0517上課心得

在這次的課堂中有種回到行銷管理課程的感覺!教授在課程的開頭就提到讀企管系或者是未來行銷人一定要會使用的三個工具—SWOT分析、STP、以及4P，而這三者是有順序性的，利用SWOT分析公司的內外部資源或關鍵問題，再藉此做出自己的市場定位，最後透過4P確認自己與競品之間的關係，是否要做訂價、曝光位置抑或是行銷(促銷)上的政策；之後教授講到一個令我印象十分深刻的案例，就是配對客服系統，根據研究將個性相符的客服人員配對相對應的顧客，能有效提升服務效率，也提高顧客滿意度，但難就難在該如何做出”配對”這件事? 這就仰賴於大數據的應用，背後其實是將顧客的話錄下來，之後透過詞性分析，歸納出擁有A個性的消費者大略會使用哪些詞彙，進而整理出一套系統，將打來的顧客成功配對給相應的客服，而這些運算視需要在短短幾秒內完成的，從另一方面來說若想要有解析這些數據的能力，也要有相應的硬體設備。

上課狀況的部分，老師講話語速適中，都能跟上講課內容，提出的案例也都令人印象深刻，期待再次上老師的課。