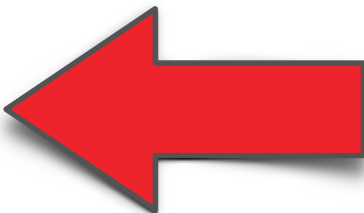


产品名称	用户画像赋能运营
技能组件	<div>1. 定义客户角色、定位</div> <div>2. 基于客户分类设计触点并建立客户旅程</div> <div>3. 制定客户体验数据评估指标体系，数据驱动增长</div>
工具和技术	Office/BI
类型	业技融合 数据运用
业务价值	业务与运营精准化
场景分类	客户

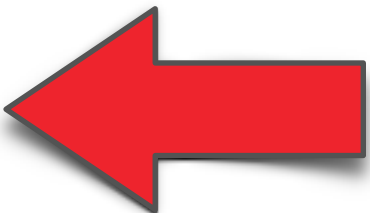
知识组件	产品简介
<div><div>• 互联网运营思维</div><div>• 客户角色</div><div>• 客户定位和精准分类</div><div>• 用户行为分析</div><div>• Persona 卡片</div><div>• 用户旅程地图</div><div>• 客户运营活动设计</div><div>• 客户深度访谈</div><div>• KANO 模型</div></div>	<div><div>• 拆解 6 大行业名企真实案例，覆盖互联网、新零售、金融服务、电商、消费品等热门行业，结合自身业务即学即用，掌握如何从互联网运营的角度定义业务场景中的客户角色；</div><div>• 全面的了解用户研究关键方法，学习如何摸准用户痛点，快速占领用户心智，促进业务增长；</div><div>• 了解用户行为分析方法，诊断业务中可能存在的问题、发现业务创新的机会；</div><div>• 掌握核心业务场景的用户数据分析方法，精准描摹客户画像，对客户进行准确分类和定位；</div><div>• 学习如何制定用户体验度量衡指标和建立落地方案，通过各种客户运营活动（线上、线下、线上+线下）提高客户忠诚度、增强凝聚力的激励措施，利用数据驱动增长。</div></div>



产品·用户体验地图与体验设计

产品名称	用户画像赋能运营
技能组件	1. 发现问题点和创新机遇 2. 实施产品和客户研究 3. 产品、产品功能/特性/配置 4. 客户体验管理和改进
工具和技术	Office/BI
类型	业技融合 数据运用
业务价值	业务与运营精准化
场景分类	客户

知识组件	产品简介
<ul style="list-style-type: none">客户需求挖掘客户体验量化满意度指标体系NPS（Net Promoter Score）客户体验周期客户体验地图产品体验设计	<ul style="list-style-type: none">掌握系统的、科学的方法论，准确挖掘客户需求，量化客户体验，把握行业、市场和竞争趋势，为产品研发策略提供更有效、更有洞察力的信息；了解满意度指标体系的建立方法，建立产品的可量化标准，从而更客观地衡量产品的用户体验，为产品使用体验的跟踪、标杆和持续改进建立一个可持续的监测体系；学会利用 NPS（Net Promoter Score），找出问题点和创新机会，作为商业决策和战术的参考；了解客户体验周期，知道如何将不同阶段的指标和客户接触点区分开来，以便为产品研究和体验管理制定更具体、更有针对性的措施、指标和解决方案。



数字化转型实战课程

 类型（Category）	 业务价值（Value）	 场景分类（Scene）	 产品名称（Product Name）	 转向	
数字化新基座	数据上云	产品与技术	<input checked="" type="checkbox"/> 数据产品经理		
	信息上云	产品与技术	<input checked="" type="checkbox"/> B端产品经理		
业技融合 数据运用	产品与研发敏捷化	产品与服务	<input checked="" type="checkbox"/> 精益数字产品设计与创新		
		客户	<input checked="" type="checkbox"/> 用户画像赋能运营		
	业务与运营精准化		<input checked="" type="checkbox"/> 用户体验地图与体验设计		
			<input checked="" type="checkbox"/> 增长体系方法论		
			<input checked="" type="checkbox"/> 商业模式画布与创新		
			<input checked="" type="checkbox"/> 数字化，新零售与增长		
	营销	<input checked="" type="checkbox"/> 大数据驱动的数字化营销创新			
		<input checked="" type="checkbox"/> 营销增长实战			
	运营管理	<input checked="" type="checkbox"/> 行业数据运用（业技融合）			
		<input checked="" type="checkbox"/> BI 可视化分析			
		<input checked="" type="checkbox"/> Excel 高级数据分析			
		<input checked="" type="checkbox"/> PMP 认证培训（第七版）			
	组织与管理智能化	人力资源	<input checked="" type="checkbox"/> Excel 人力资源数字化		
		组织文化	<input checked="" type="checkbox"/> Python 办公自动化		