附件 1

彰化縣政府「108 年職場力養成系列課程-打造服務力：接待與電話禮儀」（第二梯次）課程表

時間：108 年 7 月 26 日（星期五）

地點：彰化縣政府第二行政大樓 9 樓會議室（彰化市中興路 100 號）

<table>
<tr><th>時間</th><th>課程內容</th><th>講座</th></tr>
<tr><td>13:20—13:40</td><td colspan="2">學員報到</td></tr>
<tr><td>13:40—13:50</td><td colspan="2">開場暨講師介紹</td></tr>
<tr><td>13:50—14:40</td><td>為什麼要做好服務
•檢測顧客最直接感受的三大方向</td><td rowspan="3">台灣興誠服務品質管理訓練機構
徐丞敬董事長</td></tr>
<tr><td>14:50—15:40</td><td>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</td></tr>
<tr><td>15:50—16:40</td><td>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</td></tr>
<tr><td>16:40—</td><td colspan="2">賦歸</td></tr>
</table>