

教學內容

課程大綱						
日期	授課時間	課程名稱	課程進度/內容	學/術科	授課時數	授課地點
03/29(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	學科	3	QS401
04/05(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	學科	3	QS401
04/12(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	學科	3	QS401
04/19(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	學科	3	QS401
04/26(三)	15:20~18:10	處理顧客投訴	顧客投訴的原因 處理顧客服務難題	學科	3	QS401
05/03(三)	15:20~18:10	總複習	複習各章重點	學科	3	QS401

05/10(三)	15:20~17:10	模擬試題解說	練習模擬試題	學科	2	QS401
----------	-------------	--------	--------	----	---	-------