

高雄市旅行商業同業公會 (函)

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路167號5樓

電話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：普通

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國114年9月8日

發文字號：高市旅行(114)佑字第167號

主旨：函請參加服務品質提升專題講座-「服務力溝通再提升」，如說明，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光署114年9月5日觀高字第1140500176號函辦理。
2. 旨揭講座訂於本(114)年9月24日(星期三)上午9時辦理，邀請國立高雄餐旅大學航空暨運輸服務管理系萬光滿副教授講授(課程表及講師簡介如附件1)。
3. 為提升旅客服務品質，增進同仁接待溝通技巧及危機處理專業知能，請會員旅行社派員參加。檢附報名人員名冊(如附件2)，請於本(114)年9月18日(星期四)前回復，俾利統計人數。
4. 該講座舉辦地點位於該署旅遊服務中心高雄服務處(高雄市前金區中正四路235號5F-1)，高雄捷運橘線04(前金站)1號出口步行約4分鐘可達，請儘量使用大眾交通工具；另為推動環保節約政策，敬請自備水杯及筆。
5. 全程參與該講座課程者，可登錄公務人員學習時數4小時。

理事長

蔡宗佑

「服務力溝通再提升」講座簡介

一、時間：114年9月24日（星期三） 09:00~12:15

二、地點：本署旅遊服務中心高雄服務處（高雄市前金區中正四路
235號5F-1）

三、課程表：

| 時間 | 課程名稱 |
|-------------|------------------------------------|
| 08:40~09:00 | 報到 |
| 09:00~10:30 | 服務理念與接待技巧 (服務初衷、第一印象、溝通技巧、專業形象) |
| 10:45~12:15 | 危機處理與實務探討 (服務補救、抱怨處理、服務案例探討學習) |

四、講師：萬光滿副教授

| | |
|----------|---|
| 現職 | 國立高雄餐旅大學 學生事務處副學務長、航空暨運輸服務管理系 副教授 |
| 學歷 | 國立中山大學 人力資源管理研究所 博士 |
| 經歷 | 立榮航空 服勤部經理(1995-2000) 長榮航空 空勤事務長(1989-1995) |
| 專長 | 服務管理、客艙安全管理、人力資源管理 |
| 專業 證照 | 國際航空運輸協會(IATA)-旅客服務 國際職業資格認證-顧客服務 國際職業資格認證-衝突管理 |
| 授課 經歷 | 學校及公營機構有關顧客關係管理、服務品質管理、服務 禮儀、接待實務、溝通技巧與國際禮儀為主 |

「服務力溝通再提升」講座報名人員名冊

| 單位 | 職稱 | 姓名 | 生日 | 身分證字號 | 餐點 |
|----|----|----|----|-------|---|
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |
| | | | | | <input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素 |

聯絡人：

聯絡電話：

備註：

1. 需登錄公務人員學習時數者，請提供出生年月日及身分證字號。
2. 本表單蒐集之個人資料，僅限於本活動使用，非經當事人同意，絕不轉做其他用途，亦不會公佈任何資訊，並遵循本署資料保存與安全控管辦理(並遵循個人資料保護法與本署個資保護之要求辦理)。
3. 請於 114 年 9 月 18 日前，以傳真或 E-mail 報名，並於報名後來電確認。