

彰化縣政府 108 年民眾服務及應對技巧研習班(第一梯次) 課程表

時間/地點：

☉108 年 7 月 19 日 (星期五) 下午 2 時至 5 時

(本府第二行政大樓 9 樓會議室)

時間		課程內容	講座
7 月 19 日 (星期五)	13:30-14:00	學員報到	—
	14:00-17:00	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾服務概念討論 2. 民眾的二十大需求 <ul style="list-style-type: none"> ● 實際需求 ● 個人需求 3. 民眾應對的三大原則 <ul style="list-style-type: none"> ● 尊重 ● 同理 ● 參與 4. 民眾應對的四大步驟 <ul style="list-style-type: none"> ● 歡迎民眾 ● 了解需要 ● 滿足或超越需求 ● 確認民眾是否滿意 5. 客訴處理的四大步驟 <ul style="list-style-type: none"> ● 專心聆聽 ● 表達同理 ● 表示歉意 ● 承擔責任，採取補救行動 	郭承裕 老師
	17:00-	賦歸	