

## 客戶關係管理與 AI 數位化實戰經驗

洞悉藥品行銷新趨勢傳統客情維繫模式面臨挑戰，AI 賦能藥品客戶關係管理升級！

當今藥品行銷策略普遍強調以客戶需求為中心，追求高客戶滿意度。然而，傳統依靠客情維繫的客戶關係管理模式正受到嚴峻挑戰。業務人員流動率高、市場競爭激烈、健保給付制度變化以及藥品安全法規日益嚴格等因素，使得僅憑藉收集客戶信息、頻繁拜訪和提供優惠等傳統方式難以維持穩固的客戶關係。

以產品為中心的策略弊端日益顯現，藥企需構建以客戶為中心的 360 度全景視圖。

雖然許多藥企倡導以客戶為中心，但實際運營仍以產品為導向，導致對客戶需求的理解片面且滯後。企業內部缺乏對客戶信息的整合，如同“盲人摸象”，難以制定精準有效的客戶策略。

整合關係行銷、供應鏈管理、電子商務和雲端技術，打造全新客戶關係管理模式。

為應對上述挑戰，藥企需借助科技力量，構建全新的客戶關係管理模式。本次“客戶關係管理與 AI 數位化實戰經驗”課程將重點分享如何整合關係行銷、供應鏈管理、電子商務和雲端技術，打造以客戶為中心的 360 度全景視圖，並通過 AI 賦能，實現客戶關係管理的智能化升級。

立即報名，開啟藥品客戶關係管理的全新篇章！

## 一. 課程大綱：

本課程分為四個章節，幫助學員掌握構建高效客戶關係管理系統的實戰方法：

1. 客戶管理模組(1/4 時間)：課程講授與小組討論，解析客戶管理模組的搭建步驟和關鍵要素。
2. 目標客戶的選擇與分級(1/4 時間)：課程講授與小組討論，學習如何利用數據分析技術，精準定位目標客戶並進行分級管理。
3. 客戶關係的經營(1/4 時間)：課程講授與案例演練，分享如何通過 AI 技術，提升客戶互動體驗，實現精準營銷和個性化服務。
4. 客戶資訊整合與運用(1/4 時間)：課程講授與小組討論，探討如何整合內外部數據資源，構建客戶信息平台，並利用數據分析結果制定更有效的營銷策略。

## 二. 講師陣容：

本次課程榮幸邀請到成信生技公司總經理陳銀山先生和基亞生技公司特助官世昌先生共同授課，兩位業界資深專家將結合自身豐富的實戰經驗，為學員帶來最具價值的學習體驗。

## 三. 課程目標：

參與本次課程，您將獲得：

- 洞悉藥品行業客戶關係管理的最新趨勢和挑戰。
- 學習如何利用 AI 和數字化技術提升客戶關係管理效率。
- 掌握構建以客戶為中心的全方位客戶關係管理系統的實戰方法。
- 與業界專家和同行交流學習，拓展人脈資源。

四. 上課時間：中華民國 113 年 12 月 20 日（星期五）09：00 - 17：20

五. 上課地點：台大校友會館

六. 課程大綱：

\*參加此課程，可認定MR持續教育7小時。

日期	113年12月20日(五)	
地點	台大校友會館(台北市濟南路一段2之1號3樓)	
時間	主題	講師背景與經歷
08:30~09:00	■ 報到及聯誼	
09:00~10:30	■ 第一單元：客戶關係管理模式 1. e世紀商業模式的改變與省思 2. 客戶關係管理與e-Business 3. 客戶關係管理的核心議題： 4. 客戶管理與人際網絡 1. 銷售管理 2. 服務管理 3. 行銷管理	<b>陳銀山 老師：</b>  <u>Education</u> -台北醫學大學 藥學系畢業 藥師 -國立台北大學企管系EMBA碩士班畢業  <u>WORKING EXPERIENCES</u> -成信生物科技股份有限公司 總經理 -合源醫藥實業有限公司 董事總經理 -訊聯生物科技股份有限公司 副總經理 -美商Stiefel Laboratories大藥廠股份有限公司 總經理(大中華區)  <b>官世昌 老師：</b>  <u>Education</u> -台北醫學大學 藥學系畢業 藥師 -朝陽科技大學企管系EMBA碩士班畢業  <u>WORKING EXPERIENCES</u> -基亞生物科技股份有限公司 董事長特助 -美時化學製藥股份有限公司 業務暨經銷商管理副總經理 -健喬信元醫藥生技股份有限公司董事長室 營業暨行銷特別助理 -台灣萌蒂藥品有限公司 專案客戶管理處長 -台灣諾華股份有限公司癌症事業部 Commercial Excellence 處長 -台灣諾華股份有限公司癌症事業部 業務處長 -台灣諾華股份有限公司癌症事業部 業務處長 -惠氏大藥廠 地區業務經理 -美商Stiefel Laboratories大藥廠股份有限公司 全國業務經理
10:30~10:45	Tea Break	
10:45~12:30	■ 第二單元：目標客戶的擇擇與分級 1. 目標客戶的定義 2. 目標客戶的分級 3. 目標客戶的經營策略 4. Workshop	
12:30~13:30	午 餐	
13:30~15:00	■ 第三單元：客戶關係 1. 客戶關係的層次 2. 客戶關係的架構 3. 如何強化客戶關係 4. Workshop	
15:00~15:15	Tea Break	
15:15~17:00	■ 第四單元：客戶資訊整合與運用 1. 何謂有效的客戶資訊 2. 客戶的資訊整合 3. 如何運用資訊於商務 4. CRM工具介紹 5. Workshop	
17:00~17:15	■ 課後問卷填寫 ■ 頒發課程證書	

## 報名流程

- 費用：每人 5,000 元〈提供教材、午餐及茶點〉
- TPMMA 會員 8 折(4,000 元/人)，同公司三人以上報名再 9 折(3,600 元/人)
- 非會員同公司三人以上 8 折(4,000 元/人)
- 早鳥價「113/11/30 前報名並繳費完成」：會員 8 折(3,200 元)與非會員 9 折(4,500 元)
- 報名方式：請使用 TPMMA 網站線上報名(<http://www.tpmma.org.tw> →最新活動訊息)  
報名完成後，請線上填寫【已繳費通知】(※線上報名並填寫已繳費通知才算完成報名程序) --名額有限，請儘早報名，抱歉恕無現場報名繳費，感謝您的配合。
- 報名截止日:113 年 12 月 6 日
- 繳費方式：  
台北富邦銀行世貿分行-----戶名：台灣藥品行銷暨管理協會張博勝  
銀行代碼：012 帳號：8212-0000-1784-28

聯絡人：杜雅雯 (Winnie)專員，e-mail：winnie.tu@tpmma.org.tw

\*交通位置圖如下：台大校友會館(台北市濟南路一段 2 之 1 號)



鄰近立法院、教育部、中央聯合辦公大樓；交通便捷距臺北車站約 5 分鐘車程，距大眾捷運（藍線—善導寺站、紅線—臺大醫院站）步行約 10 分鐘