

17641_優化產業價值，帶動客戶服務創新 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：**中階主管 / 老闆 / 企業二代接班人 / 傳統服務業與出版通路轉型負責人。本課程由大中圖書劉彥甫總經理與白志棠業師親自剖析，深度探討傳統企業在面臨少子化與世代交替時，如何從「人治」走向「制度化」，並跨足新商業模式。
- **能力門檻：**入門。無須具備技術寫碼或進階管理背景，僅需對企業經營、組織溝通或數位轉型有基本興趣與概念即可。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：**二代接班與組織轉型的關鍵心法 — 剖析接班非「一夕開關」而是「持續過程」，如何從最熟悉的部門切入建立戰功與信任，讓資深員工成為答案的一部分。
 - **章節二：**打破慣性：從傳統人治走向數位化管理 — 面對少子化與教改危機，領導者如何帶頭導入 ERP 系統，打破內部運作慣性，由內而外建立數據決策導向。
 - **章節三：**顧客旅程重構與生態系打造 — 深入訪談校長與師生痛點，開發班務管理系統與數位聯絡簿，優化長達 120 天的回款金流困境。
 - **章節四：**不賣書的書店：空間服務與會員制創新 — 打造「讀者城市」品牌，將書店轉型為文化社交場域與共享空間，創造高成長的會員訂閱與服務經濟。

3. 必備前置知識清單

- **基礎企業營運概念：**了解傳統批發或零售通路的買賣、銷貨與應收帳款（帳齡）觀念。
- **基本電腦與數位工具操作：**具備使用電腦處理日常公務與數據檔案的基礎能力。

4. 專有名詞與概念辭典

- **顧客旅程 (Customer Journey)：**指顧客從接觸品牌、考慮、購買到使用服務的全過程分析。本課強調應從顧客真實痛點（如點名、排課）出發重構流程，而非僅站在產品或業者立場思考。
- **數位接班梯隊：**由企業內部二代或年輕專業經理人（如特助）組成的轉型核心團隊，透過小規模試驗與績效證明，將數位化成功經驗逐步擴散至全組織。
- **教育文化服務生態系統：**結合傳統教育參考書販售與「不賣書的書店（空間場域服務）」，滿足學生與家長從「買書」到「看書、寫作業、沉澱自我」的完整需求閉環。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱：**數位轉型企劃師 / 服務業營運管理師 / 商業模式創新顧問
- **主要工作任務/能力指標：**
 - [分析與決策能力]：能辨識市場危機（如少子化趨勢），運用顧客旅程與數據分析找出隱性需求，並規劃新型態商業模式（如會員制/空間服務）。
 - [工具操作與執行能力]：能帶動組織跨部門溝通，規劃並落實企業內部管理系統（ERP）與外部數位溝通工具（班務系統），有效改善營轉效率與現金流。