

## 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	任課教師
11/09(三)	14:20~16:10	衝突理論(1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解衝突的定義，區別衝突、猶豫不決、分歧及壓力的不同。</li> <li>2. 認識與內部顧客發生衝突的影響。</li> </ol>	2	黃輝雄
11/09(三)	16:20~18:10	衝突理論(2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識與外來顧客發生衝突的影響。</li> <li>2. 檢視衝突造成的影響-成本、法律上意義、時間損失、士氣低落、欠缺動力、招聘、健康及安全。</li> </ol>	2	李虹萱
11/16(三)	15:20~18:10	預防衝突	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用口頭及非語言溝通方法，以及語言，創造正面顧客關係。</li> <li>2. 確保銷售信息達到顧客的期望。</li> <li>3. 明白優質客戶服務的重要性及創造「取悅顧客」的意識。</li> <li>4. 了解健康及安全規定，幫助避免衝突的發生，即按本地及國際法例規定，製造一個符合顧客及工作安全的環境。</li> </ol>	3	黃輝雄

11/23(三)	15:20~18:10	有效溝通技巧 (1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解如何運用各式各樣衝突處理技巧。</li> <li>2. 示範怎樣在衝突情況中顯示你正在細心聆聽，包括點頭、寫筆記、語言及非語言上的動作。</li> </ol>	3	吳正雄
11/30(三)	15:20~18:10	有效溝通技巧 (2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 講述如何利用發問了解衝突的基礎-開放式題問、封閉式題問及硬性和軟性題問。</li> <li>2. 明白怎樣在衝突情況下有效地使用非語言行為，以及應避免的行動。描述儲存檔案及通知經理有關衝突情況的重要性。</li> </ol>	3	黃輝雄
12/07(三)	15:20~18:10	化解衝突	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 考慮以不同的方式解決衝突-和解與妥協、調解與斡旋。</li> <li>2. 克服造成衝突之難題-文化、時間不足、否認、好勝心。</li> <li>3. 認識衝突可能產生的後果-贏輸、雙輸及雙贏。</li> <li>4. 說明如何運用各種解決衝突之方法-調解和斡旋。</li> </ol>	3	高曉光
12/14(三)	15:20~17:10	總複習	總複習	2	高曉光
12/21(三)	15:20~17:10	考試模擬演練	試題解析	2	高曉光