

111學年度第二學期學術系列講座

從顧客區隔到區別對待

國立中興大學行銷學系 王建富教授

2023/03/09(星期四) 13:30~15:30

弘業樓7樓 6702



流通管理系

Department of Distribution Management

演講概論：

此次111學年度第二學期學術系列講座-專題演講特別邀請到國立中興大學行銷學系的王建富教授，王建富教授畢業於美國加州大學爾灣校區運輸科學博士，專長領域是關於顧客關係管理、倉儲與存貨管理和系統模擬，有非常豐富的知識和經驗。

王建富教授此次演講以三個研究案例分享，如何去做顧客區隔到區別對待，案例分別是超市牛乳銷售策略、鐵路訂票系統效率的提升和餐廳預約顧客的選擇。

超市牛乳銷售策略以羅吉特模型找出區隔顧客的屬性，搭配商品的特性，找到顧客區隔因素，利用消費者的購買特性和選擇偏好，制定不同的營運策略，再以電腦模擬出策略實施後的結果，選定最適的營運方案；鐵路訂票系統效率的提升以蒐集的資料劃分顧客價值，從歷史訂票資料瞭解顧客行為，針對顧客的行為和價值不同，在訂票過程中給予限制，使訂票成功率有所提升；餐廳預約顧客的選擇先蒐集顧客資料和餐廳的運作流程，以顧客消費金額衡量對餐廳的貢獻，制定不同預約顧客篩選策略，利用模擬模型的結果找出最佳對應方案。

非常感謝國立中興大學行銷學系的王建富教授帶來如此精彩的學術演講，讓參與者瞭解做顧客區隔和區別對待的重要性，利用案例的探討從中學習到相關的知識，讓參與者聆聽演講後獲益良多。

活動剪影

