



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

# 服務禮儀與應對技巧訓練課程

## 開課資訊

日期：

第 1 梯次：114 年 4 月 7 日(週一)

第 2 梯次：114 年 6 月 23 日(週一)

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

銷售課、服務業相關業務人員、或  
對課程有興趣者。

## 師資介紹

### 資深媒體人 - 黃亦秀 老師

學歷：

國立中正大學電訊傳播研究所，擁有 30  
年廣播媒體經驗。

經歷：

- ◇ 國立教育廣播電台「青春夢工廠」、金鐘獎節目製作主持人。
- ◇ 中央廣播電台「企業最前線」、「台灣心文化情」節目製作主持人。
- ◇ 勞動部勞動力發展署桃竹苗及中彰投分署多元就業諮詢委員。
- ◇ 以八八風災屆滿兩周年專題報導榮獲 2012 金輪獎新聞報導優等。

## 課程目標

在競爭日趨激烈的大環境下，服務業的服務禮儀與應對技巧是維持企業形象不可或缺的元素！由於顧客的需求正急速的變化中，如何掌握顧客的需求已愈來愈困難...

因此，本課程將依實際案例及角色扮演，教導學員們如何透過聲音表情、肢體動作及專業合宜的服裝儀容，傳遞有品質的服務進而贏得顧客口碑，塑造企業優質形象。

## 課程大綱

- 1.了解服務禮儀的重要性
- 2.服務禮儀從聲音開始
- 3.表情與聲音價值管理—電話篇
- 4.顧客應對與抱怨處理—現場篇
- 5.實務演練

## 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：服務禮儀與應對技巧訓練課程

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)