

創造客戶價值：AI 整合與服務流程優化

人機協作服務體驗實作應用班(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

在 AI 快速進入服務現場的時代，服務品質的競爭，已不只是回應速度更快、流程更省力，而是企業能不能善用 AI 工具，與第一線人員形成高效分工，打造兼具效率、判斷力與溫度的服務體驗。課程以「AI 整合 × 服務流程優化 × 人機協作」為主軸，帶領學員理解 AI 在服務產業中的實際應用場景，包含顧客需求判讀、情緒訊號分析、評論與對話文本整理、回應腳本優化，以及客訴風險預警與處理機制設計。課程不著重技術程式或模型建構，而是聚焦在服務工作者如何把 AI 當成輔助判斷、提升效率與優化體驗的工作夥伴。課程中也將結合 DEI 多元共融、NLP 溝通技巧與非暴力溝通概念，協助學員重新思考：當 AI 能幫我們更快整理資訊、更快生成回應時，人真正重要的價值是什麼？不是把服務交給 AI，而是學會讓 AI 處理可標準化的部分，讓人專注在理解情境、拿捏關係、做出判斷與傳遞溫度。透過本課程，學員將能建立人機協作的服務思維，進一步把 AI 落地運用在日常服務流程中，提升顧客滿意度、服務一致性與整體營運效能。

■ 學習目標

- 理解 AI 於服務產業中的應用邏輯與人機協作價值
- 學會運用 AI 協助分析顧客需求、情緒訊號與溝通風格
- 建立以顧客體驗為核心的服務流程優化思維與回應設計能力
- 能運用 AI 進行客服文字、對話內容與客訴腳本的優化與重整
- 建立人機協作下的顧客情緒分級、風險預警與升級處理機制
- 結合 DEI、NLP 與非暴力溝通，提升服務互動中的理解力、應對力與信任感
- 強化第一線服務人員在 AI 時代的判斷力、溝通力與服務溫度，創造更高品質的顧客體驗

■ 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
6/23(二)	AI 時代的顧客情緒放大現象	<ul style="list-style-type: none"> 顧客樣貌面面觀-描繪顧客輪廓 AI 時代的顧客情緒放大現象-線下篇 AI 時代的顧客情緒放大現象-線上篇 	7H
	從 DEI 看服務	<ul style="list-style-type: none"> 了解 DEI 的本質 了解 DEI 在服務當中的幫助 DEI 多元顧客情境案例解析 	
	情緒分類與風險等級判斷模型	<ul style="list-style-type: none"> DISC 判斷客戶溝通風格 如何運用 AI 進行沙盤推演，妥善的與客戶應對 運用 AI 進行顧客評論與對話文本分析邏輯 	
6/30(二)	好服務，好溝通	<ul style="list-style-type: none"> 懂人心才能說對話，如何用 AI 協助判斷顧客需要 顧客情緒四象限分析實作 人機協作，打造有溫度的客服文字 	7H
	NLP 溝通錦囊	<ul style="list-style-type: none"> NLP 的 12 個假設前提 建立關係的五個技法 意圖探尋的正向提問法 	
	客訴救火隊	<ul style="list-style-type: none"> 非暴力溝通四步驟於客服應用 人機協作，建立顧客情緒 SOP 與升級處理機制 線上客訴回應腳本重寫與優化演練(文字客服) 線上客訴回應腳本重寫與優化演練(電話客服) 線下客訴回應腳本重寫與優化演練(線下客服) 	

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-鍾講師

現職：創才顧問服務有限公司 執行長/台灣自媒體產業發展協會 常務理事

專長：服務溝通、客訴處理、顧客關係維護，網路社群、銷售服務、整合行銷、活動策畫。

■ 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6月23日、6月30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。

【受訓證明】：學員課程出席時數達到80%以上，並考試合格即可獲得。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明。

【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#316 李小姐、(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。

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應用能力，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

