

## 培養優秀服務接待人才

我們要讓受訓學員在完成 2~3 天的集訓後，回到自己的崗位或分店中，讓公司長官及同仁、親人朋友都驚訝~你怎麼變了？我們都知道花錢買最好的硬體不困難，目前標榜有超五星級的高級裝潢酒店餐廳多的是，可是有誰敢說自己的服務文化是同業或異業都比不上的呢？台灣的高端服務文化是長期人文累積出來的一種文化，裡面有人性也有智慧，更有人與人之間的相處哲學，光說不能懂，不如在 2~3 天裡，讓中高階主管學員跟總講師學習交流在一起，實際體會是如何形成的？

日期：106 年 08 月 29 日（星期二）

上午 09：00~下午 16：00

課程大綱	1. 如何在與顧客的接觸中展現高品質服務？你可以是一流服務高手 2. 太過或是不及的服務有哪些案例需要注意的？ 3. 讓顧客會感動一輩子的服務故事？你也可以經常作到 4. 如何應付低品、低 EQ 的顧客？不生氣的一流服務手法 5. 如何從服務顧客的過程中，去修行人生？去創造自己的前途？	
講師 顏應蓮 老師	學歷： ■ 致理技術學院企業管理暨服務業經營管理碩士 ■ 台北師範大學華語師資訓練養成班合格 現任： ■ 悟心國際顧問有限公司溝通激勵、團隊合作專業講師 ■ 寶石文化事業有限公司專業形象塑造&服務禮儀授課講師 ■ 漢英國際事業有限公司，漢英教育集團總管理處副總經理	經歷： ■ 再美造型公司總經理 ■ 板橋義大利米蘭婚紗副總經理 ■ 花園婚禮經營管理顧問副總經理 ■ 國防部女青年工作大隊中尉政治教

- ◆ 指導單位：經濟部中小企業處、臺南市政府
- ◆ 協辦單位：臺南市中小企業榮譽指導員（企業服務志工）協進會
- ◆ 講座地點：臺南市政府民治市政中心世紀大樓 9 樓講習會議室（臺南市新營區民治路 36 號）
- ◆ 參加費用：免費（午餐請自理）
- ◆ 報名方式：即日起額滿截止
- ◆ 傳真報名：(06)632-9965
- ◆ 線上報名：<http://idipc.tainan.gov.tw>
- ◆ 主辦單位：臺南市中小企業服務中心/工商策進會
- ◆ 本課程可計入申請創業啟動金貸款所需學習時數(需持有終身學習護照始符合認列資格)
- ※ (傳真或線上報名請務必來電確認，若無法參加請提早來電取消，為免資源浪費，連續兩次無故缺席者將取消日後報名資格。專線：(06)633-1269)

市長兼人賴清德  
 召集人王建民  
 總幹事



106.08.29 (二)

培養優秀服務接待人才

【民治場】

公司	名稱				
	地址				
	E-mail			電話	
姓名	職稱	手機	Email		

※傳真報名專線：(06) 632-9965

☆每家公司最多報名 5 位名額，以臺南廠商優先，謝謝！☆

※ 請於 9:00 前完成報到。逾時恕不保留座位。謝謝合作！※

※主辦單位擁有修改、變更、暫停或取消本活動的權利而不作事前通知，亦有權對本活動之所有事宜作出解釋或裁決。