

日期：
便簽 單位：研究發展處
 速別：普通件
 密等及解密條件或保密期限：

文陳閱後公告於電子內外公佈欄、本校、處及組網站並e-mail副知各計畫主持人，請踴躍參與。

裝
訂
線

會辦單位：

第二層決行		
承辦單位	會辦單位	決行
行政組員 張雅惠 0509 1531		
教授兼組長 李思禹 0509 1628		代為決行 教授兼研究發展長 周濟眾 0509 1629



中華民國農科園區產學協會 函

紙本掃描

機關地址：屏東縣內埔鄉老埤村學府路1號
傳 真：(08)774-1035
承 辦 人：張依樺
聯絡電話：(08)762-9500
電子郵件：aicaic102@gmail.com

受文者：如正、副本

發文日期：中華民國 108 年 05 月 06 日
發文字號：屏農協字第 1080506018 號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：招生簡章

主旨：本協會訂於 108 年 5 月 24 日(星期五)辦理「客訴抱怨處理」課程，敬請公佈週知及鼓勵所屬踴躍報名參加，請查照。

說明：

- 一、本協會承攬行政院農業委員會屏東農業生物技術園區籌備處「農業生物科技園區 108 年度企業人才培訓計畫」(契約編號：108B02)，依據契約書第二條辦理上揭活動。
- 二、活動時間：108 年 5 月 24 日(星期四)09:30~16:30，地點：屏東農業生物科技園區管理中心1樓121教室(屏東縣長治鄉德和村神農路1號)。
- 三、報名請於 108 年 5 月 20 日(星期一)前，以線上方式報名，報名網址：<http://www.rocaic.org/apply.php>，聯絡電話：08-7629500 張依樺/蘇育淋 Email: aicaic102@gmail.com。
- 四、隨函檢附招生簡章。

正本：協會會員單位、農科園區廠商單位

副本：行政院農業委員會屏東農業生物技術園區籌備處、本協會秘書處

理事長 戴 昌 賢



國立中興大學



1080052204

線上簽核文件列印 - 第2頁/共3頁

農業生物科技園區 108 年度企業人才培訓計畫 招生簡章

課程名稱	客訴抱怨處理												
授課地點	農業生物科技園區管理服務中心 121 教室 屏東縣長治鄉德和村神農路一號												
報名方式	採網路報名 http://www.rocaic.org/apply.php												
訓練目標	1. 加強與客戶溝通及應對能力，提供完善服務，塑造企業良好形象。 2. 建置有效率的客服系統，能快速且直接地處理顧客問題。												
授課師資	陳秋莉老師 現任高雄應用科技大學觀光系講師及珈咖啡企業總監，專長情緒壓力管理、創傷復原療癒方法、團隊合作共識坊、行銷與服務管理、溝通與口語表達、教育訓練規劃、顧客關係管理、職涯規劃、人力資源管理、專案管理、組織管理與理論、人際關係、就業趨勢、求職面試技巧、履歷撰寫、職場態度、性別教育。												
課程大綱 及時數	<table border="1"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>授課時間</th> <th>時數</th> <th>授課大綱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5/24</td> <td>9:30~12:30</td> <td>3hr</td> <td>1、理解溝通技巧與妥善實際演練運用 2、在高度依賴科技下如何建立顧客關係</td> </tr> <tr> <td>5/24</td> <td>13:30~16:30</td> <td>3hr</td> <td>3、顧客抱怨處理：先處理事？還是處理情緒？ 4、情緒又是什麼？認識及覺察練習</td> </tr> </tbody> </table>	日期	授課時間	時數	授課大綱	5/24	9:30~12:30	3hr	1、理解溝通技巧與妥善實際演練運用 2、在高度依賴科技下如何建立顧客關係	5/24	13:30~16:30	3hr	3、顧客抱怨處理：先處理事？還是處理情緒？ 4、情緒又是什麼？認識及覺察練習
日期	授課時間	時數	授課大綱										
5/24	9:30~12:30	3hr	1、理解溝通技巧與妥善實際演練運用 2、在高度依賴科技下如何建立顧客關係										
5/24	13:30~16:30	3hr	3、顧客抱怨處理：先處理事？還是處理情緒？ 4、情緒又是什麼？認識及覺察練習										
招生對象 及資格條件	1. 公司業務、客服人員、主管及企業主。 2. 農科園區廠商及協會會員的員工、在學學生及對客戶服務有興趣者。												
招生作業及 遴選學員標準	1. 招訓：函寄簡章或 DM 給會員及廠商、公告協會官網、刊登協會電子報、發送電子郵件、舊學員廣宣、訪廠宣傳、電話邀請。 2. 遴選：依協會官網之線上報名順序受理。												
招生人數	20 人												
報名起迄日期	即日起至 108 年 5 月 20 日												
預定上課時間	108 年 5 月 24 日 (星期五) 09:30~12:30;13:30~16:30 上課 共計 6 小時												
費用	免費												
退費辦法													
說明事項	結訓後五個工作天內以 E-mail 發送結訓證明，若缺課時數超過三分之一者，不予發放。												
辦訓單位 連絡專線	中華民國農科園區產學協會 聯絡電話：08-7629500 聯絡人：蘇育淋、張依樺 傳 真：08-7741035 電子郵件：aicaic102@gmail.com												
備註	上述簡章辦訓單位保留課程時間、講師、授課大綱變更權利。												