在企鹅辅导针对新高一最后一期暑期课程报名还剩 6 小时了！！

双师制，答疑老师 1 对 1 辅导和批改作业

还有纸质版材料和大礼包京东快递免费寄到家哦~~

想进行课程咨询和报名的同学快回复我让我知道你还在呢！

领取优惠券，只需 45 元哦！！

五、私聊话术

(一) 私聊路径

1) 学习规划路径转化话术

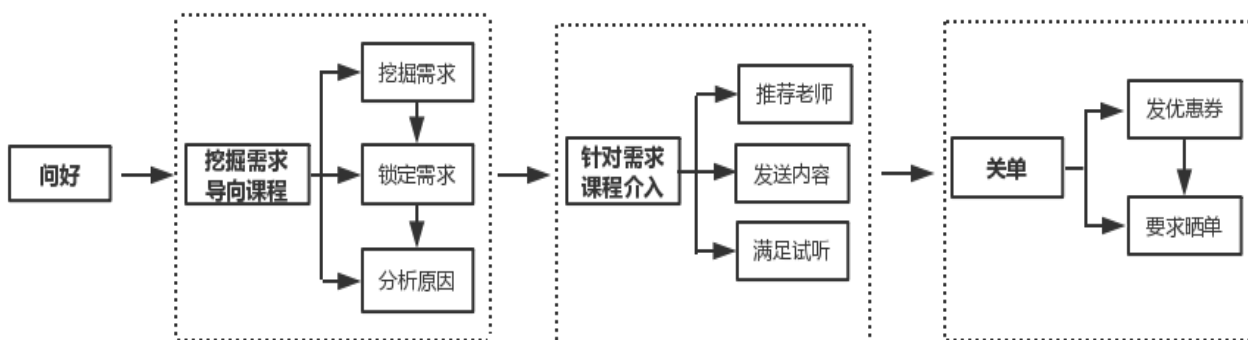


图 5-1 学习规划路径转化话术流程简图

表 5-1 学习规划路径转化话术流程表

步骤	内容	沟通原则	Q	A
step1	问好	让学生感受到老师的热情，拉近距离	1.1.老师，您好！	1.1 同学你好，老师有什么可以帮你的吗？
Step2	挖掘需求 导向课程	2.1 根据需求锁定基本信息（科目、年级、薄弱点） 2.2 锁定需求继续挖掘引导 2.3 分析原因 （引导到 Step3 课程介入上）	2.1 老师如何学好英语呢？ 2.2 回答年级。 回答薄弱点：词汇/语法/阅读/作文 2.3 ①基础差、听不懂/②老师讲课太快、跟不上/③没有学习动力，总想玩/④每天早起背单词，三天打鱼两天晒网，没坚持下去	2.1 同学，现在学习是处于哪个学习阶段呢？英语学科具体是哪个模块学习有困难呢？ 2.2 好多同学，包括老师当时在这个模块上学学习都有些吃力呢（真诚地给出一些学习建议），这可是高考的重要考点呐。哪有想过是因为什么原因吗？ 2.3 出现①是不是因为学习方法不正确呢？你会发现成绩好的同学学起来毫不费力，那是因为他们掌握了适合这个学科的好的学习方法。而好的方法又是有经验的好老师教给我们的。现在企鹅辅导有你需要的握有好方法的老师。 出现②情况的原因是因为老师讲课太枯燥，提不起你的兴趣吧。企鹅辅导的老师都非常幽默风趣，深入浅出，在轻松的氛围中同学就把知识点学会了。 出现③、④的原因是因为你没有好的学习习惯，缺少督促和监督，企鹅辅导的课程除了

				有授课老师，还配有 1 对 1 答疑老师，随时批作业和答疑，提前督促你上课。，我们的班课学习氛围超级好，成绩在后 10%的同学都能按时上课呢。
Step3	针对需求课程介入	<p>3.1 根据需求推荐老师</p> <p>3.2 发送目录</p> <p>3.3 满足试听需求，定时间回访</p>	<p>3.1. 嗯嗯，是这样的老师。老师您能帮我推荐老师吗？</p> <p>3.2 老师，能发送一下学习内容吗？</p> <p>3.3 老师，可以先试听吗？</p> <p>晚上 9 点（定时间）</p> <p>3.3.1 无回应</p> <p>3.3.2 试听感觉不错，报名</p>	<p>3.1 根据我们的分析，老师这边给你推荐高 X 暑期课程 xx 老师的课。XX 老师的课特别受学生欢迎，把 xx 知识融为一体，讲课幽默，深入浅出。并且现在针对新高 X 有优惠活动。同时老师讲课的纸质版讲义和大礼包是直接京东快递寄送回家哒。</p> <p>3.2 有哒。（发送目录，并简要介绍课程。）</p> <p>3.3 可以哒。老师给你试听链接哈。发送试听链接 https://fudao.qq.com/activities/shujiabanchuzhonggaoheji/index.html?v=1&from=g_cwt 先试听一下老师的课程适不适合自己哈。什么时候能试听结束呢？我们约个时间，老师需要你这边给一些试听反馈，我们更好地完善课程呢。</p> <p>好的，那我们晚上 9 点再聊。，根据约定时间回访：同学，你那边有试听结束吗？</p> <p>3.3.1 回访 1-2 次若无回应暂时放弃，备注。</p> <p>3.3.2 进入 Step4 关单流程</p>
Step4	关单	<p>4.1 确认是否现在报名，确定是否发优惠券</p> <p>4.2 要求晒单</p>	<p>4.1.1 现在报名</p> <p>4.1.2 不能立即报名</p> <p>发支付成功截图（流程结束）</p>	<p>4.1.1 稍等哈。老师帮你申请优惠券链接（差不多 30 秒后发送优惠券链接例如： https://fudao.qq.com/activities/cygysjbyhq0622/index.html?from=xsq_zlls</p> <p>4.1.2 根据实际情况确定是否继续跟进（常见情况话术见细节 Q&A 四）</p> <p>支付成功之后记得截图给老师，老师这边备一下单号，和快递核对，以防快递漏发</p>

2) 优惠券路径转化话术

①.被“优惠券”吸引，对课程不了解

私聊路径见《1) 学习规划路径转化话术》

②需求明确，直接提出购课

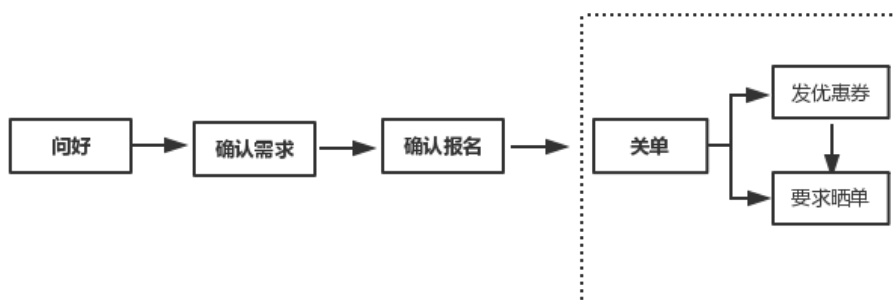


图 5-2 优惠券路径②转化话术流程简图

表 5-2 优惠券路径②转化话术流程表

步骤	内容	沟通原则	Q	A
step1	问好	让学生感受到老师的热情，拉近距离	1.1.老师，您好！优惠券怎么领？	1.1 同学你好。是想报名我们的课程吗？
Step2	确认需求 确认报名	2.1 确认学生需求 2.2 确认是否现在报名	2.1 是的。 2.2 回答年级、科目。	2.1 好的。你现在是哪个学习阶段，想报哪个科目呢？ 2.2 嗯嗯。是现在报名吗？
Step3	关单	3.1 发送优惠券 3.2 要求晒单	3.1 现在报名 发支付成功截图（流程结束）	3.1 稍等哈。老师帮你申请优惠券链接（差不多 30 秒后发送优惠券链接例如： https://fudao.qq.com/activities/cygyjsjbyhq0622/index.html?from=xsq_zlls 支付成功之后记得截图给老师，老师这边备一下单号，和快递核对，以防快递漏发

3) 免费试听课链接转化话术

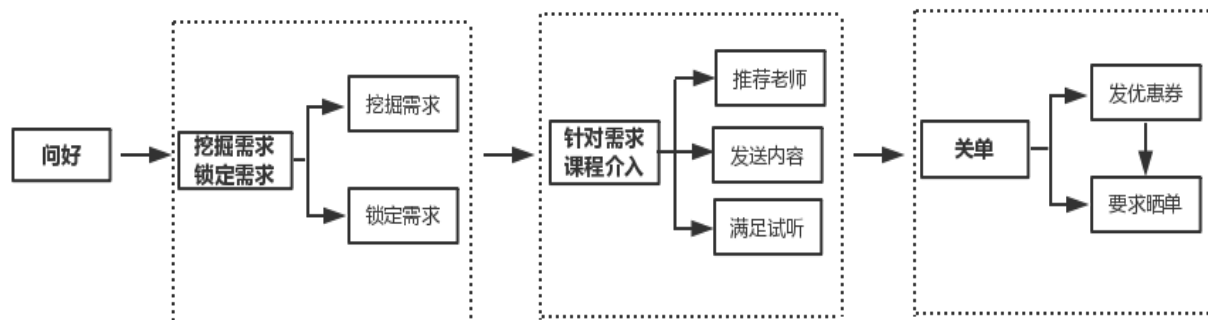


图 5-3 免费试听课链接转化话术流程简图

图 5-3 免费试听课链接转化话术流程表

步骤	内容	沟通原则	Q	A
step1	问好	让学生感受到老师的热情，拉近距离	1.1.老师，您好！	1.1 同学你好，老师有什么可以帮你的吗？
Step2	挖掘需求 锁定需求	2.1 根据需求提出问题 2.2 锁定需求	2.1 老师有 XX 科目的试听链接吗？ 2.2 回答年级和薄弱点。	2.1 同学你现在学习是处于哪个学习阶段呢？在 XX 科目的学习上存在哪些困难呢？ 2.2 好的。
Step3	针对需求 课程介绍	3.1 根据需求推荐老师 3.2 发送目录 3.3 满足试听需求，定时间回放	3.1 这一步老师主动提出推荐老师。 3.2 老师，有学习内容吗？ 晚上 9 点（定时间） 3.3.1 无回应 3.3.2 试听感觉不错，报名	3.1 根据你的情况，老师这边给你推荐高 X 课程 xx 老师的课。XX 老师的课特别受学生欢迎，把 xx 知识融为一体，讲课幽默，深入浅出。并且现在针对新高 X 有优惠活动。同时老师讲课的纸质版讲义和大礼包是直接京东快递寄送回家哒。 3.2 有哒。（发送目录，并简要介绍课程。）老师这边先给你发一下试听链接。发送试听链接 https://fudao.qq.com/activities/shujiabanchuzhonggaoheji/index.html?v=1&from=g_cwt 先试听一下老师的课程适不适合自己的哈。 3.3 什么时候能试听结束呢？我们约个时间，老师需要你这边给一些试听反馈，我们更好地完善课程呢。 好的，那我们晚上 9 点再聊。 根据约定时间回访：同学，你那边有试听结束吗？ 3.3.1 回访 1-2 次若无回应暂时放弃，备注。 3.3.2 进入 Step4 关单流程

Step4	关单	4.1 确认是否现在报名，确定是否发优惠券 4.2 要求晒单	4.1.1 现在报名 4.1.2 不能立即报名 发支付成功截图（流程结束）	4.1.1 稍等哈。老师帮你申请优惠券链接（差不多 30 秒后发送优惠券链接例如： https://fudao.qq.com/activities/cygysjbyhq0622/index.html?from=xsq_zlls 4.1.2 根据实际情况确定是否继续跟进，备注 （常见情况话术见细节 Q&A 四） 支付成功之后记得截图给老师，老师这边备一下单号，和快递核对，以防快递漏发
-------	----	---	---	--

4) 发布倒计时转化话术

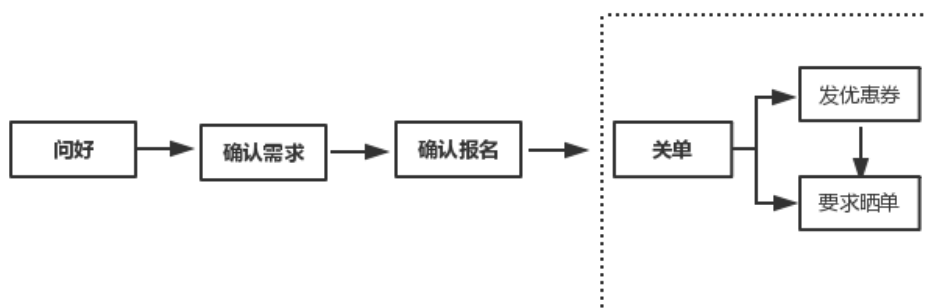


图 5-4 发布倒计时转化话术流程简图

图 5-4 发布倒计时转化话术流程表

步骤	内容	沟通原则	Q	A
step1	问好	让学生感受到老师的热情，拉近距离	1.1.老师，您好！要报名。	1.1 同学你好。是想报名我们的课程吗？
Step2	确认需求	2.1 确认学生需求	2.1 是的。	2.1 好的。你现在是哪个学习阶段，想报哪个科目呢？
	确认报名	2.2 确认是否现在报名	2.2 回答年级、科目。	2.2 嗯嗯。是现在报名吗？
Step3	关单	3.1 确认是否现在报名，确定是否发优惠券	3.1.1 现在报名 3.1.2 不能立即报名	3.1.1 稍等哈。老师帮你申请优惠券链接（差不多 30 秒后发送优惠券链接例如： https://fudao.qq.com/activities/cygysjbyhq0622/index.html?from=xsq_zlls 3.1.2 我们的优惠课程报名截止还剩 X 小时了，这样的优惠是史上最低了，现在报名还

		3.2 要求晒单	<p>能赶上发最后一波快递，假期逆袭掌握在你自己手里。你那边再好好考虑一下。</p> <p>根据实际情况确定是否继续逼单。</p> <p>支付成功之后记得截图给老师，老师这边备一下单号，和快递核对，以防快递漏发</p> <p>发支付成功截图（流程结束）</p>
--	--	----------	--

5) 群内精准调研转化话术

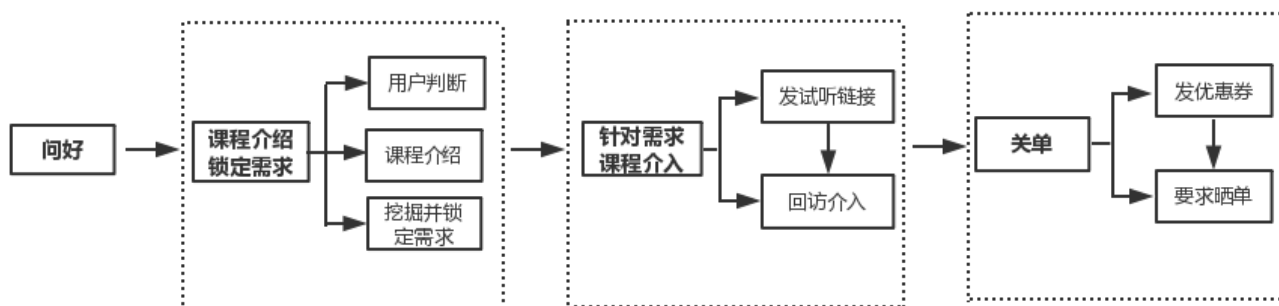


图 5.5 群内精准调研转化话术流程简图

图 5.5 群内精准调研转化话术流程表

步骤	内容	沟通原则	Q (老师)	A (学生)
step1	问好	主动联系学生 让学生放松警惕 感受到善意	1.1 同学你好。我是企鹅辅导学习规划师志玲老师，感谢你参加了我们的课程调研。现在老师想对你做一次回访，你那边现在有时间吗？	1.1 可以。
Step2	确认是否继续跟单	2.1 确认学生是否了解企鹅辅导课程 2.2 确认是否成为继续跟踪用户	2.1 同学，你那边有了解过企鹅辅导课程的对吧？ 2.2 老师这边看到你现在马上新高一，还没有报名企鹅辅导的课程。是没有辅导计划？还是报名了其他机构的课程呢？ 2.2.1 了解一下具体科目和情况，确认是否需要继续跟踪，如不需要直接放弃。 2.2.2 现在企鹅辅导有针对新高一的暑期优惠课程，只需要 XX 元，你那边有了解吗？	2.1 是的 2.2.1 报名了其他机构的课程 (根据实际情况确认是否放弃跟单) 2.2.2 没有报名其他机构的课程，自己预习 2.2.2 听过，不是很了解/不知道。
	介绍课程	2.3 介绍企鹅辅导	2.3 企鹅辅导是腾讯旗下的线上教育平台。我们的课程实行双师制，除了有主讲老师，还给同学们配有 1 对 1 的答疑老师，督促上课和批改作业。同时，赠送老师讲课的纸质版讲义和大礼包，京东快递免费寄送回家。	2.3 知道了。

	挖掘并锁定需求	2.4 挖掘并锁定需求	2.4 同学, 你现在哪科的学习上存在困难呢? 老师给你推荐一下课程, 你先试听一下。	2.4 回答薄弱课程。
Step3	针对需求相关课程介入	<p>3.1 发送试听链接</p> <p>3.2 约定时间回访</p>	<p>3.1 根据你的情况, 老师这边给你推荐试听高 X, XX 课程的 XX 老师。老师讲课风趣幽默, 深入浅出, 很多同学反馈都不错。老师这边给你发一下试听链接。发送试听链接 https://fudao.qq.com/activities/shujia_banchuzhonggaoheji/index.html?v=1&from=g_cwt</p> <p>3.2 什么时候能试听结束呢? 我们约个时间, 老师需要你这边给一些试听反馈, 我们更好地完善课程呢。 根据约定时间回访: 同学, 你那边有试听结束吗?</p> <p>3.2.1 回访 1-2 次, 若无回应, 放弃。</p> <p>3.2.2 进入 Step4 关单流程</p>	<p>3.1 好的, 谢谢老师。</p> <p>3.2 晚上 9 点</p> <p>3.2.1 无回应</p> <p>3.2.2 试听感觉不错, 想报名</p>
Step4	关单	<p>4.1 确认是否现在报名, 确定是否发优惠券</p> <p>4.2 要求晒单</p>	<p>4.1.1 现在报名吗?</p> <p>稍等哈。老师帮你申请优惠券链接 (差不多 30 秒后发送优惠券链接例如: https://fudao.qq.com/activities/cygysjbyhq0622/index.html?from=xsq_zlls</p> <p>4.1.2 不能立即报名</p> <p>支付成功之后记得截图给老师, 老师这边备一下单号, 和快递核对, 以防快递漏发</p>	<p>4.1.1 是的</p> <p>4.1.2 根据实际情况确定是否继续跟进 (常见情况话术见细节 Q&A 四)</p> <p>发支付成功截图 (流程结束)</p>

6) QQ 营销工具转化话术

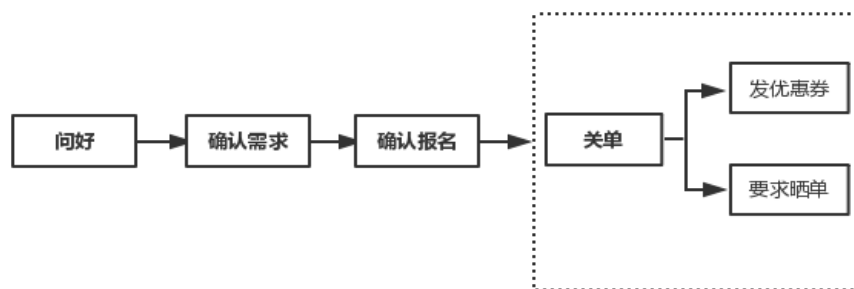


图 5-6 QQ 营销工具转化流程简图

表 5-6 QQ 营销工具转化流程表

步骤	内容	沟通原则	Q	A
step1	问好	让学生感受到老师的热情，拉近距离	1.1.老师，您好！ 优惠券怎么领？	1.1 同学你好。是想报名我们的课程吗？
Step2	确认需求 确认报名	2.1 确认学生需求 2.2 确认是否现在报名	2.1 是的。 2.2 回答年级、科目。	2.1 好的。你现在是哪个学习阶段，想报哪个科目呢？ 2.2 嗯嗯。是现在报名吗？
Step3	关单	3.1 确认是否现在报名，确定是否发优惠券 3.2 要求晒单	3.1.1 现在报名 3.1.2 不能立即报名 发支付成功截图（流程结束）	3.1.1 稍等哈。老师帮你申请优惠券链接（差不多 30 秒后发送优惠券链接例如： https://fudao.qq.com/activities/cygysjbyhq0622/index.html?from=xsq_zlls 3.1.2 根据实际情况确定是否继续跟进 (常见情况话术见细节 Q&A 四) 支付成功之后记得截图给老师，老师这边备一下单号，和快递核对，以防快递漏发

(二) 常见 Q&A

1) 有关课程时间的问题

Q: 老师这期课程的时间和我的其他课程时间冲突了。

A: 我们的课程是可以无限次回放的，错过了直播也不要紧。

Q: 错过直播，还会有答疑老师吗？

A: 错过直播答疑老师的 1 对 1 答疑是不受影响的，答疑老师随时批改作业的。

Q: 老师，可以再课程前一天报名吗？

A: 我们的课程还有 X 小时报名就截止了。要留出足够的时间寄送讲义的。老师这边建议尽快报名，优先报名时优先寄送快递、优先分配答疑老师，可以提前进课程群与老师交流哒。

2) 有关课程资料寄送的问题

Q 老师我家在偏远农村或者县城，快递可以寄送到吗？

A: 我们是发京东快递，京东快递都是可以直接送到家的。

Q: 老师，快递大约几天能到啊？

A: 快递寄出后一般 2-3 天就到啦。但是现在订单有些多，仓库发出可能会延迟些。

3) 有关课程选择的问题

Q: 提高班和尖子班的授课内容一样吗？有什么区别吗？

A: 提高班和尖子班授课内容是一样的，但是尖子班需要先通过测试才能报名。提高班针对底子弱一些的同学，帮助同学在新学期把基础知识打牢；尖子班练习题的难度可能大些，适合基础较好，想提升的同学。

4) 有关优惠券链接的问题

Q: 老师一张优惠券可以买几科课程呢？只能领一张优惠券吗？

A: 一张优惠券只能购买一科课程，可以多次领取优惠券的。

Q: (第二次领取优惠券时) 老师, 点开优惠券链接, 还没点领取就已经显示被领取?

A: 可能已经领取了, 你去支付试试看有没有减免费用。(如果没有, 应该是优惠券用完了, 找同事配优惠券)

Q: 老师, 能先把优惠券链接发给我吗?

A: 同学, 不好意思, 现在报名的同学比较多, 我们优先给现在报名的同学申请优惠券。你那边决定决定报名了私聊老师, 再给你申请优惠券哈!

5) 不能立即报名的问题

Q: 等父母回家商量.

A: 好的, 那你那边什么时候会的家长沟通, 我们约定一下时间.

按照约定时间回访: 同学, 你那边有跟家长商量吗?

Q: ①同意, 报名, 走 Step4 关单流程。

②不同意, 询问原因, 根据实际情况确定是否继续跟进。

③无回应, 暂时放弃, 备注。

Q: 再考虑一下。

A: a. 好的, 你那边随时关注企鹅辅导上的课程, 有任何问题再联系老师.

b. 倒计时阶段: 我们的优惠课程报名截止还剩 X 天了, 这样的优惠是史上最低了, 现在报名还能赶上发最后一波快递, 假期逆袭掌握在你自己手里.

六、闭单环节

（一）用户备注、分组

1) 动作目的

对未转化的用户标记原因，方便后续跟进；对已转化的用户进行标记，方便续保、扩科；方便进行用户筛选。

2) 备注标注

分组参考：【未报课】、【准备报课】、【已报一科】、【已报多科】

备注模板：【年级 意向科目 昵称】

▶ 我的好友	83/139
▶ 未报课	223/373
▶ 准备报课	2/4
▶ 已报单科	0/1
▼ 已报多科	0/0

▼ 未报课	223/373
 高二 数学 挽回	
 高二 物理化学 不易	
 高二 语文 扶舒	
 高三 数学 邓涛	

（二）数据反馈

1) 每日更新

更新每日群成员人数、群活跃人数到【高中社群运营 tim】社群人数监控 sheet；

更新每日成单记录、每日群运营动作到【高中社群运营 tim】对应 sheet；

【高中社群运营 tim】：

<https://docs.qq.com/sheet/Bql21X2yZlht1F0RUS0E7dOR1Oumqa4DIR6y3Y9Ddd150JIT3IQmKC2Cjyb92qInwx2k8ztZ1Dr5HL22r1Rr1?opendocxfrom=admin#786hvu>

2) 每周更新

更新本周各群成单转化率、总结群运营转化动作效果，输出给对应负责人。

（三）QQ 空间更新

1) 动作目的

在无形中进行用户教育，使得信息覆盖更多用户，促进转化。

2) 图文参考

由负责人在 QQ 群中更新每日 QQ 空间素材，督促各学习规划师更新空间；

图文来源可为电销组每日素材，可为自己积累的素材。

附录

附件一~五请参考本文档附属的压缩包文件：

附件一：学习资料

附件二：学员提分案例

附件三：企鹅辅导班课介绍

附件四：社群工具使用教程

附件五：学员专属礼包