

課程名稱：17836_女性創業數位行銷課程-LINE OA 共感生成式行銷 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：**初學者、職場新鮮人、電商企劃、品牌行銷人員及線下門市經營者。本課程提供從品牌定位、帳號設定到長期會員經營的完整思維與架構，能幫助想建立顧客關係與提升行銷轉換率的人員快速上手。
- **能力門檻：**入門。無需任何程式基礎或進階行銷背景，僅需對社群平台操作有基本概念即可。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：LINE OA 品牌定位與前置設定** — 釐清品牌風格、目標客群（TA）、競品差異化與帳號營運目標。
 - **章節二：標籤規劃與精準行銷** — 規劃好友加入來源、用戶輪廓、互動行為與轉換目標之貼標流程。
 - **章節三：智慧客服與一對一服務** — 結合自動回應、擬真 AI 客服、專人服務綁定與關鍵字指派流程。
 - **章節四：LINE 經營策略與循環式行銷** — 貫穿招募好友、互動養成、分眾推播與留存經營四大階段。
 - **章節五：會員深度經營與分層管理** — 實施會員資料綁定、多管道數據整合、會員等級分層與顧客旅程出擊。

3. 必備前置知識清單

- **社群平台基礎觀念：**瞭解基本社群互動概念與一般品牌粉專之營運邏輯。
- **基本商業營運概念：**對品牌的目標客群（TA）、產品品類及銷售轉換有基礎認知。

4. 專有名詞與概念辭典

- **LINE OA (LINE Official Account)：**LINE 官方帳號，為品牌提供個人化服

務、一對一溝通及私密訊息互動的行銷管道。

- **貼標（標籤規劃）：**依據好友的加入來源、個人特徵、訊息點擊與消費行為設定標籤，以提升行銷精準度與效率。
- **分眾推播：**針對特定標籤族群發送相符的訊息內容，避免無效打擾並降低帳號封鎖率。
- **MGM (Member Get Member)：**舊生帶新生／好友分享好友的行銷活動，透過提供優惠誘因吸引更多新好友加入。
- **會員綁定：**將 LINE 用戶的個人 ID 與真實身份（姓名、電話、Email 等）進行連動，以取得完整的顧客輪廓。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱：**數位行銷企劃、社群行銷運營師、CRM 會員經營專員。
- **主要工作任務/能力指標：**
 - **分析與決策能力：**能進行品牌定位與競品優勢分析，並能依據用戶行為數據進行會員等級分層管理。
 - **工具操作與執行能力：**能規劃與操作 LINE OA 的標籤系統、設定智慧客服指派流程，並執行精準的分眾訊息推播與自動化顧客旅程。