



市場行銷及公共關係

(市場營銷及顧客關係管理專業文憑課程)

課程簡介

本課程旨要為有志增進市場行銷及公共關係技巧及知識的服務業同事而設；課程將教授如何善用心理學原則於策略性市場行銷及宣傳推廣，和透過企業社會責任和危機處理；從而為機構建立良好專業的形象，共同實現企業整體市場行銷的目標。

課程大綱

1. 策略性市場行銷 (Strategic Marketing)

1. 策略性市場行銷的目標
2. 策略性市場行銷的流程 – 環境分析 / 優劣勢分析 (SWOT 分析) / 市場競爭分析 (Michael Porter 五力分析) / 市場趨勢研究及市場調查 / 目標顧客 / 市場劃分 / 市場定位 / 宣傳推廣

2. 善用心理學於 4P 市場行銷組合

1. 市場行銷組合 (Marketing Mix) 的 4 大元素 – Product (產品及服務)、Price (價格)、Promotion (宣傳推廣) 和 Place (渠道)
2. 產品生命周期 (Product Life Cycle) 的 4 大階段 – Introduction (介紹期)、Growth (成長期)、Maturity (成熟期) 和 Decline (衰退期)
3. 不同產品生命周期的銷售量、利潤、購買者和競爭度的特徵和有效的市場營銷策略

3. 捕捉顧客心理於宣傳推廣

1. 宣傳推廣的 4 大元素 - 廣告 (Advertising)、公共關係 (Public Relations)、促銷活動 (Sales Promotion) 和人員銷售 (Personal Selling)
2. 推動策略 (Push Strategy) 和拉引策略 (Pull Strategy) 的應用
3. 廣告和銷售常用的催眠語言 – 扭曲、歸納和刪除
4. AIDA 銷售手法的應用
5. 3Rs 議價原理的應用
6. NLP 銷售策略 – 換框法和檢定語言模式

4. 企業社會責任和危機處理

1. 企業社會責任的定義和效益
2. 企業社會責任的 3 大範疇：關懷社區、關懷員工和關懷環境
3. 企業社會責任的例子
4. 如何在機構建立企業社會責任的文化
5. 危機處理的定義和效益
6. 危機處理的 Dos & Don'ts
7. 危機處理的例子

上課日期及時間：

T1	營銷及客戶服務管理 (26 學時) 2, 9, 23 Jul (Sat) 共 20 學時 14:00 – 17:00, 17:30 – 21:10 13, 27 Jul (Wed) 共 6 學時 19:00 – 22:00	T2	市場行銷及公共關係 課程編號: 1601290471 (26 學時) 31 Jul, 7, 14, 21 Aug (Sun) 10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30	T3	顧客消費心理學 (26 學時) 4, 11, 18, 25 Sep (Sun) 10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30
T4	實務心理學 (26 學時) 16, 23, 30 Oct, 6 Nov (Sun) 10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30	T5	實務輔導學(26 學時) 20, 27 Nov, 4, 11 Dec (Sun) 10:00 – 13:00 & 14:00 – 17:30		

- 授課語言 廣東話
- 導師 具相關專業資格及行業經驗的導師
- 費用 每科(26 學時): 澳門幣 3,400 元

* 報名注意事項 *

1. 首次報讀本院短期課程者，請先登入網上報名系統（網址：<https://coes-stud.scs.must.edu.mo/oasc/PersonalInfo.do>）或掃描以下的 QR Code，選擇<商業和管理>類別，預先登記個人資料（不需上傳身份證），填妥資料後，帶備身份證正、副本及相片 1 張至本院(澳門新口岸宋玉生廣場 335-341 號獲多利中心 10 樓)辦理報名。
2. 報讀者可以現金/本票或劃線支票（抬頭請寫“澳門科技大學持續教育學院”或“SCHOOL OF CONTINUING STUDIES MACAU UNIV. OF SCIENCE AND TECHNOLOGY”）繳付學費及材料費，**現金收費上限為澳門幣/港幣 5,000 元。**
3. 所有費用一經繳交，恕不退還（本院取消開辦該課程除外）或轉讓。
4. 如課程報名人數不足，本院保留課程取消或延期的權利。

查詢 電話：8796 1999 / 8796 1809 電郵：scs@must.edu.mo

網頁：<http://www.must.edu.mo/scs-tw/diploma-certificate-programs>



- 如欲收到本院課程資料，可發電郵至 scs@must.edu.mo 並提供閣下之電郵地址，標題主旨為“加入通知群組”。
- 本院亦為機構/政府部門/學校等提供內部培訓，按各機構不同之要求(主題/時間/地點/對象)而訂定培訓內容，請與我們聯絡。