

數碼時代的客戶關係管理

簡介：

客戶愈來愈沒有耐性？突發事件時的查詢應接不暇？透過客戶服務智能化，用 Chat bot 取代重覆的對答工作。使公司變成 24/7 的營業時間接觸更多客戶，並透過後台數據更有效分析客戶群的需要，進行 re-targeting(再行銷)。希望能完善消費者決策過程(CDJ)及客戶關係管理(CRM)？【聊天機器人】幫到你！

對象：

企業老闆、以銷售為主的專業人士

課程大綱

1. Chat bot 聊天機器人介紹、優缺點
2. Chat Bot 如何協助企業於互聯網提供客戶服務
3. 全自動及半自動應答的應用、優點及缺點
4. 如何收集及運用數據進行客戶關係管理
5. 時下的 Chat bot 方案 及應用例子
6. 即場體驗 Facebook Chat bot 聊天機器人
7. Q & A



語言：粵語

授課形式：

本課程將以互動形式進行，包括導師短講、小組討論等。



日期及時間	2019 年 11 月 18 日(星期一) 2:00pm – 6:00pm
地點	九龍旺角登打士街 56 號家樂坊 21 樓 2101 室 (港鐵油麻地站 A2 出口)
費用	港幣\$1,100 / *港幣\$980 (*於 2019 年 10 月 28 日或之前報名及付款，或三人同時報讀)
查詢	21539887 或 training@ced.edu.hk
報名及繳費辦法	請將港幣支票連同報名表郵寄至： 九龍旺角登打士街 56 號家樂坊 13 樓 1314 室 華基商學院收 (支票請書明支付「CED School of Business Limited」，並請劃線。)

導師

Mr Raymond Chan

陳先生擁有 17 年資訊科技經驗，曾創辦資訊科技、媒體及顧問等新創公司，亦擔任過電影公司及地產代理商的科技顧問。曾就職於南華早報、CSL、跨國行銷企業。

陳先生曾參與的項目包括 Watsons、Cathay Pacific、CitiBank、BlackRock、HSBC、VanGo Store、3HK。在過去數年，陳先生為舉辦過多次科技及創業講座及工作坊，為企業及個人提供科技培訓及顧問服務，擅長網上零售、數位行銷、個人品牌行銷。他現時是科學園科培網絡(TIN - Technology Incubation Network)幹事。



報名表

數碼時代的客戶關係管理 2019 年 11 月 18 日 (星期一)

- 申請人請填妥以下表格，然後傳真至：(852) 2770 3230，或電郵至：training@ced.edu.hk

公司名稱：		聯絡人姓名（先生／女士）：	
地址：		職位：	
		電話：	
		電郵：	
參加者姓名（先生／女士）：		參加者姓名（先生／女士）：	
職位：		職位：	
電話：	傳真：	電話：	傳真：
手提電話：		手提電話：	
電郵：		電郵：	

- ✓ 座位有限，先到先得，滿額即止，以繳交費用為準。
- ✓ 申請人請依時到達上課地點。如要取消申請，請在上課前 14 個工作天以書面通知。否則已繳費用，概不退回。
- ✓ 缺席者已繳費用，概不退回。不設有補課。
- ✓ 所有課程費用必須在上課日前 3 個工作天前付清。如遲交費用，本校將會額外收取港幣 200 元行政費。
- ✓ 課程提供者有權根據有需要情況作出任何調動，包括課程內容、上課地點時間及講師。
- ✓ 請問你從何渠道得知本課程？ 1. ☐ 傳真 2. ☐ 電郵 3. ☐ 互聯網 4. ☐ 講座 5. ☐ 廣告 6. ☐ 業務經理 7. ☐ Facebook 8. ☐ LinkedIn 9. ☐ 學會：(請註明) _____ 10. ☐ 其他：(請註明) _____

本校只會把以上個人資料作本研討會登記之用，並會依《個人資料(私隱)條例》保密處理。條例全文請參考香港個人資料私隱專員公署網頁：https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/files/pdpo.pdf

本人同意以上條款。申請人簽署：_____ 日期：_____