

國立中山大學 全球產學營運及推廣處

Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement, National Sun Yat-sen University

『CSIM 服務稽核管理師 第 2 期』招生簡章

一、課程目的

服務稽核調查，是企業追求服務受顧客認同的重要方法，但服務稽核常被認為是惡客找碴，原因歸咎二大重要因素。一是稽核員未受過正確服務稽核訓練與考核，容易用個人主觀思考進行查核，二是稽核題目太多感受性文字設計，就算是有受過訓練稽核員，用感受性文字稽核題目來調查，也會變成是主觀意識或是惡客找碴。

本課程透過實際演練、顧客關係的互動、稽核調查的方式等，教導學員能成為服務稽核管理師而非人人討厭的奧客。

二、課程重點：

1. 成為專業服務稽核調查員，增加個人職場服務力的提升
2. 清楚職場服務人員顧客滿意原理原則
3. 增加於客服部門競爭力
4. 協助企業做好服務改善能力
5. 了解企業組織做好服務完整構面，降低顧客抱怨發生機率
6. 清楚各行業服務要求，提升企業服務競爭力

三、招生對象：客服人員、門市服務人員、醫療產業、公部門單位、學校機構、酒店餐飲、3C 及電信業、金融保險業、百貨業等從業人員。

四、上課時間：111 年 02 月 20 日 - 03 月 27 日（03 月 27 日為考照時間）。

五、上課地點：國立中山大學附屬國光高級中學『國光分部』【高雄市楠梓區後昌路 512 號】

（上課教室將另行通知）。

六、上課內容：

時間	課程主題	內容說明	上課方法
第一天 (02/20) 09:30-16:30	顧客服務品質管理	如何運用服務品質與服務行銷的觀念，建立忠誠滿意的顧客。	講述+影片+討論
	朋友式互動建立	透過服務敏感度訓練，了解顧客現實心理思考，在顧客未表達需求前，即能透過觀察給予顧客建議與說明，想在顧客前面，創造顧客驚喜。	講述+互動+影片+分組演練
第二天 (03/06) 09:30-16:30	服務稽核調查	1. 稽核起源與稽核意義 2. 服務稽核介紹 3. 稽核計畫與安排	講述+互動+影片+分組演練

時間	課程主題	內容說明	上課方法
		4. 稽核執行技巧 5. 靜態圖片與影片稽核觀察紀錄 6. 稽核報告與分析	
第三天 (03/13) 09:30-16:30	現場服務稽核指導	1. 帶領至外部實地稽核指導一 2. 稽核現場觀察與紀錄 3. 稽核報告撰寫	講述+互動+實地練習
第四天 (03/20) 09:30-16:30	服務稽核報告撰寫-指導	1. 帶領至外部實地稽核指導二 2. 稽核現場觀察與紀錄 3. 稽核報告撰寫 4. 稽核報告彙整順序 5. 稽核報告編寫重點 6. 稽核報告項目分類 7. 各項分類統計分析 8. 稽核討論與簡報	講述+互動+實地練習
第五天 (03/27) 09:30-12:30	筆試+術科	1. 進行筆試測驗，筆試成績達 80 分以上 2. 筆試及格後再進行術科考試，術科測驗需現場製作服務稽核報告（合格分數 80 分）	

七、收費標準：每名：11,000 元。(含講師費、場地費、行政費、教材費)。證照考照費優惠價 3,650 元/每名學員。(以下優惠請擇一使用)

(一) 12/31 前早鳥報名及繳費享優惠(\$ 8,415 元)。

(二) 2/11 前晚鳥報名及繳費享優惠(\$ 8,910 元)。

(三) 3 人以上團報學費可享優惠(\$ 8,910 元)。

(四) 本校(含附中)、油廠國小、原國光中學之校友、現任及退休教職員工(含子女)及學生、外貿協會國企班之教職員工及學生、高雄市政府所屬機關之員工(含警消單位)、推廣教育舊學員(須完成結業)，憑證皆享學費優惠(\$ 8,910 元)。

八、報名相關資訊：(請詳讀報名辦法，以免自身權益受損)

(一) 報名期限：即日起上課前 5 天。

(二) 繳費期限：繳交報名表後 5 天內(含假日)至線上系統繳費，逾期視同放棄報名，不再通知。

(三) 報名連結：<https://reurl.cc/NZ6aa5>

(四) 學費繳費方式：**線上列印繳費單**

至本校線上繳款網頁：<https://payment.nsysu.edu.tw/olprs70/pay.asp> → 收款單位點選「全球產學營運及推廣處」，收款款別點選「CSIM 服務稽核管理師第 2 期」



線上繳款教學



- ★ 至中山大學線上繳款網頁
<http://140.117.13.70/OLPRS/pay.asp>
- ★ 收款單位點選「全球產學營運及推廣處」
- ★ 收款款別點選「您所報名的課程」
輸入「姓名」、「金額」、「e-mail」

現金繳款：列印繳費單至臺灣銀行、超商臨櫃繳款
ATM轉帳：列印繳費單至自動提款機ATM繳款
信用卡繳款：填寫卡號資料，確認付款

(五) 退費相關注意事項：

1. 退費標準：(依教育部專科以上學校推廣教育實施辦法第 17 條辦理)

- (1) 第一次**開課前**申請退費，退學費之**九成**。
- (2) 自實際上課之日算起**未逾全期三分之一**者退還已繳學費之**半數**。
- (3) 在班時間已**逾全期三分之一**者，**不予退還**。
- (4) 若因招生不足或天候等不可抗拒之外力因素，無法如期開班，本處有權停開，所繳費用以電匯方式無息退還（匯款手續費除外），學員不得有任何異議。

2. 退費方式：

請於退費期限內填寫退費申請書(自網站下載)、繳回收據並繳交在台金融單位存摺封面影本。(銀行請附上分行名稱)

※請注意：非郵局或台灣銀行帳戶，將自付手續費 NT\$ 30 元。

九、其他事項：

- (一) 若因招生不足或天候等不可抗拒之外力因素，無法如期開班，本處有權停開，所繳費用以電匯方式無息退還（匯款手續費除外）。

※請注意：非郵局或台灣銀行帳戶，將自付手續費 NT\$ 30 元。

- (二) 本簡章若有未盡事宜，本處保留得以隨時修改之權利。

十、聯絡方式：

國立中山大學全球產學營運及推廣處 蕭小姐 07-5252000 分機 2711

E-mail：karol0730s@mail.nsysu.edu.tw