

農業生物科技園區 108 年度企業人才培訓計畫 招生簡章

課程名稱	客訴抱怨處理														
授課地點	農業生物科技園區管理服務中心 121 教室 屏東縣長治鄉德和村神農路一號														
報名方式	採網路報名 http://www.rocaic.org/apply.php														
訓練目標	1. 加強與客戶溝通及應對能力，提供完善服務，塑造企業良好形象。 2. 建置有效率的客服系統，能快速且直接地處理顧客問題。														
授課師資	陳秋莉老師 現任高雄應用科技大學觀光系講師及珈咖啡企業總監，專長情緒壓力管理、創傷復原療癒方法、團隊合作共識坊、行銷與服務管理、溝通與口語表達、教育訓練規劃、顧客關係管理、職涯規劃、人力資源管理、專案管理、組織管理與理論、人際關係、就業趨勢、求職面試技巧、履歷撰寫、職場態度、性別教育。														
課程大綱 及時數	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">日期</th> <th style="width: 25%;">授課時間</th> <th style="width: 10%;">時數</th> <th style="width: 50%;">授課大綱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5/24</td> <td>9:30~12:30</td> <td>3hr</td> <td>1、理解溝通技巧與妥善實際演練運用 2、在高度依賴科技下如何建立顧客關係</td> </tr> <tr> <td>5/24</td> <td>13:30~16:30</td> <td>3hr</td> <td>3、顧客抱怨處理：先處理事？還是處理情緒？ 4、情緒又是什麼？認識及覺察練習</td> </tr> </tbody> </table>			日期	授課時間	時數	授課大綱	5/24	9:30~12:30	3hr	1、理解溝通技巧與妥善實際演練運用 2、在高度依賴科技下如何建立顧客關係	5/24	13:30~16:30	3hr	3、顧客抱怨處理：先處理事？還是處理情緒？ 4、情緒又是什麼？認識及覺察練習
日期	授課時間	時數	授課大綱												
5/24	9:30~12:30	3hr	1、理解溝通技巧與妥善實際演練運用 2、在高度依賴科技下如何建立顧客關係												
5/24	13:30~16:30	3hr	3、顧客抱怨處理：先處理事？還是處理情緒？ 4、情緒又是什麼？認識及覺察練習												
招生對象 及資格條件	1. 公司業務、客服人員、主管及企業主。 2. 農科園區廠商及協會會員的員工、在學學生及對客戶服務有興趣者。														
招生作業及 遴選學員標準	1. 招訓：函寄簡章或 DM 給會員及廠商、公告協會官網、刊登協會電子報、發送電子郵件、舊學員廣宣、訪廠宣傳、電話邀請。 2. 遴選：依協會官網之線上報名順序受理。														
招生人數	20 人														
報名起迄日期	即日起至 108 年 5 月 20 日														
預定上課時間	108 年 5 月 24 日（星期五） 09:30~12:30;13:30~16:30 上課 共計 6 小時														
費用	免費														
退費辦法															
說明事項	結訓後五個工作天內以 E-mail 發送結訓證明，若缺課時數超過三分之一者，不予發放。														
辦訓單位 連絡專線	中華民國農科園區產學協會 聯絡電話：08-7629500 聯絡人：蘇育淋、張依樺 傳 真：08-7741035 電子郵件：aicaic102@gmail.com														
備註	上述簡章辦訓單位保留課程時間、講師、授課大綱變更權利。														