

T/SCFC

苏州市连锁经营商会团体标准

T/SCFC XXXX—2023

私域流量运营培训服务规范

Private domain traffic operation training service specifications

(征求意见稿)

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

苏州市连锁经营商会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 培训目的	1
5 机构管理	1
6 人员要求	1
6.1 总体要求	1
6.2 培训师资	2
6.3 辅助人员	2
7 服务流程	2
7.1 培训需求分析	2
7.2 制定培训方案	2
7.3 开班准备	4
7.4 授课	4
7.5 跟踪管理	5
7.6 意见反馈	5
7.7 结业考核	5
8 档案管理	5
9 服务质量保证与监督	5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由苏州市连锁经营商会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

私域流量运营培训服务规范

1 范围

本文件规定了私域流量运营培训的培训目的、机构管理、人员要求、服务流程、档案管理以及服务质量保证与监督。

本文件适用于私域流量运营的培训服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 29359 非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则

GB 50016 建筑设计防火规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

私域流量 private domain traffic

从公域（Internet）、它域（平台、媒体渠道、合作伙伴等）引流到自己私域（官网、客户名单），以及私域本身产生的流量（访客）；是可以进行二次以上链接、触达、发售等市场营销活动客户数据；是和域名、商标、商誉一样属于企业私有的经营数字化资产。

4 培训目的

应使培训对象掌握以下基本工作内容：

- 掌握数字营销最新动态、主张、观点、案例及前沿方案；
- 了解线下实体店电商与 O2O 数字营销精彩案例；
- 掌握私域运营思维与战略意识；
- 明确智慧零售新玩法、零售创新等方式；
- 培养企业数字营销运营人才；
- 辅助企业加快结构调整、创数字营销方式、提升业务效率。

5 机构管理

5.1 培训机构应依法登记，并取得业务主管部门认可。

5.2 应按照国家有关法律、法规和行业规定组织经营和管理，有健全的管理制度。

5.3 应具备培训场所及设施，培训场地应不小于 100 m²，并配备电脑、投影仪等多媒体电教设备。

5.4 应配备专兼职教授，负责讲授私域运营相关知识的课程。

5.5 应有专业的培训方案、课程设置、培训教材。

5.6 应配备专职的管理人员，负责私域流量培训班的跟班服务。

6 人员要求

6.1 总体要求

6.1.1 职业素质

- 6.1.1.1 应熟悉相关法律、法规及行业要求。
- 6.1.1.2 应诚实守信，不违背公序良俗，具有较强的责任心和良好的职业素养。
- 6.1.1.3 应具有良好的组织、管理、沟通与协调能力。

6.1.2 行为要求

- 6.1.3 应按培训协议（合同）约定的相关内容提供服务，应重承诺，守信用，不应欺骗、误导培训对象。
- 6.1.4 穿着得体，举止大方，保持良好的精神风貌；且应热情、耐心，注意沟通时方式。

6.2 培训师资

- 6.2.1 应具备高等教育师资及其他相关专业资质，能胜任教学过程的要求。
- 6.2.2 培训讲师应具备私域流量培训的专业基础能力，包括但不限于：
 - a) 熟悉本行业相关法律法规，具备培养学员职场法律意识的 ability；
 - b) 关注行业发展动态，具备将本行业领域的新理念、新技术融入培训课程的能力；
 - c) 具有能够按照私域流量运营官职业资格与标准开展培训服务的能力；
 - d) 具备私域流量布局、运营、策划、推广等基础知识的转化能力；
 - e) 具备私域流量运营培训的教学设计、教学实施、案例交付指导、考核评价等专业基础培训服务能力。

6.3 辅助人员

- 6.3.1 工作认真负责，了解基本的私域运营培训业务知识，熟悉私域运营培训的相关流程。
- 6.3.2 掌握办公软件和文字编辑工作，专门服务私域运营培训和跟踪服务工作。

7 服务流程

7.1 培训需求分析

- 7.1.1 培训前应开展学员在不同职业方面的专题需求调查，根据不同职业方向的服务对象和市场需求提供相应的培训内容。
- 7.1.2 对需求信息进行甄别与选择，分析确定培训目标、培训内容、培训方式以及培训过程管理和评价考核。

7.2 制定培训方案

7.2.1 方案设置

根据培训需求分析结果，制定培训方案，内容包括但不限于：

- 目的与内容；
- 对象与规模；
- 时间与地点
- 方式与方法；
- 阶段目标任务；
- 进度安排；
- 培训师资选聘；
- 考核方式与方法。

7.2.2 培训内容

培训内容参照表1。

表1 培训课程表

主题	课程名称	课程内容				
私域布局	新零售私域布局	案例分析：私域渠道布局 常见私域运营模式				
	从公域到私域导流	私域流量构成 私域引流渠道有哪些 私域流量运营核心				
		实践作业	社群定位做好社群公告 建2个100人以上的社群			
	私域运营逻辑	私域运营变现闭环设计	私域运营变核心 私域变现闭环流程优化			
		如何提高私域流量转化率	如何进行私域引导 引导私域的鱼饵设计 私域转化话术优化 设计属于你的引流话术			
实践作业			设计线上、线下营销方案			
私域内容运营			用户人群定位与内容策划 内容选题与分析 品宣与品销内容 对标账号拆解			
		内容策划与互动	超级种草图文内容策划 高播放的短视频内容策划 高转化的直播内容策划			
	实践作业		企业/个人账号内容策划方案			
	私域用户运营	私域用户运营	用户标签、分层、维护、活动策划			
用户唤醒与裂变		实践+考核：私域直播现场成交与裂变， 小组汇报，颁发证书				
短视频与直播账号运营	理论基础	短视频与直播带货的平台生态解读 短视频直播从业者的法律规范				
	实务技能	短视频直播的算法推荐机制 短视频直播行业的变现路径 抖音账号定位的全套方案 抖音短视频分析技巧 如何制作一条优质短视频 短视频价值以及直播脚本设计 如何做好直播前的引流短视频 引流短视频策划四大要素 引流短视频内容模板及案例分析				
		实践作业	账号定位 搭建企业或个人抖音/视频账号			
		公域爆款内容创作	实务技能	从搜索流量时代走向内容推荐流量时代 当你的抖音视频上传到平台后 抖音上热门的原理机制 关于短视频的流量能力 数据分析要弄明白 平台已有的内容分类 关于人设和定位 账号定位公式 用九宫格思考法给账号定位 关于短视频的5个关键点 你凭什么用文字触动她		
				实践作业	短视频推广方案	
				公域短视频拍摄剪辑及推广	实务技能	如何用手机拍出热门视频 拍摄高手必备技能

表1 培训课程表（续）

主题	课程名称	课程内容
公域短视频拍摄剪辑及推广	实务技能	拍摄高手必备手法
		短视频案例分析
	实践作业	手机拍摄功能参数的设置 用5种景别及四种运镜的技巧，各拍摄一段短视频样片
公域直播	实务技能	开启直播带货的3把金钥匙
		直播带货的注意事项
		随学随用的带货技巧
		主播职业认知
		什么是兴趣电商
		主播素质培养，六大能力
		洞察不同粉丝的心理消费需求
		主播技能培养
	直播带货八大话术及示范	
最后一课	考前辅导	

7.2.3 培训方式

培训采用线上、线下两种方式进行。

7.3 开班准备

7.3.1 培训场所

- 7.3.1.1 应具有私域运营培训所需的网络硬件条件和移动信号。
- 7.3.1.2 场所消防应符合 GB 50016 的规定。
- 7.3.1.3 设施设备应有专人保管、维护，确保正常使用。

7.3.2 教学团队

- 7.3.2.1 根据培训内容选聘培训讲师，组建教学团队，负责对参加培训的学员进行授课、指导。
- 7.3.2.2 教学团队和人员配备应具备满足培训内容和培训需求的能力，每个班不少于 2 名讲师。
- 7.3.2.3 讲师应及时更新知识，调整授课方式，不断充实和完善培训内容

7.3.3 审核、通知学员

- 7.3.3.1 应根据培训计划及相关文件要求，对报名参加培训的学员逐一进行资格审核，并根据审核结果确定学员是否符合参加私域流量培训培训。
- 7.3.3.2 审核通过后，应签订培训协议，且符合 GB/T 29359 中的规定。
- 7.3.3.3 应在培训前通知所有学员，告知培训详细安排。

7.3.4 教材设备

应根据培训计划要求和报名参加学员规模，准备满足教学需要的培训教材、设施、设备、仪器和各种用品。

7.4 授课

- 7.4.1 授课前，学员应进行签到，复制人员应告知培训纪律、告知注意事项等。
- 7.4.2 授课期间应遵守课程方案，选用适合的教学手段，合理组织教学，且注重与学员互动。
- 7.4.3 授课方式应灵活多样，可采取以下方式进行授课：
 - 运用多媒体；
 - 运用管理教练、案例教学、情景模拟等教学。
- 7.4.4 应做好培训期间的安全监管工作。

7.5 跟踪管理

7.5.1 应通过多种方式，建立跟踪服务的渠道和机制。

7.5.2 应开展培训后的跟踪服务，及时为学院解决与培训内容有关的问题和困难。

7.6 意见反馈

培训结束后，应组织学员畅所欲言，辅助人员记录好其意见并留存，并进行相应改进。

7.7 结业考核

7.7.1 考核以机考方式进行，实行百分制，主要考核从事本职业应掌握的理论知识和专业基础知识，考核时间为。

7.7.2 结业后，应交付案例，作为考核一部分。

7.7.3 考核结束后，20 日左右出考核结果，考核通过后 30 日左右发放培训合格证书；考核未通过，有一次补考机会。

8 档案管理

8.1 应将培训过程中形成的各种资料进行汇总、分类、储存，归档管理。

8.2 存入档案的资料应包括但不限于：

- a) 培训方案；
- b) 教师登记表；
- c) 学员信息；
- d) 培训课程资料；
- e) 培训签到表；
- f) 意见反馈内容。

8.3 档案中的各项资料内容应真实、齐全、完整。

8.4 档案应以纸质版和电子版两种方式存放，宜对档案进行数字化管理。

8.5 档案的保存期限应符合或不低于相关法律法规的要求。

9 服务质量保证与监督

9.1 应建立服务质量保障机制，定期收集、分析服务对象的意见和建议，并进行相应改进，同时应建立讲师培训质量评价机制，定期考核评定教师培训质量。

9.2 应建立投诉处理机制，及时有效处理服务对象的投诉。培训服务质量投诉处理应按照 GB/T 17242 的规定执行。

9.3 培训机构应自觉接受社会及相关部门的监督。