

提昇數位服務力基本功

◎課程目標：1、輕鬆掌握完成服務標準(SOP)的技巧。2、服務自評稽核(或神秘客)執行與應用, 導入一致的顧客服務品質。面對數位客服·市場服務要求標準提昇,個人的服務職能增進與團隊文化內化。

◎課程內容：(6 小時)

- | | |
|-------------------|------------------------|
| 1. 5G 數位時代的服務力趨勢 | 4. SOP 制作與格式要領 |
| 2. 服務服務力為何影響每個人 | 5. P.D.C.A 與客訴的良性循環應用 |
| 3. 數位服務力是我的年度行動方案 | 6. 服務自評稽核(或神秘客)如何應對與應用 |
| | 7. 個案分享與研討 |

- 講師介紹：陳政賢 逢甲大學經營管理所
現任：新藝國際企管顧問公司 輔導顧問
經歷：中陽集團 (店總經理 / 行銷營運處長)、萬國通路/卡茲卡茲/聖瑪利/王子文具/欣欣水泥 /GB 精釀啤酒/勝昌/水吉利等企業之教育訓練輔導顧問。
- 開課日期：第 1 梯次：111 年 4 月 13 日(週三) 09:00-16:00 共 6 小時。
第 2 梯次：111 年 7 月 13 日(週三) 09:00-16:00 共 6 小時。
第 3 梯次：111 年 10 月 12 日(週三) 09:00-16:00 共 6 小時。
- 上課地點：台中世貿中心培訓教室(台中市西屯區天保街 60 號)
- 上課對象：公司重要幹部與行銷業務單位主管同仁
- 課程收費：每人新台幣 3,000 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 號人才培訓組收》
(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·台灣新光商業銀行永安分行·帳號：0949-10-000788-7
(4)繳交現金：報名後請至本中心 B1 培訓組辦公室繳交
※繳款後請來電告知或於收據聯註明課程名稱及姓名後回傳，以利查核。
- 諮詢專線：04 - 23582271 ext.1058 蔡小姐，傳真：04 - 23589172

提昇數位服務力基本功 報名表

報名梯次：4/13 7/13 10/12

開立收據	<input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 公司	統一編號		公司抬頭	
姓名		職稱		聯絡地址	
電話(日)		傳真		Email	
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_____
公司負責訓練部門/聯絡人/職稱				獲知訊息管道	