



EMERITUS

 **Columbia Business School**  
AT THE VERY CENTER OF BUSINESS™  
| EXECUTIVE EDUCATION

# 数字营销： 客户参与、社交媒体、 规划及分析



# 概述

“在旧世界，你投入30%的时间打造一项优秀的服务，然后花费70%的时间去推销它；在新世界里，刚好相反。”

— Jeff Bezos, 亚马逊公司  
创始人、董事长兼CEO

本课程以David Rogers教授的数字营销策略课程为基础，旨在向从世界各地来到哥伦比亚大学商学院的高管人士分享知识、经验和见解。

数字技术的兴起改变了营销模式。如今公司要面临的，是社交媒体渠道的不断扩张、互联客户的力量攀升，以及新数字工具的爆炸式增长。



要想获得成功，营销人员必须能够规划、实施和衡量适合当今客户，并与其传统营销和商业目标相结合的数字营销策略。

本课程重点讨论营销人员如何接触精通数字技术的受众、建立深厚的客户关系，以及引导购买的数字化途径。

# 课程名师



## David Rogers

### 哥伦比亚大学商学院教授

David Rogers是哥伦比亚大学商学院名师，也是全球公认的品牌和数字商业策略领导者，以其开创性的客户网络模型而闻名。他至今撰写过四本书，其中包括《网络就是你的客户》以及近期将出版的《数字转型剧本：重新思考商业以适应数字时代并蓬勃发展》。

在哥伦比亚大学商学院，David担任数字营销和数字商业策略高管教育项目的系主任，为全球高管授课。他最近在哥伦比亚大学商学院全球品牌领导中心的研究重点包括大数据、物联网、店内移动购物者、数字营销ROI以及数据隐私。David也是该中心广受欢迎的BRITE品牌、创新和技术会议的创始人和主办人，该会议汇集了全球CEO和CMO与领先的技术企业、媒体公司和企业家，共同应对在数字时代打造强势品牌的挑战。

Rogers在全球各大会议上担任主题研究，就技术如何转变品牌和商业策略提出建议。他曾为很多初创企业和跨国公司（包括丰田、保乐力加、Visa、SAP、Lilly、Combiphar、中国东方航空公司、科勒、圣戈班和MacMillan等）提供过营销和数字策略咨询服务。

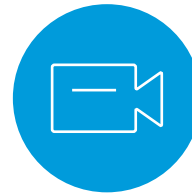
David曾被CNN、ABC新闻、CNBC、Marketplace、亚洲频道新闻报道过，且其事迹在《金融时报》、《华尔街日报》、《福布斯》和《经济学人》中刊登。他曾在世界品牌大会上获得2009年品牌领导奖。

# 课程亮点

为期三个月的在线课程，由哥伦比亚大学商学院名师授课，指导您向数字营销转型。

学习有助于您规划、定制和实施成功数字营销策略的框架和最佳实践，以及如何有意义地衡量其效果。

最后，寻找可帮助您更有效地与客户进行互动、联系和合作的策略。通过介绍新趋势，如技术多样性和无形的威胁，了解数字营销的未来发展。



**120**  
场视频讲座



**10**  
个实战案例



**5**  
次线上讨论会



**2**  
次模拟



**在线**  
**教学直播**

本课程包括与来自哥伦比亚大学商学院  
高管教育名师David Rogers的直播问答

# 课程大纲

---

## 模块1- 从大众营销到客户网络

### 前期准备

- 预读：《网络就是你的客户》

### 框架

- 从大众营销到客户网络
- 大众市场模式与客户网络模型
- 故事#1-抨击品牌（美国联合航空公司）
- 故事#2-拥护品牌（可口可乐）
- 故事#3-推动业务（CISCO）
- 确定客户网络以及谁在您的客户网络中
- 梅特卡夫定律与米尔格拉姆的小世界假说
- 幂律与90-9-1法则（贝尔曲线）
- 一对一通信工具到多对多通信工具的转变
- 重新思考营销漏斗

### 应用

- 作业：思考个人数字交互，并描述您的业务的客户网络

---

## 模块2-数字广告组合：关键渠道和原理

### 框架

- 数字广告概述
- 电子邮件营销
- 搜索引擎广告
- 展示广告
- 视频广告
- 有效的数字广告的原理：定位
- 有效的数字广告的原理：个性化
- 有效的数字广告原理：优化

## 应用

- 数字营销模拟—通过模拟环境中的现实世界场景，您将学习在线广告的原理。

您将学习到：

1. 进行有策略的关键词研究
2. 建立点击付费（PPC）广告活动
3. 了解和衡量关键绩效指标
4. 撰写针对性广告
5. 优化着陆页面
6. 运行电子邮件营销活动

---

## 模块3— 数字世界中客户的五种核心行为

### 框架

- 数字世界中客户的五种核心行为
- 马斯洛理论与客户网络行为
- 介绍核心行为—访问、互动、定制、连接和合作

---

## 模块4— 访问策略

### 框架

- 按需服务
- 移动钱包和忠诚度
- 基于位置的服务
- 映射路径到购买和微瞬间
- 展厅现象
- 全渠道思考
- 可穿戴设备
- 访问策略面临的挑战

### 应用

- 作业：分析并解释选定公司如何利用访问策略

## 模块5-互动策略：内容营销、效用、消息传递及作为发布者的品牌

### 框架

- 介绍互动策略
  - 提供效用和相关性
  - 展示个人形象，并确定您的受众
  - 将内容链接到转换
  - 内容创建者
  - 互动策略的关键问题

### 应用

- 作业：分析并解释选定公司如何利用互动策略
- 

## 模块6-定制策略：针对细分市场的目标选择、个性化及市场营销

### 框架

- 介绍定制策略-Netflix
- 个性化电子商务-兰蔻和Warby-Parker
- 个性化包装-可口可乐
- 混合搭配产品-星巴克和Customer Manufacturing
- 有针对性的通信
- 基于客户终身价值的定位-Custora和拉斯维加斯凯撒宫酒店
- 营销自动化
- 针对性是否过强？-目标故事
- 定制策略的关键问题-选择的悖论
- 四种共享心态
- 恐怖谷理论

### 应用

- 作业：分析并解释选定公司如何利用定制策略
-

## 模块7-连接策略：社交媒体、社区和对话的力量

### 框架

- 倾听和学习，以及倾听什么
- 倾听示例
- 社会客户服务
- 游戏化对话
- 提供论坛
- 征求想法
- 添加价值层
- 衡量和定义条款的通用指标
- 连接策略的主要挑战

### 应用

- 作业：分析并解释选定公司如何利用连接策略
- 

## 模块8-合作策略：众包、众筹和开放平台

### 框架

- 介绍合作策略
- 贡献-Waze
- 积极贡献-CNN iReport
- 解决专业知识差距
- 众筹
- 公开竞争-Doritos和Innocentive广告设计
- 开放平台
- 合作策略的关键问题
  - 网络合作动机
  - 问题模块化
  - 参与者技能
  - 只从底部出发还不够



## 应用

- 作业：分析并解释选定公司如何利用合作策略
- 

## 模块9–品牌失败的教训

### 框架

- 自动导航适用于飞机，不适用于社交媒体
  - 欺骗很容易暴露
  - 如果任凭员工自由发展，他们不会始终出于您的最佳利益行事
  - 欺凌不起作用
  - 您未掌握#对话的节奏
  - 线下行动触发线上口碑营销
  - 深思熟虑的参与确实起作用
  - 声誉之战
- 

## 模块10–社交网络上品牌的最佳实践

### 框架

- 自然与付费
  - 主要社交网络的利与弊
    - Facebook
    - Twitter
    - LinkedIn
    - Instagram和Pinterest
    - Youtube
    - Snapchat和Messengers
  - 逐渐发展广告产品
    - 展示和视频广告
    - 商机引导、应用程序安装、遵循建议、标签、立即购买
    - YouTube
  - 定位选项
    - 重新定位和定制/相似受众
    - 应用Facebook定位
  - 在线影响者和客户决策
-

## 模块11—使数字化变得重要：指标、ROI和敏捷建模

### 框架

- 在数据中畅游
- 表达的差异
- 衡量ROI的障碍
- 苹果和橘子的比较
- 哪些数字化在起作用？
- 基于策略的模型
  - 福特嘉年华示例
  - CitiBike示例
- 专注KPI
  - Visa示例
- 质疑数据
  - 相关性
  - 最后触摸归因
  - 测试和对照
  - 测试和控制示例—Buzzfeed
- 敏捷营销建模师的7个习惯

### 应用

- 作业：衡量指标
- 

## 模块12—规划和实施数字营销策略的五步过程

### 框架

- 五步过程
    1. 设定目标
    2. 细分与品牌定位
    3. 构思与概念选择
    4. 执行
    5. 衡量标准
-

## 模块13–数字营销的组织挑战

### 框架

- 技能和培训
  - 速度与敏捷
  - 跨部门合作
  - 跨业务单位合作
  - 数字营销的组织挑战
- 

## 模块14–数字营销的六个趋势

### 框架

- 可追踪的客户
- 技术多样性
- 广告中的“中空”
- 隐形威胁
- 两种营销思维
- 消失的CMO

# 学习体验

EMERITUS遵循独家设计的在线教学模型，确保近90%的学习者可顺利完成课程。



# 认证证书

成功完成本课程的学习后，学员将被授予由EMERITUS与哥伦比亚商学院高管教育联合认证的电子版证书。



## 入学要求

---



本课程专为在职专业人士而设计，要求熟练掌握英语。所有视频均采用英语录制，所有作业、课堂互动均需以英语提交。

# 学习者的收获



## 深化知识资本

- 由哥伦比亚大学商学院名师提供的世界级课程与教学
- 点对点互动学习、模拟课堂讨论，以及项目分析
- 选择性入学标准确保您与最优秀的人一起学习



## 增进品牌资本

- 全球知名的商学院学习经历，为简历增色



## 扩展社交资本

- 与不同文化、行业和背景的经验丰富的商业人士建立联系
- 加入EMERITUS校友网
- 受邀参加EMERITUS校友网活动，包括职业座谈、CXO演讲系列和行业互动



## 提升职业资本

- 在职学习，双重收入
- 获得关注，获得成功
- 了解如何管理职业和个人品牌



[cn.emeritus.org](http://cn.emeritus.org)

**电子邮箱:** [cn.info@emeritus.org](mailto:cn.info@emeritus.org)

我们会尽可能在24小时或更短时间内回复询问。对于周末和节假日期间的询问，可能需要72个小时来回复。

欢迎在领英、微信、微博、Bilibili关注“EMERITUS商学院”，获取最新课程动态！

免责声明：所提供信息在印制时准确无误，后续可能会有所更改。

EMERITUS 保留在无事先通知的情况下做出更改的权利。

© 2019 EMERITUS 版权所有。保留所有权利。

EMERITUS | 新加坡私立教育委员会注册号201510637C | 时间：2018年3月29日–2022年3月28日