



**A班已滿**  
**B班報名從速**  
**截止報名日期**  
**9月8日**

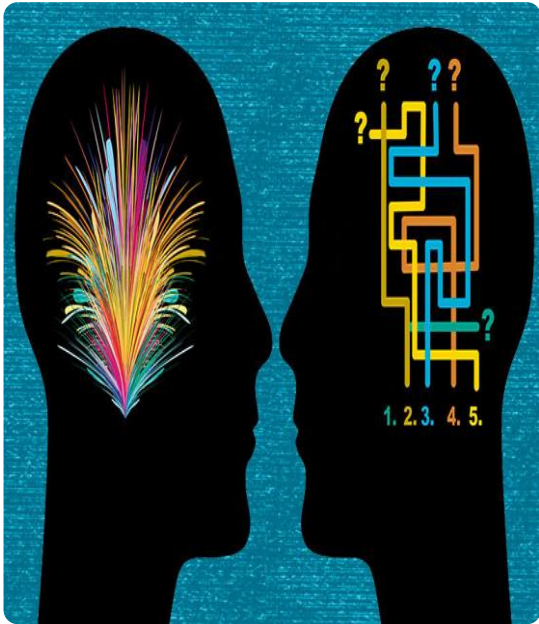
*WOW Your Customers*

**商業創新策略規劃**

工作坊

## 課程簡介：

商業創新策略是以進取、破格、甚至顛覆性的思維，把產品、服務甚至營商模式，再賦予額外的獨特價值；同時，能夠轉化這份價值成為喜出望外(WOW)的顧客體驗，從而令顧客成為企業的永久忠實粉絲。



香港總商會近年的調查發現<sup>1</sup>，約60%的企業認為已經為顧客提供了中至高程度的優質體驗，但只有約6%的顧客認同已達至WOW程度。這極大落差源於**功能主導**與**體驗主導**的兩個截然不同取向。

### WOW的顧客體驗.....

不只在於

產品功能之多少

服務專屬之高低

營商模式之大小

更取決於

使用時的暢快感覺

享用時的窩心感受

參與時的自主角色

因此，除優化基本功能外，企業亦必須同時制定體驗創新策略，來強化與顧客的情感聯繫。近年，多份哈佛商業評論文章均証實<sup>2</sup>，如能提升情感聯繫程度26%，活躍客戶將會增加高達15%及銷售額將會增加高達50%。

在今天提倡電子商貿的市場中，情感聯繫絕不應只側重於實體店內的人對人接觸 (Human-Touch)，更需要同時透過線上的數碼化接觸 (Digital-Emotional-Touch)來滲透顧客生活的每一部分，來保持緊密關係。



## 目標參加者:

中至高層業務管理人員

期望透過制定與實施「商業創新策略」來突破業績

## 參加者的具體收獲:

- 強化營商視野: 導師將會與學員分析超過40個環球與本地創新案例
- 掌握實施細節: 學員將獲發《商業創新的10個高效策略》一本 (60頁)
- 速效量化評估: 學員將可使用「顧客體驗規劃與分析」線上應用程式<sup>3</sup>
- 難題解決指導: 第五節將以小組形式進行，學員將會獲得針對性的指導

## 課程內容: (7小時實戰工作坊 及 1.5小時課後指導，合共8.5小時)



### 第一節: 評估 顧客群的「情感聯繫程度」及 業務突破空間 (約1.5小時)

- 了解 顧客與企業之間的5個情感聯繫層次
- 掌握 體驗創新管理的原則與6個執行步驟
- 明白 轉化顧客的痛點成為暢快體驗的秘訣



### 第二節: 制定「橫向式」創新策略，來開發更多潛在顧客 (約2.0小時)

- 整合 線上與線下的全方位情感牽動力
- 運用 速效方式來建立深厚的互信感覺
- 制定 從免費至逐步增值的新客吸納法



### 第三節: 確立「縱向式」創新策略，來強化舊顧客的連繫(約2.5小時)

- 制定 能夠產生終身情感維繫的顧客體驗
- 規劃 以顧客生活圈為主的業務滲透策略
- 掌握 高效益的線上數碼化情感聯繫戰術



### 第四節: 探索「顛覆性」的營商方向，來突破市場佔有率 (約1.0小時)

- 認識 顛覆式的營商模式之五大創新方向
- 了解 提升顧客接受創新模式的有效方式



### 第五節: 透過 小組深入討論<sup>4</sup>，提供針對性策略執行指導 (約1.5小時)

- 制定 顧客體驗創新策略的執行框架
- 評估 執行時的挑戰與執行後的回報



## 課程導師：



**鍾大為 先生**  
**David Chung**  
**首席顧問 創鋒顧問公司**

鍾先生是一位 商業創新 與 顧客體驗管理 的專家，他擁有超過十五年的相關實戰、諮詢與培訓經驗。

過去五年，他在中港地區曾領導5個大型商業創新項目，橫跨銀行業、旅客服務業、財務策劃業、零售業 及 紙品業。同時，他亦曾主持超過220 場企業內部培訓課程。

他曾任SGS管理學院 與 D&B企業諮詢與培訓部之香港地區負責人，同時，他曾擔任2家中港大型零售企業的營銷總監。他是管理書籍《需求鏈管理》的作者之一，亦是香港首位「顧客終身價值預測專利技術」的發明人。



**文凱 先生**  
**Inno Man**  
**首席創新官 創鋒顧問公司**

文先生是商業創新、策略性銷售管理 與 數碼行銷經驗 的專家，他擁有超過二十五年的實戰、諮詢與培訓經驗，其專業領域橫跨資訊科技、財金、藥業及化妝美容零售行業。

他曾是CNET.COM的行政監製，盈柏集團的行政總裁，培力藥業集團 PPMS ( 上市編號:01498.HK) 的行政總裁，智易金融集團 ( 上市編號：8100.HK)的行政總裁，友邦保險的高級區域經理及聯席董事，卓悅控股 ( 上市編號：0653.HK ) 的集團顧問。

曾服務過的企業包括：

3M

AIA

Airport Authority

Antalis Asia

Azona

Bank of China

Circle K (HK)

CLP Power

DBS Bank

ECCO

Glorious Sun

Hong Kong Airlines

ICBC Asia Bank

IFC Shopping Mall

Lee Kam Kee Group

Lutheran Church HK Synod

Manulife Insurance

MIDAS Printing

Neo Derm

Sunlife Insurance

Tungtex

Yoshinoya

深业集团

**授課語文及課程名額**：以中文為主，本期只舉行2班，每班約30人，絕不加場。

**地點、日期及時間**：香港 九龍塘 創新中心

	A班 <b>滿額</b> 6:30pm 至 10:00pm	B班 9:30am 至 5:30pm
第一及二節	9月13日 <b>滿額</b>	9月16日
第三及四節	9月19日 <b>滿額</b>	(星期六)
第五節	舉行日期將會在第四環節結束後的一星期左右進行， 具體日期與時間將由小組成員與導師共同商議 <sup>4</sup>	

**課程費用**：HK\$1,980

**團體優惠<sup>5</sup>**：買三送一

**線上報名**：<https://wow-innoedge.eventbrite.hk> [即時作實]

**郵寄報名**：請把報名表及支票(或入數紙)郵寄到我司 [收到報名報作實]

**課程網址**：[www.WOW-Your-Customers.com](http://www.WOW-Your-Customers.com)

備註：

1. The State of Customer Experience of Hong Kong 調查報告
2. 《情感聯繫比顧客滿意更重要》及《顧客情感的新科學》文章
3. 學員將可使用「顧客體驗規劃與分析」線上應用程式30天，由第四環節開始計算
4. 第五節將會透過線上視像方式進行，5至6位學員將會被安排成為一組。(類似行業的學員將會盡量安排組成小組。)
5. 如公司安排四人報名，將可被安排成為一組，以便更集中討論焦點。(不同班別亦可)

為配合企業的不同創新步伐，本課程特設不同的內訓模式，包括 **半小時**的思維激發短講、**1.5小時**專題研討會、**3小時**的專題工作坊、**7小時**的全方位工作坊及 **2日1夜**的起動集訓營



InnoEdge (創鋒) 是一間商業顧問公司，其使命是幫助商業領袖轉化創新點子成為企業持續競爭優勢。所以，我們透過協助企業制定及執行商業創新項目，來把企業所面對的市場競爭與不確定因素轉化成逆境突破的機會。

我們透過**評估**、**培訓**、**諮詢**及**承包**的四項專業服務，能夠把創新基因注入企業的三大關鍵業務部份：客戶管理、文化建立及產品與服務設計。

作為亞洲區的客戶為本創新 (Customer-Centered Innovation) 專家，創鋒智囊團成員在過去五年間，已為不同行業成功實踐多個創新項目，包括 [人壽保險業](#)、[服裝業](#)、[快速消費品](#)、[銀行業](#)、[旅客服務業](#)、[財務策劃業](#)、[零售業](#) 及 [紙品業](#)。

## 聯絡資料

電話: (852) 2235 9027

傳真: (852) 3007 3619

電郵: [info@innoedge.com.hk](mailto:info@innoedge.com.hk)

地址: 香港 金鐘 力寶中心 第二期 五樓 五零三室

官方網址: [www.innoedge.com.hk](http://www.innoedge.com.hk)





# 課程報名表 W021G

查詢熱線: (852) 2235 9027

## 課程資料:

名稱: *WOW Your Customers* 商業創新策略規劃 實戰課程 時數: 合共 8.5 小時

地點: 香港 九龍塘 創新中心

	A 班 6:30pm 至 10:00pm	B 班 9:30am 至 5:30pm
第一及二節	9 月 13 日 (星期三)	9 月 16 日 (星期六)
第三及四節	9 月 19 日 (星期二)	
第五節	舉行日期將會在第四環節結束後的一星期左右進行, 具體日期與時間將由小組成員與導師共同協議, 將會透過線上視像方式進行, 5 至 6 位學員將會被安排為一組。為提升討論效果, 將會盡量安排類似行業的學員組成小組。如公司安排四人報名, 將可被安排成為一組, 以便集中討論焦點。(不同班別亦可)	

課程費用: HK\$1,980

早鳥優惠(必須於 8 月 21 日或之前報名): 個人: HK\$1,680 團體: 買三送一 (即平均 HK\$1,485)

## 報讀公司資料:

公司名稱: \_\_\_\_\_

班別:  A 班  B 班

學員姓名: \_\_\_\_\_

聯絡電話: \_\_\_\_\_

職銜: \_\_\_\_\_

電郵: \_\_\_\_\_

學員姓名: \_\_\_\_\_

聯絡電話: \_\_\_\_\_

職銜: \_\_\_\_\_

電郵: \_\_\_\_\_

學員姓名: \_\_\_\_\_

聯絡電話: \_\_\_\_\_

職銜: \_\_\_\_\_

電郵: \_\_\_\_\_

學員姓名: \_\_\_\_\_

聯絡電話: \_\_\_\_\_

職銜: \_\_\_\_\_

電郵: \_\_\_\_\_

報讀人數: \_\_\_\_\_

報讀總額: HK\$ \_\_\_\_\_

主要聯絡人(如適用)

姓名: \_\_\_\_\_

聯絡電話: \_\_\_\_\_

職銜: \_\_\_\_\_

電郵: \_\_\_\_\_

## 重要資訊:

- 當報名後, 便不能提出取消報讀及退款之要求。(課程取消除外)
- 請填妥些表格連同支票(或入數紙)以郵寄方式提交報名申請, 我司收到後便會主動向貴司進行確認
- 請提供畫線支票及以 Innoedge Consulting Limited 作為支票之抬頭
- 如欲以銀行入數方式付款, 請把費用直接存入我司於上海商業銀行的戶口, 號碼是 371-14-16029-9
- 上課前必須繳付全部費用
- 如課程取消, 我司將會在兩星期內安排全數退款
- 我司保留接納任何人士或公司報讀課程之權利
- 為環保著想, 請盡量以線上方式付款, 連結: <https://wow-innoedge.eventbrite.hk>

公司代表簽名: \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_

InnoEdge Consulting Ltd

Tel: (852) 2235 9027 | Fax: (852) 3007 3619 | Web: [www.innoedge.com.hk](http://www.innoedge.com.hk)  
Unit 503, 5/F, Tower 2, Lippo Centre, 89 Queensway, Admiralty, Hong Kong