次產業培訓班－情境式員工訓練及輔導(臺北班)
(智慧零售店長實戰班)
課程簡章

計畫名稱：115-116年度強化服務業人才韌性計畫
主辦單位：經濟部商業發展署
執行單位：商業服務業AI人才辦公室
協辦單位：桃園市智慧產業學院
上課日期：116年3月23日（二）~116 年3月26日（五），09:30~17:00，共30小時
上課地點：新北市新莊區五權一路90號（近捷運新北產業園區站）【實體+直播】
課程費用：課程學費由政府補助，經遴選資格通過者免費。
參訓資格：(1)餐飲業之相關在職人士
(2)從事服務業之在職人士，凡對本議題具有興趣
招生人數：依報名順率優先錄取（限額100位）。
報名方式：線上報名。(遴選結果由辦課單位統一發信通知)
課程型態：混成，計30小時(含線上自學4小時)

【計畫介紹】

本課程以零售、批發、餐飲、物流倉儲及生活服務等服務業次產業為推動對象，盤點產業共通營運痛點，設計AI應用情境與培訓課程，協助業者由理解AI進階至實際應用，培育服務業AI應用人才，提升產業數位化與智慧化發展能力。

【課程介紹】

本課程聚焦零售與餐飲產業轉型需求，結合AI應用、數據分析與店長管理核心能力，培養學員具備智慧門市營運之整合實務能力。課程從零售趨勢與智慧店務概念出發，帶入AI於行銷、客服、人力與營運管理之應用場景，並結合POS數據分析、顧客行為洞察及營運決策模型，協助學員建立以數據驅動的經營思維。透過案例解析與工具實作，學員將學習如何優化服務流程、提升顧客體驗及營運效率。最終以專題實作方式，整合AI應用、行銷策略與門市營運流程，完成一套智慧零售/餐飲門市規劃，培養具備未來競爭力之店長與營運管理人才。

【課程目標】

本課程旨在培養學員具備智慧零售與餐飲門市經營之整合能力，透過AI工具應用與數據分析方法，建立以數據驅動之營運決策思維。學員將學習店長管理核心、顧客體驗設計、行銷策略規劃及人力管理邏輯，並能運用AI優化門市流程與營運效率。課程最終透過專題實作，整合AI應用、營運流程與行銷策略，提升學員實務操作能力與市場競爭力。

【課程內容】

日期	模組	課程單元	時數	地點
結訓日前完成	AI 時代的風險與安全意識	• **別掉入陷阱！識破網路詐騙** 1. 網路詐騙的危害 2. 認識各類型網路詐騙與避 • **AI 時代真假難辨？破解生成式 AI 與假訊息** 1. 生成式 AI 風險 2. 全球 AI 治理與評測現況 • **守住你的數位資產!個人與企業資料防護指南** 1. 為什麼資料要防護？ 2. 個人日常中的資料防護	4H	線上自學
Day1	零售趨勢×智慧店務×店長管理基礎	**上半｜零售轉型與智慧店務概念** 1. 店長管理核心- 計畫／組織／領導／控制 2. 智慧零售模式 • - 無人店概念 • - 數據驅動門市 3. AI 於零售/餐飲應用場景 • - 智能點餐系統 • - 智慧客服應用 **下半｜店長管理基礎×智慧服務流程** 1. 管理循環與數據思維導入 2. 服務流程設計與顧客體驗優化 3. 智能 POS 應用教學 • - 即時數據判讀 • - 消費行為分析 • - 營運優化	6.5H	實體+線上直播
Day2	智慧門市營運×AI工具應用	**上半｜智慧行銷與 AI 應用** 1. 行銷4C 與顧客洞察 2. 品牌建立與內容策略	6.5H	實體+線上直播

日期	模組	課程單元	時數	地點
		3. AI 工具應用 - ChatGPT - 社群 AI 內容 **▌下半｜智慧人力與 AI 管理** 1. 招募與人力管理邏輯 2. AI 人力管理應用 - AI 排班 - AI 員工訓練		
Day3	AI 數據分析 x 智慧營運管理	**▌上半｜數據分析與營運決策** 1. 損益結構與營運邏輯 2. 營業額模型 3. AI 採購系統應用 - 採購預測 - 庫存優化 - 成本控管 **▌下半｜智慧店務與顧客體驗設計** 1. 店務管理與查檢系統 2. 顧客旅程設計 3. 無人門市流程設計	6.5H	實體+線上直播
Day4	智慧管理整合 x 專題實作	**▌上半｜問題解決 x AI 決策** 1. 問題分析工具- 魚骨圖分析 2. 營運問題分類- 人／貨／場／財 **▌下半｜智慧門市專題 x 成果發表** 1. KPI / OKR 管理 2. 團隊協作與執行 3. 專題實作 4. 智慧餐飲/零售門市設計 - AI 應用 - 營運流程 - 行銷策略	6.5H	實體+線上直播

※主辦單位保留變更課程內容與講師之權利

【講師簡介】

周政緯 講師

現職：現任美食映象顧問公司餐飲顧問
專長：致力於將AI工具導入營運與決策流程，強化數據分析、顧客洞察與營運效率，提升經營效益與決策精準度；並擅長從「品牌策略×空間體驗×營運思維」三大面向，協助餐飲品牌打造具市場競爭力與可複製性的經營模式。

【培訓證書】

學員課程出席時數達到80%以上、完成前後測考試即可獲得受訓證明。

【課程洽詢】

電話：07-3367833#24 謝先生；聯絡信箱：itri538328@itri.org.tw
07-3367833#15 唐小姐；聯絡信箱：emilyb40673@itri.org.tw

【注意事項】

1. 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。
2. 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。
3. 課程當日無供應餐點，請自理午餐。
4. **本課程為經濟部補助計畫，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**。
5. 若學員報名成功後，達2次以上無故缺席課程或臨時取消課程，將會影響您後續參與本計畫免費課程之權益，懇請學員知悉與留意。
6. AI 人才培育計畫網站：https://serv.gcis.nat.gov.tw/AOCAI/ 聯絡專線：02-2701-0303 電子郵件：27010303@itri.org.tw LINE智能客服：https://lin.ee/VSLTVn1



※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。