



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：

第一梯次：115 年 3 月 16 日(週一)

第二梯次：115 年 7 月 15 日(週三)

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 2 樓辦公室繳交。

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)