

打造服務力： 接待與電話禮儀

時間	課程內容	講座
13:20~13:40	學員報到	
13:40~13:50	開場暨講師介紹	
13:50~14:40	為什麼要做好服務 • 檢測顧客最直接感受的三大方向	台灣興誠服務品質管理訓練機構 徐丞敬董事長
14:50~15:40	櫃檯服務接待 • 獲得顧客好感度的關鍵技巧 • 櫃台接待流程 • 相關接待禮儀	
15:50~16:40	電話接待禮儀 • 掌握電話接待四大要點 • 電話接待的流程 • 錄音播放及演練	
16:40~	賦歸	

時間：108年6月17日(星期一)

地點：彰化縣政府第二行政大樓9樓會議室