

課程名稱：17517_Chat GPT 應用 | 城鄉私塾 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、店家老闆與行銷客服人員。課程內容從基礎操作講起，並特別針對企業老闆或行銷/客服人員常見文案撰寫與客訴危機處理提供實務範例。
- **能力門檻：**入門。無須具備程式背景，只要會使用電腦與基礎中文輸入即可。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：ChatGPT 基礎操作與版本實務技巧** — 介紹免費版與付費版差異、英文介面轉換注意事項，以及避免產生文字中斷的「繼續」指令操作。
 - **章節二：AIDA 行銷模型與爆款文案生成** — 結合 AIDA（注意、興趣、慾望、行動）行銷架構，教導如何給予精準 prompt 讓 AI 產出專業級商業文案（以水果店為例）。
 - **章節三：公關危機與客訴處理 SOP 實戰** — 利用 AI 撰寫誠意道歉信、設計補償方案以平息顧客不滿，同時示範面對奧客時的強硬法律聲明風格。

3. 必備前置知識清單

- **ChatGPT / 第三方 AI 語料平台：**需瞭解如何輸入提示詞（Prompt）；課程中有提到若無官方帳號，亦可使用免註冊的第三方外接版本進行操作。
- **基礎行銷觀念：**對 AIDA 模式（Attention 注意、Interest 興趣、Desire 慾望、Action 行動）有基本概念（課程中亦會進行拆解教學）。

4. 專有名詞與概念辭典

- **AIDA 模型：**一種經典的行銷文案架構，分為吸引**注意**（Attention）、培養**興趣**（Interest）、喚起**慾望**（Desire）與促使**行動**（Action）四個階

段，用來引導潛在客戶下單。

- **Prompt (提示詞/指令)：**與 AI 對話時給予的角色設定、背景條件與明確要求（如設定「你是一位專業公關顧問」），讓 AI 生成高品質且符合情境的內容。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱：**數位行銷企劃 / 品牌公關與客服主管
- **主要工作任務/能力指標：**
 - **分析與決策能力：**能運用 AI 拆解公關危機、設計標準客訴處理（SOP）與補償方案。
 - **工具操作與執行能力：**能靈活運用生成式 AI 結合 AIDA 模型快速生成社群文案（FB/IG），大幅降低文案撰寫時間與外包成本。