

## 顧客服務體驗基礎班



在新媒體世代下，**顧客體驗 (CX)** 是企業脫穎而出的關鍵。顧客體驗是每個人的責任。

本課程可讓企業中各工作崗位的員工，在任何規模和預算下，了解良好的顧客體驗如何能夠創造價值。

學員可選擇於完成課程後，使用線上互動眾籌平台，以應用課程所學並籌集創意。

課程編號	10013158-02
課程長度	不少於70分鐘並分為多個課程章節 (帳戶有效期1年)
上課模式	香港生產力學院vLearn 網上學習平台
語言	廣東話輔以中文字幕
課程費用	HK\$700 / HK\$630* *二人或以上優惠
頒授證書	成功完成課程的參加者可獲得修業證書(Certificate of Accomplishment)

### 學習成果

- 學員將學習顧客體驗的基礎知識，並了解如何從實踐中創造價值。
- 啟發參與者良好的顧客體驗可以簡單而強大；每個人都可以發揮作用，有所作為。
- 讓每個人參與籌集創意，以共同發現、學習和欣賞顧客體驗。
- 課程中會介紹一些流行而實用的工具，例如顧客旅程圖、痛點與機會等

### 課程模式

1. 約一小時線上培訓課程，讓學員隨時隨地學習客戶體驗。
2. Experience Archetypes®：課程中採用的框架，用於從顧客和內部客戶 (internal customer) 的心理角度理解和欣賞顧客體驗。
3. Idea Hunter 平台：供學員收集、欣賞和分享想法，並建立數碼創意盒子(digital Idea Box)以持續激發創意流動。(按企業要求提供額外提供的收費課後工具)

## 課程大綱

- 甚麼是顧客體驗？
- 我們為什麼要關心它？
- 是甚麼造就了出色的顧客體驗？
- 通過客戶體驗創造價值的最佳實踐（按 Experience Archetypes<sup>®</sup> 描述）
- 甚麼是以顧客為中心？
- 誰是客顧客？
- 顧客體驗之旅
- 通過發現痛點和機會創造價值
- 顧客體驗中的“內部顧客”
- 參與者在實踐顧客體驗中的角色（針對外部和內部顧客）

課後選修內容（根據企業要求提供額外收費的課後工具）

- 當創意為王，我們就是創意獵手
- Idea Hunter 應用程式和平台演示和教程（用於企業/組織發展的數碼創新創意盒Digital Innovative Idea Box）

## 課程講師 - 李劍璋先生 Max LEE

李先生為少數在研究、媒體和諮詢機構擁有高級工作經驗的課程講師。他擁有為跨國企業以富創意的方式解決商業業務問題的經驗。現時他亦有為尋求變革的企業提供敏捷型管理諮詢和服務創新方法。

他的工作經驗涵蓋了一系列不同的行業（食品和飲料、保險、個人銷售、物業管理、銀行和金融、奢侈品和公共事業）。他開發並持有方法論和工具專利，包括 Experience Archetype<sup>®</sup> 和 Idea Hunter<sup>®</sup> – 一個用於創新想法集思廣益的數字平台，可幫助組織促進其服務創新。李先生曾獲得亞洲國際創新發明獎金獎，以表彰他對服務業創新的貢獻。



在此之前，李先生在過去的 20 年中一直擔任區域職位，在機構（Added Value、OMD/Omnicom、Synovate/Ipsos）中幫助全球品牌開發和評估他們的服務，以提升顧客體驗。他一直在中港兩地被邀請就《創建和落實以顧客為中心的理念》發表演講。

## 報名及付款方法

1. 請掃描右方QR Code 於網上報名及付款;或
2. 郵寄港幣支票連同報名表

<https://www.hkpcacademy.org/en/enrollment>

至九龍塘達之路 78 號生產力大樓 3 樓 香港生產力學院劉先生收。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」。



<http://u.hkpc.org/a9M>

查詢 劉先生 | +852 2788 5668 | boscolau@hkpc.org  
李小姐 | +852 2788 5754 | angellee@hkpc.org