

教學內容

課程大綱						
日期	授課時間	課程名稱	課程進度/內容	授課時數	授課地點	任課教師
10/12(三)	15:20~18:10	顧客服務簡介	「顧客服務」的定義 顧客服務的重要性	3	QS401	黃輝雄
10/19(三)	15:20~18:10	顧客服務簡介 有效溝通	識別顧客的需要 有效溝通與欠佳溝通	3	QS401	吳正雄
10/26(三)	15:20~18:10	有效溝通 表達正面專業形象	發問及聆聽技巧 電話應對技巧 第一印象	3	QS401	高曉光
11/02(三)	15:20~18:10	表達正面專業形象	表達正面態度及形象 了解及使用適當身體語言	3	QS401	吳正雄
11/09(三)	14:20~16:10	處理顧客投訴	顧客投訴的原因 處理顧客服務難題(一)	2	QS401	李虹萱
11/09(三)	16:20~18:10	處理顧客投訴	處理顧客服務難題(二) 正面處理投訴	2	QS401	李昭穎
11/10(四)	15:20~18:10	考試模擬演練	試題解析	4	QS305	黃輝雄