

客戶數據分析：利用 AI 提升客戶關係管理(智能 CRM)實作應用班(臺北班)

■ 計畫介紹

依循「智慧國家方案」、「台灣 AI 行動計畫」及「國家人才競爭躍升方案」等政策方向，經濟部商業發展署推動「服務業 AI 人才培育計畫」協助商業服務業培育 AI 應用人才，期望引導業者導入 AI 科技應用，優化營運體質、創新商業模式，提升商業服務業競爭力。因此，本計畫針對服務業從業人員或有志從事服務業之人士，辦理分級培訓課程，強化服務業人才 AI 數位知能及應用能力，以提升商業服務業員工生產力及企業競爭力！

■ 課程介紹

本課程專為商業及服務業的微型、小型企業與商店量身打造，幫助學員學習如何使用 AI (如 ChatGPT、Gemini) 來提升 CRM (客戶關係管理)，並應用於行銷、自動化客服、數據分析與個人化顧客經營。適合完全沒有 AI 或數據分析基礎的學員，甚至對顧客歷史數據仍是空白的業者。課程重點是實際應用 AI 工具，學會如何在不需要寫程式、無 API 開發的情況下，讓 AI 幫助商店提升顧客滿意度、回購率與行銷效率。並探討生成式 AI 在不同場域中的應用，幫助學員在實際工作中靈活運用所學知識。

■ 學習目標

- 學會使用 AI 幫助商店提升 CRM 效率 (無需開發技術)
- 掌握 AI 工具 (ChatGPT、Gemini) 應用於行銷、售後問卷、客服的技巧
- 如何透過 Yet Another Mail Merge +Gmail 進行 mail 自動套版發送
- 運用 AI+PowerBI 來分析顧客數據，進行 RFM (即使數據是零，也能開始)
- 學習如何建立 LINE 官方帳號+Google Scripts 的自動回應，提升顧客互動
- 透過 AI 提供個人化行銷，提升回購率與顧客忠誠度

■ 課程內容

※ 請學員自備筆電前來上課。

本次課程內容包含：

日期	課程大綱	課程內容	時數
4/20(一) 4/27(一)	AI 行銷 & 數據分析	<ul style="list-style-type: none"> ● 用 AI 生成高吸睛文案標題 ● AI 生成 Email & LINE 促銷內容 ● 如何透過 Yet Another Mail Merge +Gmail 進行 mail 自動套版發送 ● 如何用 AI 進行顧客個人化商品推薦 ● RFM 模型 (Recency, Frequency, Monetary) 在 CRM 的應用 ● AI+FRM 應用在 CRM 提升營運績效與顧客忠誠度 	14
	AI & CRM 基礎與自動化客服	<ul style="list-style-type: none"> ● AI 如何提升 CRM ? 基礎概念解析 ● 小店如何用 CRM 快速見效 ? ● 使用 AI 生成 FAQ & 自動回應內容 ● LINE OA + Google Sheets 數據整合 ● 如何建立 LINE 官方帳號標籤及分眾行銷 ● 如何應用 LINE 官方帳號進行 CRM 應用 ● 學員實作演練 (客製化 FAQ + AI 回應設計) 	
	實戰應用 & AI 自動化	<ul style="list-style-type: none"> ● AI 一鍵生成售後服務滿意度問卷 ● 如何用 AI 預測流失客戶 & 會員忠誠度管理 ● POWER BI 數據分析儀表版 ● 建立自動化行銷流程 ● 學員 AI 方案實作 & 回饋 ● Q&A & 期末總結 	

課程形式	課程大綱	課程內容	時數
數位自學	機器學習產業應用趨勢與技術發展	<ul style="list-style-type: none"> ● 人工智慧在工業 4.0、金融、保險業的應用與原理 ● 人工智慧流程中的資料處理管線(data pipeline) ● 自然語言處理在產業可能之應用與發展趨勢 ● 自然語言處理在未來應用的潛力 	4H

註：主辦單位保留變更課程內容與講師之權利。

■ 講師簡介

余講師

現職：社團法人中華流通顧問協會 創會理事長/執行長

專長：店鋪經營、品牌行銷、數位轉型與AI應用、商圈分析、商業模式設計、連鎖加盟規劃、創業輔導。

■ 開課資訊

【計畫名稱】：115年度「服務業AI人才培育計畫」

【主辦單位】：經濟部商業發展署

【執行單位】：工業技術研究院 產業學院

【上課日期】：115年4月20日、4月27日， 09:00~17:00 共計14小時及數位自學課程，總培訓時數為18小時。

【上課地點】：臺北市大安區復興南路二段237號4樓，線上直播為 Webex 會議室。**實際地點依上課通知為準!**

【培訓對象】：以服務業相關從業人員為主。(公司登記營業項目符合F批發、零售及餐飲業G8倉儲業優先參加)

【課程費用】：課程學費由商業署補助，經遴選資格通過者免費，不含午餐。

【招生人數】：實體招生以30位為限、線上招生以70位名額為限，依遴選資格及報名完成順序額滿為止，如報名人數超額，將依上述遴選資格順序進行錄取。

【培訓證書】：學員課程出席時數達到80%以上，並考試合格即可獲得結訓證書。

【培訓下載】：經執行單位確認完訓之學員，可自行登錄產業學習網下載電子證書。

【報名方式】：線上報名。(遴選結果由辦課單位統一發信通知)

【課程洽詢】：(02)2370-1111 #303 陳小姐、(02)2370-1111 #313 蘇小姐

【貼心提醒】

- 報名完成後，辦課單位會進行資格審查，並於開課前一周通知遴選結果。為確保您的上課權益，若您未收到任何回覆，敬請來電或來信洽詢。
- 為配合講師時間或臨時突發事件，主辦單位有調整日期或更換講師之權利。
- 因應性別主流化國際趨勢，打造友善職場之發展，歡迎女性學員踴躍報名。
- 本課程為經濟部商業發展署補助計畫，受訓學員需填寫個人基本資料與相關同意書，並於每堂課程上課須簽到、下課須簽退，且結訓學員需配合經濟部培訓後相關意見調查。

AI是未來商業競爭力的關鍵

AI技術已成為商業服務業提升競爭力的關鍵要素。透過「服務業AI人才培育計畫」，不僅能提升從業人員的AI应用能力，更能協助企業在數位轉型過程中掌握先機，創造更大的商業價值。此計畫將為商業服務業注入新的動能，推動產業邁向智慧化的未來。歡迎商業服務業從業人員及企業踴躍報名參與，預知更多訊息請參閱計畫官網或洽詢專線。

計畫官網：<https://serv.gcis.nat.gov.tw/AOCAI/> 計畫專線：02-2701-0303

電子郵件：27010303@itri.org.tw

