



化整為零-提供超越顧客期待的突破性服務

◎課程目標：

藉由服務客戶觀察行為與產生回饋，產生顧客會歡心/感心的記憶性服務

◎課程內容：(6 小時)

- 1.服務客戶流
- 2.顧客洞察
- 3.脈絡洞察
- 4.行為模型建構
- 5.成立課題
- 6.服務需求與契機發掘

■講師介紹：許宏懋老師 (杜德管理顧問股份有限公司 / 輔導顧問暨資深講師) 經歷：杭州國森行銷部經理、國森企業 SBU2 Manager、裕隆日產裕唐汽車 企劃部經理兼顧關中心副理、洪橋企業 副總經理、洪安興業 副總經理、裕隆日產裕唐汽車 顧問

- 開課日期：第 1 梯次：109 年 4 月 13 日(週一) 9:00-16:00 共 6 小時。
第 2 梯次：109 年 7 月 3 日(週五) 9:00-16:00 共 6 小時。
第 3 梯次：109 年 9 月 15 日(週二) 9:00-16:00 共 6 小時。
第 4 梯次：109 年 11 月 20 日(週五) 9:00-16:00 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)

■適合對象：公司全體同仁、製造部門同仁、總經理室人員、行政管理部門同仁

■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)。

(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 1055 洪小姐 ■傳真： 04 - 23589172

化整為零-提供超越顧客期待的突破性服務

報名表

報名梯次：4/13 7/3 9/15 11/20

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:_____	