

# 個案研討班 (臺北班 I)

## 旅客誤機風險辨識與因應

### - 危機處理、風險與顧客關係管理 -

115年8月4日(星期二) 下午 1:30 - 4:30 (課程時數: 3小時)

上課地點: 台北市進出口商業同業公會IEAT會議中心1002教室  
(臺北市中山區松江路350號, 捷運行天宮站4號出口)

#### 課程內容

- 李先生一家人參加英國團體旅遊, 出發當天, 因各種護照問題效期被拒登機, 導致全團取消。部分原因是旅行社的疏忽, 導致賠償團費及品牌受損; 另一部分原因雖無法歸責於旅行社, 但仍須進行風險辨識與因應。
- 授課教師運用互動式個案教學技巧, 引導探討各種可能造成旅客誤機的風險因素及發生原因, 並思考如何優化內部管理機制與規劃人員教育訓練。

#### 培育對象

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

#### 注意事項

- 本課程由交通部觀光署全額補助, 預計開放30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發露), 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料。

#### 個案教師

僑興旅行社  
何顯騏 總經理

#### 報名方式

掃描報名》》》



- 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」>「個案研討班」專區進行報名。
- 報名期間: 即日起至7月28日(星期二)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