

顧客滿意度衡量及統計分析

◎課程目標：

- 使學員了解顧客導向流程及衡量指標規劃步驟與方法。
- 了解如何有效運用統計方法協助分析滿意度衡量指標與決策。

◎課程內容：(7小時)

- 前言
- Kano model
 - 二維品質模型
 - 品質屬性之生命週期
 - 五階問卷設計&分析
- Kano model 與 QFD 之結合
- 資料統計分析
 - 敘述統計、假設檢定、ANOVA、卡方檢定...
- 案例練習
- Q&A

■講師介紹：林家銘(Justin) 博士 (清華大學 工業工程 博士)

現任：僑學創新 總監
經歷：

- ◆ 多家上市櫃公司 常年顧問
- ◆ TMS 僑學創新 技術總監(2012~)
- ◆ VEST 台灣價值工程學會 第一屆理事&研發組長(2018~)
- ◆ CSSS 中華六標準差學會 第四屆理事、第五屆常務理事(2015~)
- ◆ 國際期刊 審稿委員(2016, 2017)
- ◆ 清華大學 博士論文口試委員(2019)
- ◆ 清華大學 碩士論文口試委員(2017, 2018)
- ◆ 科技大學 兼任助理教授(2011~2019)
- ◆ VMIT 中華價值工程學會 推廣委員(2014~2017)
- ◆ 顧問業：技術總監/技術長/首席顧問
- ◆ 電子業：品保 經理
- ◆ 傳統業：研發/業務/估算/生產/品保 主任

- 開課日期：第1梯次：110年3月11日(週四) 09:00-17:00 共7小時。
第2梯次：110年7月8日(週四) 09:00-17:00 共7小時。
第3梯次：110年11月25日(週一) 09:00-17:00 共7小時。

■上課地點：台中世貿中心教室(台中市西屯區天保街60號)

■上課對象：品保/客服/業務/對主題有興趣的學員

■課程收費：每人新台幣3,500元整。

■繳費方式：(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 ※以上(2)(3)項繳款後請來電告知或將收據聯寫上「課程名稱、姓名」回傳，以利查核。

■諮詢專線：04-23582271 ext 1058 蔡小姐 ■傳真：04-23589172

顧客滿意度衡量及統計分析

報名表

報名梯次：3/11 7/8 11/25

開立收據 <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 公司		統一編號	
公司抬頭		聯絡地址	
姓名	職稱	Email	
電話(白天)	傳真	公司負責訓練部門/聯絡人/職稱	獲知訊息管道
手機	最高學歷	公司行業別 <input type="checkbox"/> 服務 <input type="checkbox"/> 製造 <input type="checkbox"/> 貿易 <input type="checkbox"/> 其他：_____	