



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

服務心觀點

開課資訊

日期：115 年 5 月 8 日(週五)

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：4,000 元整。

報名資格

銷售員、有興趣者皆可報名。

師資介紹

黃麗芬 老師

經歷：英屬維京群島商華敦國際有限公司台灣分公司營運經理、港商華敦國際集團十多年品牌經理與內訓講師、中國生產力中心 外聘講師、多家企業講師

證照：中國生產力中心經營管理顧問師、門市服務乙級技術士。

專長：高效領導職能、溝通效率、轉化職場情緒、客訴應對、VIP 攻心法、銷售提升、國際職場禮儀、上台吸引聆聽&高效簡報技巧、形象管理等教育訓練

課程目標

- 打造顧客信任與銷售影響力的關鍵→理解「服務的價值」而非僅是「價格」。
- 心理學應用：從信任建立到需求洞察，強化情緒價值與同理心溝通，提升服務的高度與格局。
- 掌握顧客互動品質與成交率技巧，強化第一線人員溝通力效能。
- 學會處理客訴與壓力，將危機轉化為口碑。
- 標準化落地：制定個人與團隊的服務行動方案，服務流程 SOP，提升團隊整體戰力。
- 實戰導向：提供可複製的話術庫與情境範例結合，落地應用。

課程大綱

1. 建立信任與服務心態
2. 高效溝通與需求洞察
3. 超越 SOP 的服務體驗設計
4. 自媒體經營
5. 銷售心理學

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 2 樓辦公室繳交。

班別：服務心觀點			
發票開立： <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 公司			
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)