

課程名稱：18484_商業服務業領域導入 AI 大環境 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

1. 適合對象與能力門檻

- 適合族群：
 - 中小型商業服務業/連鎖服務業之企業主與高階主管：面臨缺工、人力成本高或需要進行營運轉型，希望能以低門檻方式導入 AI。
 - 門市管理人員與部門幹部：需要解決跨部門溝通落差、SOP 標準化困難及服務品質監管問題。
 - 第一線服務業從業人員：希望透過 AI 工具（如客服、內容生成）降低重複性工作負擔、提升個人工作效率。
- 能力門檻：入門（只需會使用手機、打字或語音輸入即可啟動，不需任何程式背景）。

2. 課程核心大綱與架構圖

- 章節架構：
 - 單元一：商業服務業導入 AI 概述 — 解析 AI 作為企業「戰略資本」的心法、低門檻啟動優勢與轉型思維。
 - 單元二：AI 在連鎖與服務業的應用定位 — 將 AI 定位為「夥伴、幹部與顧問」三層角色，解決缺工與重複工作痛點。
 - 單元三：企業痛點評估與導入五步驟 — 如何評估急迫性、資源盤點、業務流程拆解（高/中/低適用場景）及避開常見失敗坑洞。
 - 單元四：常用 AI 工具實務操作與生成技巧 — 運用 ChatGPT、Canva、Midjourney 等工具優化提示詞（Prompt）與多語系客服媒合。
 - 單元五：對內培訓與對外行銷內容設計 — 從主張句（Slogan）、受眾分析到視覺/圖文文案產出，並打造內部標準化培訓教材。
 - 單元六：AI 智慧財產權與法律風險防範 — 解析 AI 著作權規

範、智慧財產權最新判例與企業商業使用「三不」原則。

3. 必備前置知識清單

- **智慧型手機/電腦基本操作**：能順利打字、輸入語音或上傳既有企業素材。
- **企業既有業務流程認知**：瞭解自家品牌/門市的日常服務流程與既有素材，便於輸入 AI 進行知識累積。

4. 專有名詞與概念辭典

- **AI 轉型（相較於 ESG 與數位轉型）**：啟動門檻極低（一支手機即可）、低成本且能快速迭代，隨使用時間能持續累積企業專屬資本與競爭壁壘。
- **AI 三重角色（夥伴、幹部、顧問）**：
 - **夥伴**：執行日常自動化與流程優化（如客服、圖文文案生成）。
 - **幹部**：統整跨部門資訊、激發發想並建立 SOP 標準作業流程。
 - **顧問**：爬梳市場與輿情數據，輔助高階決策與未來營運策略。
- **AI 商業使用「三不原則」**：不直接複製貼上受保護的內容、不將通俗指令下產出的內容直接未經審核用於商業用途、不盲目認為 AI 生成物必然是無爭議的企業資產。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：商業服務業營運管理師 / 門市智慧化營運企劃
- **主要工作任務/能力指標**：
 - **服務流程拆解與 AI 導入評估能力**：能剖析門市業務流程，劃分高/中/低 AI 適用場景，優先解決缺工與高重複性痛點。
 - **生成式 AI 工具應用與品管能力**：能運用精準提示詞（Prompt）駕馭文字與視覺 AI 工具，產出高品質行銷文案、客服問答與培訓教材。
 - **智慧財產權與資產累積風險控管能力**：能建立內部 AI 資料庫與審核機制，避免著作權侵權風險，持續累積專屬 AI 競爭壁壘。