



DIR/003(C)

- 編號: SEM36-09-2016-SMTA
- 名稱: 「服務創新好簡單」工作坊
- 目的: 創新是現今各行各業都很熱門的話題，愈來愈多人意識到它的重要，隨之而來的討論亦愈來愈多，可是實行創新的始終是少數。
此工作坊向學員提供服務創新方案，理論跟實踐並重，令創新變得簡單。學員將透過一個模擬的服務創新案例來實踐理論，所掌握的理論和相關工具可即時用於工作機構。
- 內容:
- 什麼是服務創新，在顧客體驗中所扮演的角色。
 - 服務創新的成功例子：引用不同行業的服務創新成功案例作解說。
 - 瞭解八個基本服務向性和相關特色，解構服務對顧客在情感上的影響，每一個向性有個別案例說明。
 - 共同創新服務演練：從模擬定量調研中瞭解顧客群人口特徵、對產品的要求及滿意度。
- 適合人士: 有意應用創新服務來為企業另闢天地的企業決策者和管理人。
- 主講者: 李劍璋先生現任中國和香港通用檢測認證有限公司市場研究經理，他致力於顧客體驗和服務創新，擁有工商管理碩士資格，曾出任數間跨國公司管理層，18年來主要為市場研究公司和廣告媒體公司的客戶提供市場研究顧問服務、策略和運營決策指導。他擅長品牌定位、市場細分、客戶體驗等。李先生在中港兩地主持多場有關服務創新的研討會和講座。他把心理學的學說與創意融合，發展出 SERVICE deCODE 用於服務創新上。
- 主辦機構: 澳門生產力暨科技轉移中心
- 名額: 40名 語言: 廣東話
- 日期及時間: 2016年9月29日(星期四)，14:00-18:00
- 費用: 免費 截止報名日期: 2016年9月27日(星期二)
- 地點: CPTTM 總辦事處 7樓演講廳
澳門上海街175號中華總商會大廈七樓

報名及查詢:	總辦事處	澳門上海街175號中華總商會大廈七樓 Tel: (853) 2878 1313 Fax: (853) 8898 0853
電子郵遞: cpttm@cpttm.org.mo	成衣技術匯點	澳門漁翁街海洋工業中心第二期十樓 Tel: (853) 8898 0701 Fax: (853) 2831 2079
	數碼匯點	澳門馬統領街廠商會大廈三樓 Tel: (853) 8898 0601 Fax: (853) 2837 3085

~ 主辦機構保留權利可更改或調動工作坊題目、內容及講者而不須先通知 ~