

課程主題	《AI × 服務業多工實務應用教案》	
難易類型	☐ 初階課程 ☒ 中階課程 ☐ 進階課程	
辦理目的	協助中小型服務業快速建立 AI 應用能力，從日常任務實作出發，轉化為標準作業資產，以「缺工 × 多工」情境為起點，整合 ChatGPT、Canva、Midjourney 等主流生成式 AI 工具，設計可直接應用於日常工作的實務模組。課程強調「任務導向 × 工具應用 × 成果轉化」，協助企業建立可複製、可教學的 AI 成果資產。	
辦理目標	辦理實體訓練課程共10小時，學員可產出企業內部可重複使用的AI內容成果 1. 建立一式實務導向教案模組 2. 培育 5 位具備授課能力的種子師資 3. 完成 8 梯次實體授課（10 小時） 4. 課程結束實施觀念測驗與成果審查	
適合產業別	適用中小型服務業，包括零售、餐飲等，但不限於。	
培訓對象	門市店長、社群小編、行政助理、客服主管、訓練主管、營運決策者等	
授課師資條件	具備生成式 AI 工具（ChatGPT、Canva、Midjourney）之企業應用經驗，並能指導學員完成任務產出與成果轉化，熟悉以下兩類任務操作： 1. 對外內容產出（如主打話術、成交腳本、吸睛圖文） 2. 對內知識沉澱（如 FAQ 回覆、工作表單、SOP 教稿）	
授課時數	10 小時（實體課程）	
課程大綱	單元一：商業服務業領域導入AI大環境 商業服務業 AI 導入現況總覽 ● 商業服務業面臨的五大困境 ● AI工具的導入邏輯與任務對應 ● AI生成與著作權概念說明 ● 工具介紹（ChatGPT、Canva、Midjourney） ● 成果示範流程（如品牌主張→圖文→對外發佈）	60 分鐘

	單元二：AI 寫出吸睛話術與視覺主張 ● 從對照法拆解吸睛語句特徵 ● 使用ChatGPT生成3種語氣版本主打句 ● 透過Canva、Midjourney將語句轉化為視覺圖卡 ● 模擬場景應用 × 匯出成果（圖文卡 × 品牌語稿） 目標：吸睛語句 × 品牌主張生成 提示詞包：品牌語氣 × 說服角度 × 視覺設計關鍵字	90 分鐘
	單元三：顧客秒懂的 FAQ × 說服話術 ● 建立常見問題清單與回答痛點 ● 使用AI生成具品牌語氣的標準應答語句 ● 結合Canva製作FAQ圖卡或圖文式說帖 ● 建立公司內部FAQ話術模版初稿 目標：說服話術 × FAQ結構建構 提示詞包：疑問句分類 × 轉信任語法 × FAQ版型公式	90 分鐘
	單元四：模擬成交 × 成交轉折拆解 ● 拆解成交關鍵節點與常見卡點語境 ● 使用AI產出成交語句草稿 × 潤飾語氣與節奏 ● 製作對話圖卡，模擬介紹 → 詢問 → 成交全流程 ● 整理為內部使用的成交語句話術包 目標：成交對話 × 模擬演練 提示詞包：成交轉折語 × 講法鋪墊公式 × 顧客猶豫對應圖示	60 分鐘

	單元五：表單優化 × 任務交付SOP ● 盤點日常交辦中最常被誤解、被漏填的內容 ● 使用ChatGPT優化語句敘述結構× 建立清晰欄位標準 ● 利用Canva製作視覺化交辦表單格式 ● 模擬交辦一次真實任務，並導出格式資產 目標：表單與交辦內容優化 提示詞包：工作交付句式 × 視覺欄位設計 × 表格提示語	120 分鐘
	單元六：從個人眉角到組織SOP：AI幫你把經驗轉成能教、能複製的任務指引 ● 抽出「講了很多次但記不住」的眉角判斷場景 ● 使用AI轉寫為教學語句／標準說法／情境腳本 ● 將經驗轉為圖卡、對話教學模組、流程提示卡 ● 建立可複製的部門內訓模組初稿 目標：經驗轉寫 × 可教模組設計 提示詞包：眉角經驗寫法 × 教稿句型 × 知識分類標籤	120 分鐘
	單元七：基礎測驗+成果作業 1. 選擇題測驗(包含AI導用與著作權觀念) 2. 作業：每人提交 1 組任務成果（包含AI生成+轉化格式） 重點涵蓋：AI工具選用原則、生成內容歸屬、轉化格式注意事項、部門應用對象判別等	60 分鐘
訓練衡量方法	■作業■考試□報告	