

## 從顧客出發的市場營銷: 從使用者體驗到使用者介面 (線上學習課程)

CONNECTION TECHNOLOGY 裝備未來  
FUTURE SKILLS

vLearn  
HKPC Virtual Learning

「顧客體驗 (CX) 將會是下一個商業競爭戰場。」全球領先品牌已經將競爭重點從先進的硬件配置，轉移到其產品和服務的顧客旅程中，提供更無縫、可用和可接觸的顧客體驗。

顧客體驗 (CX) 在商業市場中變得比以往都更加重要。通過識別客戶的痛點，品牌正從顧客的角度開發更好的使用者體驗 (UX) 和使用者界面 (UI)，以滿足他們的需求和期望。

在這個 1 小時的線上課程中，你將學習網絡時代的最新營銷知識和概念，並掌握必要的技能和思維方式，以開發優質的使用者體驗 (UX) 和使用者界面 (UI)。

立即報名以提升顧客體驗 (CX)，令你的產品和服務取得更大成功！

課程編號

10013831-04

課程長度

不少於60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

廣東話輔以中英文字幕

課程費用

HK\$380

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

- ✓ 甚麼是好的顧客體驗
- ✓ 從顧客、企業和現今體驗經濟的整體氛圍來看，為什麼 CX 比以往任何時候都更重要
- ✓ 了解營銷中的 4P、4C 和 4E 及其相關性
- ✓ 了解使用者體驗 (UX)、使用者界面 (UI) 和顧客體驗 (CX) 之間的區別
- ✓ 甚麼是好的顧客體驗和設計思維過程？

## 課程大綱

1. 為什麼顧客體驗如此重要
  - 站在顧客的角度
    - 了解甚麼是營銷中的4P、4C、4E及其相關性
  - 在商業角度
    - “Buy、Say 和Stay”概念
  - 在現今的整體氛圍中
    - 體驗經濟
2. 顧客體驗 (CX) 與用戶體驗 (UX)
3. 使用者體驗 (UX) 與使用者界面 (UI)
  - 良好的使用者體驗
    - B.A.S.I.C. 使用者體驗
    - 可用性、可訪問性
  - 使用者體驗設計思維過程
    - 顧客旅程

## 課程講師 - 蔡伯偉先生 Daryl Choy

蔡伯偉先生擁有超過20年的培訓經驗，並於為香港和中國大陸的大型企業提供戰略營銷諮詢方面擁有豐富的經驗。他善長於數碼營銷、顧客體驗、企業戰略和員工發展。

- 中國廣告主協會品牌建設與營銷專業委員會委員
- 深圳市用戶體驗協會專業委員會
- 世界體驗組織創始成員
- 《體驗曲線》作者

## 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/a9H>