



財團法人
台中世界貿易中心
WORLD TRADE CENTER
TAICHUNG

餐飲業客訴處理流程 S O P

開課資訊

日期：

第 1 梯次：113 年 3 月 5 日(週二)

第 2 梯次：113 年 7 月 2 日(週二)

時間：09:30-16:30 共 6 小時

地點：台中世貿中心會議室

(台中市西屯區天保街 60 號)

費用：3,500 元整。

報名資格

餐飲業經營者、在職或待業餐飲
從業人員。

師資介紹

廖昱丞 老師

現任：涵碧樓大飯店/西餐副主廚

學歷：國立暨南國際大學新興產業碩士

經歷：亞緻大飯店/廚務部總領班、西餐丙

級證照輔導班指導老師

證照或得獎：

七股海鮮廚藝競賽冠軍

中餐烹調葷食乙級

西餐烹調丙級

烘培食品蛋糕丙級

餐旅服務丙級

課程目標

餐飲業不是服務業，但在顧客至上的時代，如何保有服務品質及制定處理流程 SOP 與控管，以相對的同理心换位思考對待顧客&工作夥伴，減少不必要的客訴。

課程大綱

1. 想在顧客之前。
2. 每位夥伴都是主人。
3. 不輕易拒絕。
4. 换位思考創造多贏。

繳費資訊

請於通知繳費後，於繳費期限內繳交。

(1)即期支票：抬頭：財團法人台中世界貿易中心

(郵寄至：台中市 40766 西屯區天保街 60 號 人才培訓組)。

(2)郵局劃撥：帳號 21190461 (抬頭：財團法人台中世界貿易中心)。

(3)ATM 轉帳：銀行代號：103 銀行：台灣新光商業銀行-永安分行，

帳號：0949-10-000788-7

(4)現金：報名後至本中心地下室 B1 培訓組辦公室繳交。

班別：餐飲業客訴處理流程 S O P

發票開立：個人 公司

報名梯次：第_____梯次

公司名稱：

統一編號：

姓名 1：

職稱：

手機：

電話：

姓名 2：

職稱：

手機：

公司聯絡人：

電話

聯絡地址：

E-mail:

諮詢專線: 04-23582271 分機 5 傳真至 04-23582686

台中世界貿易中心網站：<https://www.wtctxg.org.tw> (開放線上報名)