

門市服務乙級課程

* 課程目標

透過課程的詳細解說及面試、書面技巧練習，以達到快速考照的目的。

* 課程大綱

零售與門市管理	第一節 零售管理 第二節 零售管理業態 第三節 臺灣連鎖商店發展現況 第四節 門市營運計畫 第五節 門市管理	危機處理	第一節 災害處理 第二節 緊急事件處理 第三節 風險與保險
門市商品管理	第一節 門市商品管理 第二節 門市管理資訊系統 第三節 門市作業實務與技巧 第四節 行銷與促銷	門市管理 相關法規 與職業道 德	第一節 門市管理相關法規 第二節 職業道德
門市人力資源管理	第一節 人力資源規劃及招募 第二節 人力資源訓練及考核 第三節 門市人員工作與管理	企劃撰寫 要領、案 例詳解與 模擬考	第一節 企劃書術科測試參考範例 第二節 企劃書撰寫綱要與要點 第三節 企劃書參考試題撰寫要點 運用示範 **企劃書撰寫演練
門市商圈經營與顧客服務管理	第一節 商圈經營與管理 第二節 商圈調查 第三節 商圈地點規劃 第四節 顧客服務管理 第五節 顧客滿意指標與評量	問答题準 備應答要 領與現場 模擬	第一節 流通知識與相關法令 第二節 門市經營管理實務 第三節 危機管理與應變對策 1. 問答题類型 2. 問答题應答技巧 3. 現場模擬考與回饋指導

* 師資介紹：林茂城 老師

現任：全家便利商店店長、實踐大學企管系-業師

學歷：實踐大學企業管理研究所

經歷：台灣耐吉(股)運動器材-研發課長;天使紅寶加盟開發-總經理。

證照或得獎：全國傑出店長，門市服務乙級，2017 經理人超級店長學-講師

授課經驗：中華電信、屈臣氏、全家便利商店、麗嬰房、三商集團、實踐大學。

* 開課日期：112 年 2 月 6 日至 3 月 13 日(每週一)09:00-17:00 共 35 小時

* 上課地點：台中世貿中心會議室 (台中市西屯區天保街 60 號)

* 報名資格：服務業銷售人員及主管

* 課程收費：每人新台幣 9,000 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 分機 5 傳真至 04-23589172

-----請沿虛線剪下-----

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

開立發票 個人 公司

班別：門市服務乙級課程		
公司名稱：	統一編號：	
電話(日)：	傳真：	聯絡地址：
姓名：	職稱：	手機：
E-mail:		