



主題：行銷 4.0 與智慧服務研討會

2019 年 4 月 20 日 (週六)		2019 年 4 月 21 日 (週日)	
09:00	單元一：行銷 4.0 與服務體驗(范揚松教授) 1. 破解行銷迷思與服務者覺醒時代 2. 主導消費群；青少年、女性、網友 3. 分析顧客體驗旅程與接觸點管理 4. 衡量行動比率、品牌擁護及成本 5. 人本行銷；深挖人性讓買賣能交心	09:00	單元三：服務滿意驚喜到忠誠管理(范揚松教授) 1. 顧客滿意與服務利潤鏈的關連度 2. 顧客 4 大特徵與匱乏資源需求提出 3. 滿意的曲線發展與驚喜體驗 4. 服務八朵花辦的感動體驗設計 5. 換位思考；顧客交心十個真實聲音
12:30	6. 內容行銷；創造有梗圖文引發瘋傳 7. 全通路行銷；整合上下 360 度促銷 8. 參與行銷；讓客戶說出真正的需求	12:30	6. 服務品質要素的設計與矩陣運用 7. 找出服務循環中的短板 PDCA 改善 8. 將顧客變成忠誠擁護者與推薦者
14:00	單元二：人工智慧在整合服務中應用(張榮貴博士) 1. 程曦的成立成長到全球整合佈局 2. 客戶服務與科技發展的同步趨勢 3. AI 客服在公私部門及跨國應用案例 4. AI 可幫企業客服之外，還能做什麼 5. AI 能提供哪些附加價值提升競爭力	14:00	單元四：通路品牌經營座談(張曜東、王惠美) 1. 軍中人才招募個案研究報告(張曜東) 2. 自創品牌市場行銷個案報告(王惠美) 3. 品牌發想與設計因素應用 4. 品牌與市場定位的策略選擇 5. 品牌屬性的表現及訴求要點 6. 競爭導向下的市場作戰實務
18:00	6. 大、智、移、雲技術應用範圍 7. 國內實際應用的案例成功因素分析 8. 政府有哪些 AI 政策或輔導措施	18:00	單元五：專題演講(徐國瑞董事長) 第四波數位咖啡的浪潮

4/20、4/21 上午主講人：

范揚松教授(美國普萊頓大學企業管理博士，大人物知識管理集團董事長，瑞士歐洲大學、北京大學 EU MBA&DBA 學程教授兼執行長，台灣創意產業管理協會理事長，曾任科技、媒體、房屋公司總經理職務，國家總經理獎複評委員)

4/20 下午主講人：

張榮貴博士(程曦資訊共同創辦人兼總經理，工研院人工智慧應用策略諮議委員，淡江資工研究所兼任助理教授，科技部「政府資料開放諮詢小組」委員，中華社團領袖聯合總會顧問)

4/21 下午座談會主持人**范揚松教授**、與會專家：

張曜東士官長(瑞士歐大 DBA 候選人，國防部陸軍部隊士官長，專研休閒運動管理)

王惠美董事長(瑞士歐大 DBA 研究生，自在生物科技(股)公司董事長，曾任榮指員理事長)

4/21 下午專題：

徐國瑞董事長(咖啡杯杯創辦人，好口杯股份有限公司董事長，專長大數據人工智能)

全程五單元，企業教育訓練，兩天費用 6,000 元。**特選體驗學員，五單元兩天優惠價 \$4000 元(未稅)，非正式入學 MBA、DBA 之學員只提供“講義”。**(含：午餐、下午茶、講義、講師) *本校方保留課程更動權利

◆繳費方式：1. 匯款/ATM: 安泰商業銀行—景美分行(銀行代號 816)

戶名：大人物管理顧問有限公司 帳號：03612600453500

2. 現金支票：請寄到台北市羅斯福路 5 段 88-5 號 5F「大人物知識管理集團」(請註明姓名及所屬公司)

研討會地點：台北市電腦公會(台北市八德路三段 2 號 5 樓 501 教室)(**忠孝敦化捷運站 8 號出口**出站步行 10 分鐘；或**台北小巨蛋 2 號出口**出站步行 8 分鐘)

我想參加：4/20 單元一 單元二 4/21 單元三 座談會+單元五

姓名： 公司： 職稱：

電話： 手機： E-mail：

主辦單位：大人物知識管理集團/瑞士歐洲大學/范蠡商聖學院 協辦單位：聯合百科智庫/新王道公司/中華國際管理顧問師協會 指定報名專線：大人物知識管理集團/瑞士歐洲大學**曾詩文(Sophia)經理**

手機:0988-172998, TEL: 02-29353999 分機 12, 傳真: 02-29301914, E-MAIL: eu668812@gmail.com 2019/03/19 更新版

信用卡訂購單

大人物管理顧問有限公司 聯合百科電子出版有限公司 歐洲大學 台北學區

發卡銀行：_____

信用卡別： VISA MASTER JCB 聯合信用卡

信用卡卡號：_____ 簽名條後三碼：_____

有效期限（月／年）：_____ / _____

信用卡簽名：_____

● 以下消費者免填

消費日期	年 月 日	金額	
授權碼		商店代號	006-84461955-4001

發票種類： 二聯式 三聯式 統一編號：_____

發票抬頭：_____

發票地址：_____

■ 訂購產品

品名／課程	數量／堂數	價格	小計
研討會教育訓練	天	元	元
營業稅(5%)		元	元
(請註明開立 <input type="checkbox"/> 二聯式 或 <input type="checkbox"/> 三聯式發票)			
總金額：共 _____ 元 (開立發票 5%營業稅外加)			

研討會教育訓練課程： 一天 NT \$ 2000(未稅) 二天 NT \$ 4000(未稅)

■ 基本資料 (同發卡銀行資料)

姓名 _____ 身分證字號：

電話：(行動電話) _____ (公) _____ (宅) _____

地址：_____

生日：公元 _____ 年 _____ 月 _____ 日

■ 繳款方式 (繳款後，請記得來電確認 886-2-29353999 分機 12，曾詩文(Sophia))
刷卡傳真：請詳填本公司信用卡訂購單，填妥後傳真至 886-2-29301914

寄件人：曾詩文(Sophia)，電話:886-2-29353999 分機 12，手機:0988172998，
Email:eu668812@gmail.com，sophia.gman@yahoo.com.tw