

How Data Creates Excellent Customer Services 如何運用數據創造出色的客戶服務

客戶服務對很多行業來說是整個顧客旅程中最重要的一個時刻 (Moment)，良好的客戶服務體驗將影響客戶是否再次光顧、消費或向其他人推薦該品牌的產品和服務。

本網上課程會剖析如何運用客戶數據和分析技巧，了解客戶服務體驗以增強客戶滿意度，從而為公司創造價值。

課程編號

10009498-15

日期及時間

2020年10月20日
上午9時30分至5時30分

地點

網上課程 

語言

廣東話輔以英語

課程費用

港幣3,500元
早鳥優惠：港幣3,150元
(適用於10月5日或之前報名)

課程重點

- Omni-Channel Customer Service and Data Analytics
全渠道客戶服務與數據分析
- Framework understanding the customer services experience
解構客戶服務體驗的分析框架
- Measuring Customer Satisfaction
數據指標衡量客戶滿意度
- Data Analytics techniques to enhance customer service
運用數據分析技術增強客戶服務
- Cases Analysis
案例分析

課程對象

本課程針對主責全渠道消費者體驗的行政人員而設，特別是銀行業、保險業和零售業等。

出席證書

出席並完成整個課程的學員將獲本院頒發出席證書。

課程導師

洪俊寶先生 Mr Alex HUNG

洪俊寶先生是大數據分析、應用人工智能/機器學習、全渠道客戶策略及關係管理的專業從業者。他曾是《財富》全球500強公司的數據分析總監和本地大學的客座講師，主要負責大數據、商業智能、預測分析和金融科技課程。

洪先生一直致力於提供高價值的數據驅動型轉型計劃，曾在香港、新加坡、馬來西亞、印尼、泰國和國內等地負責大型客戶數據管理和分析的項目。



報名方法

1. 掃描QR code 於網上報名及付款。或
2. 郵寄港幣支票連同報名表至九龍達之路78號生產力大樓3樓香港生產力促進局生產力學院莊小姐收。請於支票背面及信封面註明報讀課程名稱及編號，支票請劃線抬頭並列寫「香港生產力促進局」。

【報名表可於 <https://www.home.hkpcacademy.org/enrollment/> 下載】

