

交城县电子商务领导 组办公室文件

交电商办〔2022〕6号

交城县电子商务领导小组办公室 关于交城县电子商务进农村综合示范项目 电商培训回访管理办法

各相关单位：

《交城县电子商务进农村综合示范项目电商培训回访管理办法》经交城县电子商务领导小组讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

交城县电子商务领导小组办公室

2022年8月23日



交城县电子商务进农村综合示范项目

电商培训回访管理办法

一、目的

为了及时全面地了解培训后学员真实的学习进度和掌握情况，进一步完善服务质量，充分提升学员学习效率，增加孵化成效，特制定本管理办法。

二、适用范围

适用于培训专员对已培训学员进行例行回访和针对已培训的致富带头人的特定回访。

三、职责

培训专员需全面了解回访学员的基本学习情况以及学员继续学习意愿，认真填写《学员回访记录表》。交城县电子商务公共服务中心负责审阅《学员回访记录表》，对回访记录和结果进行审查总结，并提出指导意见。

四、流程

准备回访学员花名册，并根据年龄及课程进行人员筛选，针对年龄在 18-40 之间的学员以及学习实操技能类的学员进行重点回访。回访时间为培训后 15 天，对普及性培训学员采用半年一筛，增值性学员采取一月一次，重点学员一月多次的回访办法。

（一）回访目的

回访目的要明确。一般回访有三大目的：

- （1）了解学员学习进度，对不懂的问题进行记录解答；
- （2）对首次回访情况进行记录，将学员根据有无继续参加电商培训意愿进行分类，以便于之后的回访工作；
- （3）与学员建立文化情感联系，并对接有潜质，可继续深化培训的学员进行邀请，询问有无就业创业的想法。

（二）实施回访

1、 回访方法

可以采用电话、微信等各种通讯方式进行回访。对于优质学员可以通过电话或微信邀约到交城县电子商务公共服务中心进行持续孵化。

2、 回访原则

采用对基础型学员多引导学习，对优质学员多鼓励继续进行，对孵化性学员提供重点帮助的原则，了解优质学员的需求，而不是统一话术。

3、 首次回访

回访时机：普及性培训在培训一月后进行回访，之后半年一筛。增值性培训在培训 15 天后进行回访，之后一月一次。根据学员情况，提升回访的次数。

回访内容：了解学员对课程理解情况，有无继续进行实操培训的想法，是否需要再次深化培训或需要提供就业创业等服

务。

回访对象：已培训的所有人员及重点回访对象。

措施：回访结果填入《学员回访记录表》相应栏目；对于学员提出的问题要及时解决；不能解决的问题及时要求讲师在电话、微信端对学员进行一对一讲解。

4、 回访行为要求

在回访中，要认真对待学员提出的问题，本着认真、负责的态度，对学员负责，对交城县电子商务公共服务中心负责。

5、 回访信息记录

培训人员要热情、全面了解学员的情况和需求，并认真填写《学员回访记录表》。对所回访的学员基本信息、学习情况、提出的问题以及学员诉求都要有书面记录，对于回访学员所提出的问题、建议都要有原始记录。

6、 整理回访记录

在结束回访的第二天应根据《学员回访记录表》记录回访过程及回访结果。