

創造客戶價值：全通路多模態 AI 大使 - 打造懂人心的智慧服務新格局實作應用班(臺北班)

■ 計畫介紹

依循「智慧國家 2.0」、「AI 新十大建設」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。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

打造懂人心的智慧客服，不再需要高昂開發成本與艱澀技術。課程專為客服主管、SaaS 產品經理與技術人員設計，帶您從用戶體驗與商業實務出發。您將觀摩案例並快速學會用 AI 打造具備品牌溫度的「人格」，設計跨數位通路的精準對話場景，實現真人與 AI 的高效協作。我們將解析如何把日常服務轉化為隱形導購力的真實案例作法，帶您將 AI 融入現有營運，賦能團隊，將每次互動都化為提升品牌好感與商業價值的契機。

■ 學習目標

- 掌握聲音/影像/文字/圖像/真人一致的多模態互動，打造具備溫度的品牌 AI
- 設計更聰明、更符合品牌與顧客需求的 AI 客服，也有機會讓客服兼具導購力
- 實作半自動/自動服務流程，降低營運人力成本

■ 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
5/6(三) Day1	品牌 AI 人設建立	<ul style="list-style-type: none">● 2026 互動趨勢：當 AI 遇上品牌需要建立「人設」● 為什麼 AI 客服需要「人設」● 成功品牌案例觀摩● 實作演練:定義品牌 AI 性格特質、語調風格	7H

	跨通路場景對話設計	<ul style="list-style-type: none"> ● 讓 AI 在不同虛實通路有不同用語但風格一致的用戶思維場景學 ● 文字、語音、影像多模態互動 ● 跨通路一致風格設計 ● 實戰練習: 發展關鍵場景腳本 	
	AI 客服 x 真人客服協作設計	<ul style="list-style-type: none"> ● 分流判斷邏輯設定 ● 轉接設計關鍵 ● 真人客服角色重新定義 	
	5/14(四) Day2	AI 客服導購力實戰 <ul style="list-style-type: none"> ● 從 AI 客服互動到真人商機轉換 ● 從服務到銷售的轉化 ● 產業案例拆解 ● AI 推薦邏輯設計 賦能現有流程無縫整合 <ul style="list-style-type: none"> ● No-Code 工具 MVP 測試 ● 自動化場景實作 ● 風險控管機制 讓系統越聊越聰明的覆盤進化 <ul style="list-style-type: none"> ● 關鍵指標設定 ● 對話數據收集框架 ● AI 失誤場景識別 ● 週期性優化 SOP 	7H

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

李講師

現職：前任雄獅旅遊CRM電商資深經理/ 現任知名旅遊產業協會 理監事

專長：CRM 名單收集、轉換率提升、顧客回購流程設計 - 業務行銷流程自動化 RPA、SEO、數據分析，擅長觀察網路使用者心理與行為。

■ 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5月6日、5月14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一段342號15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、完成前後測考試與評量及格即可獲得受訓證明。

【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#312 謝小姐、(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。
- 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。

參與方式

商業署將持續深化培訓課程模組與產業應用範例，協助台灣服務業從「會用AI」到「善用AI」，培養新時代的產業競爭力。

歡迎商業服務業從業人員及企業踴躍報名參與，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/>

聯絡專線：02-2701-0303

電子郵件：27010303@itri.org.tw

LINE智能客服：<https://lin.ee/VSLTVn1>



加入LINE好友

商業服務業AI人才培育

※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。