



# AI 客戶服務應用班： 輕鬆掌握社群互動升級指南

## 開課資訊

日期：  
第 1 梯次：114 年 7 月 28 日(週一)  
第 2 梯次：114 年 9 月 22 日(週一)  
時間：13:30-16:30 共 6 小時  
地點：台中世貿中心會議室  
(台中市西屯區天保街 60 號)  
費用：3,500 元整。

## 報名資格

- 社群行銷專員及經理。
- 客服經理與從業人員。
- 中小企業負責人。
- 對人工智慧應用有興趣的行銷與客服人員。

## 師資介紹

### 張禕中 老師

現任：清星堂企劃有限公司創意總監  
經歷：  
清星堂企劃有限公司 – 創意總監、亞洲大學 INGO 研究中心 – 社區講師、瓦屋桌遊休閒館 – 數位技術顧問、中華經營管理職能發展中心 – 資訊工程師、台中市企業講師協會 – 產業人才投資方案 授課講師

## 課程目標

了解人工智慧工具的應用於社群經營與客戶服務的基礎操作。優化客戶服務流程，並產出智能化的服務腳本。掌握 Line OA 平台的基礎建置及自動回覆設計。

## 課程大綱

- 1. 人工智慧工具介紹與識別**
  - (1) 介紹人工智慧技術在社群與客戶服務中的應用案例
  - (2) 各類 AI 工具的簡介與選擇建議
- 2. 群行銷基本觀念分享**
  - (1) 社群經營的核心概念與策略
  - (2) 如何透過 AI 工具增強社群內容影響力與互動效果
- 3. 客戶服務流程盤點與優化方式**
  - (1) 客服流程分析：常見的痛點與解決方案
  - (2) 使用人工智慧優化客戶服務步驟的實作練習
- 4. 練習優化關鍵資訊來產生客戶服務文字腳本**
  - (1) 如何通過 AI 生成客製化的客服應答腳本
  - (2) 模擬真實場景中的客服應答，並進行案例實作
- 5. 基礎 Line OA 建置**

介紹 Line 官方帳號的基本功能、步驟教學：建立 Line 官方帳號
- 6. 設計 Line OA 自動回覆功能協助自己經營社群平台**
  - (1) 設計簡單且有效的自動回覆流程
  - (2) 使用 AI 工具設計智能化回覆，提升客戶體驗。

## 繳費資訊

請於通知繳費後，於繳費期限內繳交。

- (1) 即期支票：抬頭：財團法人台中世界貿易中心  
(郵寄至：台中市 40766 西屯區天保街 60 號 人才培訓組)。
- (2) 郵局劃撥：帳號 21190461 (抬頭：財團法人台中世界貿易中心)。
- (3) ATM 轉帳：銀行代號：103 銀行：台灣新光商業銀行-永安分行，  
帳號：0949-10-000788-7
- (4) 現金：報名後至本中心地下室 B1 培訓組辦公室繳交。

### 班別：AI 客戶服務應用班：輕鬆掌握社群互動升級指南

發票開立：個人 公司

報名梯次：第\_\_\_\_\_梯次

公司名稱： 統一編號：

姓名 1： 職稱： 手機： 電話：

姓名 2： 職稱： 手機：

公司聯絡人： 電話 聯絡地址：

E-mail:

諮詢專線: 04-23582271 分機 5 傳真至 04-23582686  
台中世界貿易中心網站：<https://www.wtctxg.org.tw> (開放線上報名)