

2016 年培训计划（第二期）

课程编号	内容		分享人
001	客服基础	客户服务保障制度及日常工作	李福丽
		客服工作的重要意义	
002	产品知识	EC 通知识与销售技巧	谢清韵
		域名、邮箱基础知识	孙超
		PPC 基础知识及分析数据	技术部支持
		如何分析设置关键词	
全球贸易通与阿里巴巴的区别	潜敏杰		
003	SEO 基础知识	谷歌等搜索引擎规则讲解	王颖
		如何诊断效果不良网站原因	李韦韦
004	沟通技巧	常见问题归纳与解决	陈芬芬
		客服常用话术培训	张莉莉
005	技能培训	客户资料收集注意事项	陈春
		制作期服务流程	叶婷婷
		全球贸易通后台培训	张莉莉
		ETS 网站后台培训	赵英
		CMS 网站后台培训	陈女
		后台培训现场演练(3-4 次课程)	
		电话、上门回访现场演练	孙超
		SNS 平台使用方法	徐婷
如何更好的利用 EDM	张旋利		
006	客户维护	上线后客户关系如何维护	李韦韦
		上线后如何跟进客户	谢清韵
007	营销能力	如何和客户谈续费及二次开发	潜敏杰
		如何催款	赵英
008	心态问题	如何保持良好的工作状态	王颖
		如何处理客户的投诉和抱怨	刘玉兰

备注:

部门培训定在每周三下午三点半或者四点,根据具体下班时间而定,每次培训需按时完成,分享人不在的可依次往下推,请各位提前做好课件!培训结束将有书面考试,大家认真听讲,有问题及时提出!