

合辦機構：



澳門科技大學
MACAU UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY



持續教育學院
School of Continuing Studies

博彩統計分析及客戶關係管理證書課程

本課程已納入
教育局
持續進修發展計劃

課程簡介

澳門現今及即將落成的博彩娛樂場數目眾多，相互競爭激烈，未來客戶分析，特別是 VIP 博彩客戶的分析變得尤其重要。然而，能掌握相關博彩高級統計及分析的本地人才相當缺乏。有鑑於此，本課程將從博彩統計和客戶分析的角度出發，介紹相關領域最新的技術及方法，令修讀學習該課程的人士可以從商業分析的層面，進行博彩業的相關管理或諮詢的工作。

從數學的角度來看，各種賭博遊戲的輸贏概率的理論值都是可以精確計算的。正是這些巧妙的統計遊戲設計繁榮了澳門這個特別的地方。本課程先從統計的角度出發，對澳門最受歡迎的百家樂遊戲的佈局及規則進行統計方法分析，客觀準確地對賭注的預期收益進行分析，建立玩家賭本的預期收益及方差，賭場的勝率、風險分析及其風險控制。通過這些有趣的分析，可真正體會數字背後博彩遊戲的不確定性及對大眾的吸引力，亦可以通過這些分析建立個人對博彩遊戲的理性認識及建立負責任博彩的意識。

介紹完澳門主要的博彩項目之後，課程的重點部分從賭場管理者的角度出發，怎麼有效根據博彩客戶的歷史數據進行價值分析及客戶關係管理。比如，如何計算賭場玩家每一趟的成本和估計其賭本大小？如何建立玩家的價值貢獻評級系統？如何有效的計算博彩促銷的成本及預期收益？國外的賭場，如美資賭場通常做法是怎樣的？有一系列的分析方法可以有助於分析客戶的風險偏好、博彩行為及模式，不少分析方法都是基於賭場資訊分析系統運作的，如觀察玩家的平均賭注，博彩的逗留時間，博彩的頻率等進行，所以本課程亦會介紹博彩業資訊系統的相關知識及實際應用。賭場為吸引新客戶及挽留舊客戶，會提供各種檔次的客房、各色食品餐飲、及航空專車接送服務，如何通過這些服務提高客戶的忠誠度也是博彩業客戶關係管理的重要部分。對於澳門博彩業收益而言，賭場貴賓廳是最重要的組成部分，貴賓廳運營及客戶關係管理也是本課程涵蓋的重點內容。

教學目標

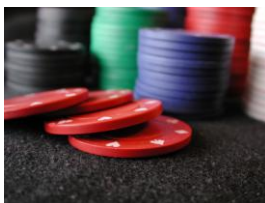
該課程有助於有志在博彩業發展或對相關內容感興趣的人士報讀，在全面了解澳門相關知識的同時，拓寬全球視野，從博彩統計和客戶分析的角度出發，介紹相關領域最新的技術及方法，令修讀學習該課程的人士可以從商業分析的層面，進行博彩業的相關管理或諮詢的工作。

課程大綱

- 主要賭博遊戲的輸贏概率分析
- 賭場的勝率、風險分析及其風險控制
- 博彩客戶價值分析及客戶關係管理
- 最新澳門博彩行業數據分析及市場劃分

教學對象

任何有興趣的人士；年滿十八歲，具高中畢業或以上程度。



導師 吳浩存 先生

現任香港賽馬會顧問、中山大學商務統計及訊息系統講師，曾任澳門大學博彩研究所兼職講師，多年來參與澳門娛樂場及貴賓廳的相關研究及管理工作。

授課語言 中文

上課地點 澳門新口岸宋玉生廣場 335-341 號獲多利中心 10 樓
澳門科技大學持續教育學院

上課日期

8 月 17 日至 10 月 19 日	週六	10:00-17:00	課程編號：1304290306	總課時為 60 小時
---------------------	----	-------------	-----------------	------------

課程費用 學 費：澳門幣 4,000 元

收生名額 30 人

所有費用一經繳交，恕不退還或轉讓（本院取消開辦該課程除外）。因此，報讀者於報名前，請考慮清楚上課時間及視乎個人具體情況而決定報讀與否。

查詢 電話：8796 1999 / 8796 1998 電郵：scs@must.edu.mo

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

持續教育學院致力開拓終身學習機會，如欲收到本學院之課程資料，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”。

我們亦為機構/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。