

## 顧客服務體驗基礎班 (線上學習課程)

CONNECTION TECHNOLOGY 裝備未來  
**FUTURE SKILLS**

**vLearn**  
HKPC Virtual Learning

課程讓參加者了解基本客戶體驗 (CX) 概念，並認識到任何人都可透過簡單的行為創造卓越的客戶服務。

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	10017015-01
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	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
頒授證書	完成課程的參加者可獲得修業證書 (Certificate of Accomplishment)

### 學習成果

- 學員顧客體驗的基礎知識，並了解如何從實踐中創造價值。
- 明白提供卓越的顧客體驗既簡單又有影響力。
- 認識一些流行而實用的工具，例如顧客旅程圖、如何辨別痛點與機會等
- 運用Experience Archetypes® 框架，從顧客和內部客戶(internal customer)的心理角度理解和欣賞顧客體驗。

## 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。



## 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>

至九龍達之路 78 號生產力大樓 1 樓生產力學院  
譚小姐收。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」。

