



電話客服、職場達人-全方位電話客服人員培訓班

時間：2020-07-20 ~ 2020-07-30

地點：商管大樓 B125

本課程共計 10 位學員，於淡江大學商管大樓 B115 教室上課，由林佳慧等多位老師輪流授課。與先前電話客服課程不同的地方，本次課程開放給不同障礙類別的身障生或身障者參與，有兩位來自世新大學的輪椅身障生參加。

課程中，老師講了一些有關客服產業概況、美姿美儀實務訓練、電話禮儀、接聽電話、客戶抱怨等。結合理論與實務，透過情境演練及聲音檔傾聽，讓我們知道客服實務工作的困難之處。最後的幾堂課，老師採情境演練，輪流當客戶與話務人員並且實際參觀電話客服中心運作，學員收穫良多。

經過 6 點滿意度調查，平均滿意度為 5.2，顯示學員們對此課程持正向滿意的態度，也提供若干建議，做為日後開設電話客服參考之建議。



老師講解電話客服基礎知識



分享職場人際溝通與工作協調實務