

款待服務技巧養成

◎ 上課時間

115年5月29日(星期五)
13:30-16:30，共計**3**小時

◎ 上課地點

**交通部觀光署旅遊服務中心
高雄服務處 多功能會館**
(高雄市前金區中正四路235號5樓-1)

◎ 培育對象

1. 觀光產業(旅行業、旅宿業、觀光遊樂業)中階主管(優先)
2. 企業培養之潛力管理人員
3. 國內大專院校觀光相關科系之現任教師及學生
4. 觀光產業相關公協會會務人員
5. 政府機關相關業務人員
6. 其他觀光(例：觀光圈、觀光工廠)相關從業人員

報名連結



◎ 注意事項

- 本課程由交通部觀光署全額補助，預計開放40名，每家企業以3名為原則，額滿為止。
- **參加全日(上午及下午兩堂)課程者，提供午餐，請於報名表【其他需求】欄位填寫午餐需求。**
- 全程參加者可索取電子式研習證明；如有需要，請於報名表【其他需求】欄位填寫告知。遲到或早退15分鐘以上者，請恕不予提供。
- 本課程授課方式將採分組討論方式進行。
- 報名名單將提請交通部觀光署同意後，由本學會於開課前3日，以E-mail方式寄送上課通知。
- 本次報名所提供之個人資料僅供主辦單位及執行單位使用於辦理本項訓練所必須之相關作業(如製作簽到表及發送上課通知等，並於訓練場所中公開揭露)，主辦單位及執行單位將遵守個人資料保護法之規定妥善保護個人資訊。

◎ 授課講師

楊凱智 JÒHÒ HOTEL
總經理

◎ 課程介紹

- 本課程以「款待思維」為核心，透過情境模擬與案例演練，引導學員從顧客角度出發，聚焦於服務執行歷程之優化，強化第一線人員於實務現場之應對能力與細節掌握。
- 課程內容包含掌握關鍵服務時機，精進應對技巧，學習於服務過程中展現適切之情緒與同理心，提供兼具熱忱與專業之款待服務。同時，透過服務失誤與顧客問題之解析，將問題轉化為優化服務品質之能力，持續提升整體顧客體驗與服務感受力。

◎ 報名方式 & 課程諮詢

- ◆ 本課程採線上報名。請於本計畫專頁 <https://tourism-training.tad.gov.tw> 「中階主管培訓」>「主題課程」專區進行報名。
- ◆ 報名期間：即日起至5月22日(星期五)下午5時止，如遇額滿則提前截止。
- ◆ 諮詢電話：02-2703-7599
- ◆ E-mail：107tourismtraining@gmail.com
- ◆ LINE官方帳號用戶ID：@282mqbyx

葷/素食