

1. 適合對象與能力門檻

- 適合族群：
 - **實體門市與品牌經營者**：希望吸引區域新客、增加門市曝光並建立線上口碑的店家（如餐飲、零售、美業、服務業等）。
 - **數位行銷專員/社群小編**：需要管理品牌 Google 商家檔案、處理客戶評論、優化在地搜尋（Local SEO）的執行人員。
- **能力門檻**：入門。無需任何程式或進階行銷背景，僅需具備基礎 Google 帳號操作能力即可輕鬆上手。

2. 課程核心大綱與架構圖

- 章節架構：
 - **章節一：商家檔案基礎認知與搜尋邏輯** — 認識 Google 商家檔案露出位置、效益及演算法三大排序原理（關聯性、距離、名氣）。
 - **章節二：商家檔案建立與基本資訊建置** — 手把手教學建置步驟、類別選擇、聯絡資訊、服務範圍與營業時間（含多時段）設定。
 - **章節三：內容豐富化與動態行銷** — 運用多平台社群連結、菜單/服務項目建置，以及發布優惠、活動、最新動態等最新消息。
 - **章節四：相片/影片上傳規範與 AI 分類機制** — 掌握照片拍攝五大方向（外觀、室內、產品、工作照、團建）與格式規格，幫助 AI 精準分類。
 - **章節五：即時通訊功能與常見問題設定** — 開啟私訊客服、設定歡迎訊息，以及設定「自定」與「自動」常見問題自動回覆。
 - **章節六：顧客評論管理與危機處理** — 解讀評論數據重要性、好評回應三要點、負評維基處理六大原則及不當評論檢舉申訴。

3. 必備前置知識清單

- **Google 帳號**：需具備一組可登入並管理商家檔案的 Google 帳號。
- **智慧型手機/電腦基礎操作**：能使用手機版「Google 地圖」APP 或電腦瀏覽器進行基本點選與文字輸入。

4. 專有名詞與概念辭典

- **三大排序原理（關聯性、距離、名氣）**：Google 決定商家在地搜尋排名的三大關鍵。「關聯性」指搜尋字詞與商家內容的吻合度；「距離」指搜尋者與店家的物理距離；「名氣」指網路上的知名度、評論數量與評分高低。
- **即時通訊（私訊功能）**：類似 FB Messenger 的私訊機制，讓消費者能在 Google 地圖上直接與店家對話，需於 24 小時內回覆以維護信任度。
- **自定常見問題 vs. 自動常見問題**：
 - **自定常見問題**：由店家自行輸入特定的問答內容（如：免運門檻、停車場資訊）。
 - **自動常見問題**：系統根據已建置的商家資訊，自動預設常見選單（如：營業時間、位置、付款方式）供消費者點選。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：在地行銷專員（Local SEO Specialist）/ 品牌門市營運主管
- **主要工作任務/能力指標**：
 - **分析與決策能力**：能解讀商家檔案後台成效數據（搜尋來源、導航點擊率、客群屬性），並擬定針對性的品牌在地行銷策略與評價管理機制。
 - **工具操作與執行能力**：能獨立完成商家檔案建置、設定即時通訊自動回覆、規劃動態貼文與優惠發布，並具備第一時間處理負評與維護品牌線上口碑的溝通應變能力。