

課程名稱：18185_AI 客服 X 婚宴餐飲 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：
 - 餐飲與服務業高階主管/老闆：正面臨人力缺口、少子化衝擊，急需透過數位科技（AI/AR）進行營運轉型與服務升級者。
 - 數位轉型企劃與專案經理：需要了解傳統產業（如婚宴、餐飲生態圈）如何落地導入 AI 服務員、AR 導覽與虛擬空間應用的規劃者。
 - 行銷與顧客體驗（CX）專家：希望透過虛擬賞聽、生態圈跨界合作（如婚紗、攝影整合）提升顧客旅程體驗的行銷人員。
- 能力門檻：入門（無需具備程式編程基礎，課程著重於商業轉型心法、策略診斷、政府資源整合與實際落地案例解析）。

2. 課程核心大綱與架構圖

- 章節架構：
 - 章節一：產業痛點與數位轉型契機 — 解析少子化與人力缺口挑戰，探討高層（經營者）自覺與教育訓練的重要性。
 - 章節二：AI 與 AR 建構優質顧客旅程 — 打造線上賞聽（Google 街景模式）、AI 虛擬接待員（小青）、AR 導引與桌次報到系統。
 - 章節三：元宇宙婚禮與跨界生態圈 — 實施遠端即時互動婚禮，並整合婚紗、攝影等周邊廠商打造共存共榮生態圈。
 - 章節四：內部營運效能與資源整合 — 將 AI 應用於大規模工讀生培訓，並結合政府專案輔導與同業推廣策略。

3. 必備前置知識清單

- 顧客旅程地圖（Customer Journey Map）概念：了解顧客從線上搜尋、現場體驗到售後互動的基本階段。
- 基本數位科技認知：對 AI（如 ChatGPT 生成式對答）、AR（擴增實境

導航) 及 720 度環景瀏覽有基礎概念即可。

4. 專有名詞與概念辭典

- **AI 虛擬接待員**(以「小青」為例): 結合實體 Kiosk 與手機對話介面, 串聯生成式 AI 與專屬知識庫, 能即時解答交通、菜色、設施等顧客常見問題。
- **AR 導航與智慧桌次系統**: 運用擴增實境技術於手機呈現虛擬吉祥物引導賓客至指定廳房, 並於現場輸入姓名進行自動帶位與戰情室數據統計。
- **元宇宙婚禮**: 建構 3D 虛擬互動空間, 讓遠端親友以虛擬化身 (Avatar) 出席、即時致詞、對話及瀏覽新人婚紗藝廊。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**: 數位轉型企劃師 / 服務體驗設計師
- **主要工作任務/能力指標**:
 - **分析與決策能力**: 能診斷傳統服務業營運痛點, 並結合政府輔導資源規劃數位轉型藍圖。
 - **工具操作與執行能力**: 能規劃與整合 AI/AR 工具於顧客旅程及內部員工 (如兼職人員) 教育訓練中。