

## 彰化縣政府 108 年民眾服務及應對技巧研習班(第二梯次) 課程表

時間/地點：

☉108 年 10 月 8 日 (星期二) 下午 2 時至 5 時

(彰化縣體育館 106 教室)

時間		課程內容	講座
10 月 8 日 (星期二)	13:30-14:00	學員報到	—
	14:00-17:00	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾服務概念討論</li> <li>2. 民眾的二十大需求                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● 實際需求</li> <li>● 個人需求</li> </ul> </li> <li>3. 民眾應對的三大原則                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● 尊重</li> <li>● 同理</li> <li>● 參與</li> </ul> </li> <li>4. 民眾應對的四大步驟                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● 歡迎民眾</li> <li>● 了解需要</li> <li>● 滿足或超越需求</li> <li>● 確認民眾是否滿意</li> </ul> </li> <li>5. 客訴處理的四大步驟                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● 專心聆聽</li> <li>● 表達同理</li> <li>● 表示歉意</li> <li>● 承擔責任，採取補救行動</li> </ul> </li> </ol>	郭承裕 老師
	17:00-	賦歸	