**《腾讯社群运营基础》**

**课程标准**

深圳市腾讯计算机系统有限公司

2021年7月

**目录**

[一、培训说明 3](#_Toc79071864)

[1.课程名称 3](#_Toc79071865)

[2.培训定义 3](#_Toc79071866)

[3.培训对象 3](#_Toc79071867)

[二、培训目标 3](#_Toc79071868)

[1.职业素养目标 3](#_Toc79071869)

[2.理论知识目标 4](#_Toc79071870)

[3.操作技能目标 4](#_Toc79071871)

[三、课时分配 5](#_Toc79071872)

[1.总培训课时 5](#_Toc79071873)

[2.培训课时分配表 5](#_Toc79071874)

[四、培训要求与培训内容 7](#_Toc79071875)

[五、推荐教材 13](#_Toc79071876)

[六、培训实施 13](#_Toc79071877)

[1.培训师资 13](#_Toc79071878)

[2.培训场地 14](#_Toc79071879)

[3.实训设备 14](#_Toc79071880)

[七、考核评价 14](#_Toc79071881)

[1.考核方式 14](#_Toc79071882)

[2.考核内容 15](#_Toc79071883)

[4.考核时间 15](#_Toc79071884)

[5.考核设施 15](#_Toc79071885)

《腾讯社群运营基础》课程标准

## 一、培训说明

## 1.课程名称

腾讯社群运营基础

## 2.培训定义

教授腾讯社群运营技能，帮助学员在腾讯生态内实现私域流量池搭建、用户运营、社群变现和个人/品牌影响力打造。

## 3.培训对象

准备从事或正从事腾讯社群运营岗位、用户运营岗位、私域流量运营岗位的人员。

## 二、培训目标

通过培训，使培训对象能够掌握腾讯社群运营的底层思维和实践操作技巧，能结合现有资源和运营目标，搭建并运营腾讯社群；能在互联网企业、新零售企业、数字化转型中的传统企业等领域中，从事社群运营、社群营销、用户运营等岗位的工作。

## 1.职业素养目标

1. 具有积极的人生态度、健康的心理素质、良好的职业道德；
2. 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志；
3. 具有良好的人际交往、团队协作能力；
4. 具有良好的书面表达和口头表达能力；具有良好的人文素养和继续学习的能力；
5. 具有基本的数学运算和运用计算机进行技术交流、信息处理的能力；
6. 具有获取新知识、新技能的意识和能力，能适应不断变化的职业社会。

## 2.理论知识目标

1. 熟悉社群管理的政策法规和社群运营者的社会责任；
2. 熟悉搭建社群的基础操作；
3. 熟悉社群成员招募与成员管理的基础操作；
4. 掌握社群的日常运营策略；
5. 掌握社群的线下活动运营方法；
6. 掌握社群运营工具的使用方法。

## 3.操作技能目标

1. 能够维护群管理的政策法规，承担社群运营者的社会责任；
2. 能够结合自身定位，进行有效合理的社群规划，完成社群的基础搭建；
3. 能够完成社群成员的招募与管理；
4. 能够通过一些日常运营技巧增强社群活跃度；
5. 能够完成社群线上及线下活动的策划与运营；
6. 能够利用第三方工具提升社群运营效率。

## 三、课时分配

## 1.总培训课时

总培训课时：总培训课时：50课时，其中包含教学课时48课时、认证考试课时2课时，根据课程特点灵活采用直播、录播、案例等教学方式。

## 2.培训课时分配表

具体培训课时分配见下：

**培训课时分配表**

| **培训内容** | **培训课时** | **总课时** |
| --- | --- | --- |
| **模块一：社群管理的政策与社会责任** | **3** | **3** |
| 一、社群管理的政策与法规 | 1 |
| 二、社群运营者的社会责任 | 1 |
| 三、实训：社群管理的政策与社会责任 | 1 |
| **模块二：社群的搭建** | **10** | **10** |
| 一、明确社群的建群动机 | 1 |
| 二、建立社群 | 1 |
| 三、目标人群的定位和痛点分析 | 1 |
| 四、构建社群的价值体系 | 1 |
| 五、打造社群的共同价值观 | 1 |
| 六、制订系统化的社群规则 | 1 |
| 七、搭建社群的立体化传播体系 | 1 |
| 八、实训：社群的搭建 | 3 |
| **模块三：社群成员的招募与管理** | **9** | **9** |
| 一、社群成员的配置策略 | 1 |
| 二、社群成员的三大引流途径 | 1 |
| 三、社群的裂变“涨粉”设计 | 1 |
| 四、社群的成员信息收集与整理 | 1 |
| 五、引导新成员融入社群 | 1 |
| 六、劝退不合适的社群成员 | 1 |
| 七、实训：社群成员的招募与管理 | 3 |
| **模块四：社群的日常运营** | **12** | **12** |
| 一、群资料包的策划与搜集 | 1 |
| 二、群日报的策划与运营 | 1 |
| 三、群聊精华的整理与保存 | 1 |
| 四、群分享活动的策划与运营 | 1 |
| 五、群打卡项目的策划与运营 | 1 |
| 六、群团购的策划与运营 | 1 |
| 七、群红包的发放策略 | 1 |
| 八、群积分的激励策略 | 1 |
| 九、处理群内争议的策略 | 1 |
| 十、实训：社群的日常运营 | 3 |
| **模块五：社群线下活动的策划与运营** | **8** | **8** |
| 一、策划期：线下活动策划书的策划与撰写 | 1 |
| 二、筹备期：线下活动筹备的四大要素 | 1 |
| 三、宣传期：线下活动宣传的四个环节 | 1 |
| 四、执行期：活动顺利执行的两大关键 | 1 |
| 五、复盘期：线下活动复盘的五个环节 | 1 |
| 六、实训：社群线下活动的策划与运营 | 3 |
| **模块六：社群运营的常用工具** | **6** | **6** |
| 一、群管理工具 | 1 |
| 二、群直播工具 | 1 |
| 三、群海报制作工具 | 1 |
| 四、实训：社群运营的常用工具 | 3 |
| **考试认证** | **2** | **2** |
| **总 计** | **50** | **50** |

## 四、培训要求与培训内容

| **培训内容** | | **培训要求** | **培训建议** |
| --- | --- | --- | --- |
| **模块一：社群管理的政策与社会责任** | 一、社群管理的政策与法规 | 操作技能要求：  1.熟悉社群管理的政策与法规；  2.避免社群运营中的违规行为。  理论知识要求：  1.熟悉社群管理的政策与法规；  2.了解社群运营中的违规行为。 | 重点：  1.熟悉社群管理的政策与法规；  2.了解并避免社群运营中的违规行为；  3.熟记并承担社群运营者的社会责任。 |
| 二、社群运营者的社会责任 | 操作技能要求：  1.承担社群运营者的社会责任。  理论知识要求：  1.熟记社群运营者的社会责任。 |
| 模块二：社群的搭建 | 一、明确社群的建群动机 | 操作技能要求：  1.能够在建群之前明确建群动机。  理论知识要求：  1.了解常见的6种建群动机。 | 重点：  1.了解常见的建群动机；  2.用不同的方法建立社群；  3.构建社群的价值体系；  4.打造社群的共同价值观；  5.制订系统化的社群规则；  6.搭建社群的传播体系。 |
| 二、建立社群 | 操作技能要求：  1.能够使用不同的方法建立社群。  理论知识要求：  1.了解不同的社群建群方法。 |
| 三、目标人群的定位和痛点分析 | 操作技能要求：  1.能够定位目标人群并进行痛点分析。  理论知识要求：  1.掌握目标人群的定位方法和痛点分析方法。 |
| 四、构建社群的价值体系 | 操作技能要求：  1.能够构建社群价值体系。  理论知识要求：  1.掌握构建社群价值体系的方法。 |
| 五、打造社群的共同价值观 | 操作技能要求：  1.能够拟定社群的共同价值观。  理论知识要求：  1.掌握打造社群共同价值观的方法。 |
| 六、制订系统化的社群规则 | 操作技能要求：  1.能够制订出一套社群的群规。  理论知识要求：  1.掌握社群规则的制订方法。 |
| 七、搭建社群的立体化传播体系 | 操作技能要求：  1.能够搭建社群的立体化传播体系。  理论知识要求：  1.掌握社群传播体系的搭建方法。 |
| 模块三：社群成员的招募与管理 | 一、社群成员的配置策略 | 操作技能要求：  1.能够配置社群运营成员的结构。  理论知识要求：  1.了解社群成员的配置策略。 | 重点：  1.合理配置社群成员；  2.社群成员的引流方法；  3.社群的裂变“涨粉”方法；  4.收集与整理社群成员的信息；  5.引导新成员融入社群；  6.劝退不合适社群成员。 |
| 二、社群成员的三大引流途径 | 操作技能要求：  1.能够用多种方式为社群引流。  理论知识要求：  1.了解社群成员的引流途径和方法。 |
| 三、社群的裂变“涨粉”设计 | 操作技能要求：  1.能够搭建社群裂变“涨粉”路径；  2.能够策划社群裂变“涨粉”活动。  理论知识要求：  1.了解社群裂变“涨粉”流程；  2.了解社群裂变“涨粉”活动的设计方法。 |
| 四、社群的成员信息收集与整理 | 操作技能要求：  1.能够收集与整理社群成员的信息。  理论知识要求：  1.了解收集与整理社群成员信息的方法。 |
| 五、引导新成员融入社群 | 操作技能要求：  1.能够引导新成员融入社群。  理论知识要求：  1.了解引导新成员融入社群的方法。 |
| 六、劝退不合适的社群成员 | 操作技能要求：  1.能够用合适的方式劝退违规成员。  理论知识要求：  1.了解劝退不合适社群成员的方法。 |
| 模块四：社群的日常运营 | 一、群资料包的策划与搜集 | 操作技能要求：  1.能够完成群资料包的策划；  2.能够完成群资料包的内容搜集。  理论知识要求：  1.了解群资料包的策划与搜集方法。 | 重点：  1.策划群资料包；  2.策划群日报；  3.整理群聊精华；  4.策划群分享活动；  5.策划群打卡项目；  6.发起群团购活动；  7.通过在群内发红包来活跃气氛；  8.设计群积分激励规则；  9.用合适的方法处理群内争议。  难点：  1.策划群分享活动；  2.发起群团购活动；  3.设计群积分激励规则；  4.用合适的方法处理群内争议。 |
| 二、群日报的策划与运营 | 操作技能要求：  1．能够进行日报分类；  2．能够进行日报内容的筛选；  3．能够进行日报的整理；  4．能够引导群成员阅读日报。  理论知识要求：  1.了解群日报的分类和特点；  2.了解群日报的内容筛选方法；  3.了解群日报的整理方法；  4.了解群日报的阅读引导方法。 |
| 三、群聊精华的整理与保存 | 操作技能要求：  1.能够有序整理群聊内容；  2.能够进行对精华内容的编辑排版；  3.能够进行对精华内容的集中保存。  理论知识要求：  1.了解群聊信息的整理原则；  2.了解精华内容的编辑方法；  3.了解精华资料的集中保存。 |
| 四、群分享活动的策划与运营 | 操作技能要求：  1.能够用4种方式进行群分享；  2.能够策划一场群分享活动。  理论知识要求：  1.了解群分享活动的4种方式；  2.了解群分享活动的策划方法。 |
| 五、群打卡项目的策划与运营 | 操作技能要求：  1.能够完成群打卡活动的策划。  理论知识要求：  1.了解社群打卡的策划及运营要点。 |
| 六、群团购的策划与运营 | 操作技能要求：  1.能够完成群团购选品；  2.能够编写群团购文案；  3.能够组织群团购接龙活动。  理论知识要求：  1.了解为群团购选品的方法；  2.了解编写群团购文案的方法；  3.了解发起群团购接龙的方法。 |
| 七、群红包的发放策略 | **操作技能要求：**  1.能够通过群内发红包来活跃气氛。  **理论知识要求：**  1.了解群内发红包的方法。 |
| 八、群积分的激励策略 | **操作技能要求：**  1.能够设计群积分激励规则；  2.能够保证群积分激励顺利进行。  **理论知识要求：**  1.了解群积分的设计规则；  2.了解群积分激励制度的注意事项。 |
| 九、处理群内争议的策略 | **操作技能要求：**  1.能够用合适的方法处理群内争议。  **理论知识要求：**  1.掌握群内争议的处理策略。 |
| 模块五：社群线下活动的策划与运营 | 一、策划期：线下活动策划书的策划与撰写 | 操作技能要求：  1.能够撰写线下活动策划书；  2.能够编制线下活动进度表；  3.能够完成团队分工。  理论知识要求：  1.了解撰写线下活动策划书的方法；  2.了解编制线下活动进度表的方法；  3.了解团队分工配置方法。 | 重点：  1.撰写线下活动策划书；  2.在筹备期邀请嘉宾、寻找赞助商、寻找场地和准备物料；  3.宣传期的工作流程和工作方法；  4.线下活动执行的两个关键细节；  5.线下活动复盘的五个环节。  难点：  1.线下活动策划书的策划与撰写；  2.宣传期的工作流程和工作方法；  3.线下活动复盘的五个环节。 |
| 二、筹备期：线下活动筹备的四大要素 | 操作技能要求：  1.能够邀请到嘉宾；  2.能够找到赞助商；  3.能够找到线下场地；  4.能够准备好相应物料。  理论知识要求：  1.了解邀请嘉宾的方法；  2.了解寻找赞助商的方法；  3.了解寻找场地的方法；  4.了解准备物料的方法。 |
| 三、宣传期：线下活动宣传的四个环节 | 操作技能要求：  1.能够在宣传期做好宣传工作规划。  理论知识要求：  1.了解宣传期的工作流程和各项工作的方法。 |
| 四、执行期：活动顺利执行的两大关键 | 操作技能要求：  1.能够在执行期做好线下活动执行。  理论知识要求：  1.了解线下活动执行的两个关键细节。 |
| 五、复盘期：线下活动复盘的五个环节 | 操作技能要求：  1.能够在复盘期做好线下活动复盘。  理论知识要求：  1.了解线下活动复盘的五个环节。 |
| 模块六：社群运营的常用工具 | 一、群管理工具 | 操作技能要求：  1.能够正确合理地使用群管理工具。  理论知识要求：  1.了解常见的群管理工具及使用方法。 | 重点：  了解各种社群运营工具的使用方法，学会合理使用各种社群运营工具。 |
| 二、群直播工具 | 操作技能要求：  1.能够正确合理地使用群直播工具。  理论知识要求：  1.了解常见的群直播工具及使用方法。 |
| 三、群海报制作工具 | 操作技能要求：  1.能够正确合理地使用群海报制作工具。  理论知识要求：  1.了解常见的群海报制作工具及使用方法。 |

## 五、推荐教材

**1.教材名称：《社群营销与运营》（第2版 慕课版）**

**2.出版社：人民邮电出版社**

**3.编者：秋叶**

**4.出版时间：2021年**

## 六、培训实施

## 1.培训师资

培训的教师应具有从事社群运营三年及三年以上的工作经验，并且具有从0到1搭建社群和运营社群的经历。

## 2.培训场地

线上培训，不涉及线下培训场地。

## 3.实训设备

**技能培训实训的工具与设备表**

| **序号** | **设备及用品名称** | **数量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 考生自备计算机 | 1套 | 考生自备，需带摄像头 |
| 2 | 手机 | 1部 | 考生自备，支持调试 |
| 3 | 良好的网络环境 | / | 建议100KB/s以上网速 |
| 4 | 浏览器、微信、企业微信等软件 | / | 建议Chrome浏览器 |

## 七、考核评价

## 1.考核方式

考核总分100分，合格分为60分，采用线上考试形式。  
 终结性评价题型包括单选题（30道/30分）、多选题（10道/30分）、判断题（25道/25分）、主观题（1道/15分），满分100分。其中主观题将根据课程特点，选用案例分析、方案设计等考核方式对操作技能进行考核。

## 2.考核内容

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 职业技能名称 | 社群运营 | | | | | |
| 项目名称 | 模块编号 | 模块内容 | 考核方式 | 选考方法 | 考核时间 | 配分 |
| 社群运营知识考核 | Shequn-1 | 社群管理的政策与社会责任 | 在线 | 必考 | 90  分钟 | 10 |
| Shequn-2 | 社群的搭建 | 在线 | 在线 | 20 |
| Shequn-3 | 社群成员的招募与管理 | 在线 | 必考 | 20 |
| Shequn-4 | 社群的日常运营 | 在线 | 必考 | 20 |
| Shequn-5 | 社群线下活动的策划与运营 | 在线 | 必考 | 20 |
| Shequn-6 | 社群运营的常用工具 | 在线 | 必考 | 10 |
| 合计 | 100 | | | | | |
| 备注 | 此考核中包含理论知识和操作技能知识 | | | | | |

## 4.考核时间

考核试卷的答题时间为90分钟。

## 5.考核设施

**考核设施工具与设备表**

| **序号** | **设备及用品名称** | **数量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 考生自备计算机 | 1套 | 考生自备，需带摄像头 |
| 2 | 手机 | 1部 | 考生自备，支持调试 |
| 3 | 良好的网络环境 | / | 建议100KB/s以上网速 |
| 4 | 浏览器、微信、企业微信等软件 | / | 建议Chrome浏览器 |