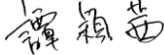


通告

致： 各社會企業單位以及相關團體

由： 社聯 - 滙豐社會企業商務中心高級經理 譚穎茜 

事由： 服務設計與顧客體驗培訓工作坊

日期： 2015年1月9日

顧客體驗 (Customer Experience)是顧客與公司及其產品在銷售過程中的互動體驗，其直接影響顧客購買產品及服務的意欲、以至顧客關係、品牌形象及市場競爭力等。**服務設計** (Service Design)主要利用設計師思考的方式，以系統性的方法，去創造和設計優化的銷售及顧客服務，促成美好的消費體驗以至建立顧客忠誠度；另一方面亦令企業品牌更能發掘及掌握顧客需要，從而持續革新及優化顧客服務，增強市場競爭力。

是次工作坊將介紹服務設計的概念，及如何利用一些工具及方法，去創造及建立優化的服務流程，加強顧客體驗，為社會企業品牌創造獨有價值，從而滿足社會及市場需要。設個案分析及討論。現誠邀社會企業單位參加，詳情如下：

內容撮要

- 了解顧客體驗
- 服務設計及品牌體驗的概念
- 實踐服務設計流程的工具和方法
- 員工參與及應用
- 案例分享

日期： 2015年1月27日（星期二）

時間： 下午 2:30 至 4:30

地點： 香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大樓 10 樓 1002 室

講者： 香港理工大學設計學院博士生 黃詩蘊小姐 Barbara Wong

對象： 社會企業及社福機構行政人員

名額： 30（有零售點之飲食、零售及服務業優先）

語言： 廣東話

費用： 全免

報名/查詢： 2876 2491 或 patrick.luk@hkcss.org.hk

致：社聯 - 滙豐社會企業商務中心 - 陸浩明先生
傳真：2876 2496；電郵：patrick.luk@hkcss.org.hk

服務設計與顧客體驗培訓工作坊

報名回條

本機構欲參加工作坊

機構名稱 _____

社企名稱 _____

聯絡人 _____

電話及電郵 _____

業務性質 _____

參加者資料：

(1) 姓名： _____

職位： _____

電話及電郵： _____

(2) 姓名： _____

職位： _____

電話及電郵： _____