

# 服務人員接待禮儀與 電話應對技巧

## ◎課程目標：

1. 服務導向心態之建立，強化服務熱忱
2. 塑造提昇個人及公司的專業形象。
3. 提昇員工應具備的工作理念與態度。

## ◎課程內容：（6小時）

- 一、服務的要義
- 二、服務業的五大精神
- 三、服務人員服務技巧建立-儀態篇
- 四、服務人員服務技巧建立-問候禮儀篇
- 五、服務人員問候步驟流程與角度說明
- 六、服務人員服務技巧建立-接待應對篇
- 七、服務人員服務技巧建立-電話接聽篇

## ■講師介紹：張碧珠老師（彰師大人資所碩士）

現任：中華樂活數位教育協會秘書長

經歷：中華樂活數位教育協會【理事長】、中華專業講師協會【講師】、富歲管理顧問公司【講師/顧問】、順天醫療社團法人【HR 主管】、OO 旅遊集團【HR 主管】

## ■開課日期：第1梯次：110年3月26日(週五) 09:00-16:00 共6小時。

第2梯次：110年10月22日(週五) 09:00-16:00 共6小時。

## ■上課地點：台中世貿中心教室(台中市西屯區天保街60號)

## ■上課對象：各部門幹部、服務人員、儲備幹部及對本課程有興趣者。

## ■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）。

(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 ext 1058 蔡小姐 ■傳真：04-23589172

服務人員接待禮儀與電話應對技巧

報名表

報名梯次：3/26 10/22

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