



看見希望就業工場-電話客服、職場達人

時間：2019-07-16 ~ 2019-08-14

地點：文學館 L215

授課教師：洪千慧、林佳慧、洪志強等老師

授課時間：總時數 54 小時，授課時間及相關師資如下課程表所述。

課程日期：7/16(二)至 8/14(三) 上午 9:00-12:00；下午 13:00-16:00

課程內容

- (一) 客服人員的理念與職場團隊的建立
- (二) 勞工法令
- (三) 美姿美儀實務訓練衣著穿搭及儀態、美姿美儀實務訓練專業彩妝
- (四) 電話禮儀、客戶抱怨處理技巧、聲音表情訓練
- (五) 勞工職場安全
- (六) 職場人際溝通與工作協調
- (七) 電信滿意度調查-業務實務訓練
- (八) 電話行銷高手特訓
- (九) 辦公室禮儀、壓力調適與、情緒管理、面試技巧
- (十) 文字客服介紹與實務訓練
- (十一) 產品行銷與顧客購物心理學
- (十二) 個人資料保護與資訊安全素養
- (十三) 職場參訪實習

執行過程

本課程共計 10 位學員，於淡江大學文學館 L215、L204 教室及商管大樓 B125 教室上課。

由洪志強等多位老師輪流授課。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 5.1，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。

檢討與建議

- (一)學員希望能多了解目前電話客服實際工作的領域，如法律諮詢或行銷等知識。
- (二)課堂教室可以固定。
- (三)增加電話客服的情境演練。



講師介紹客服人員的工作態度與基本素養



客訴抱怨情境演練