

## 110-2 大葉大學 選課版課綱

基本資料			
課程名稱	專業顧客服務	科目序號/代號	0739 /FLF2017
必選修/學分數	選修 /2	上課時段/地點	(二)56 /J306
授課語言別	n.a.	成績型態	數字
任課教師 / 專兼任別	林亞娟 / 專任	畢業班/非畢業班	
學制/系所/年班	大學日間部 / 外語學院院部 /2年1班		
Office Hour / 地點	(三) 13:20~14:10、(三) 14:20~15:10、(四) 13:20~14:10、(四) 14:20~15:10、(四) 15:20~16:10 / J523-9		

### 課程簡介與目標

本課程以輔導考取美國飯店業教育學會(AHLEI)的『專業顧客服務國際認證(CGSP)』專業人員認證為目的。成功的員工須具備有效且優質的顧客服務技能，專業顧客服務國際認證(CGSP)透過認證讓員工知道如何體現優質的服務，並且經由通過認證員工索提供的服務能創造顧客難以忘懷的優質服務體驗。

### 課程大綱

本課程主要以培訓專業顧客服務 (CGSP)專業人員為目的。課程大綱如下:

- 1.首部曲-顧客故事的威力。
- 2.二部曲-開啟顧客服務的機會。
- 3.三部曲-與你的顧客緊密結合：黃金服務七元素。
- 4.黃金服務七元素-元素一：可令人信賴的:真誠的表現。
- 5.黃金服務七元素-元素二：具備直覺敏感度:閱讀客人需求。
- 6.黃金服務七元素-元素三：設身處地為他人著想:將心比心。
- 7.黃金服務七元素-元素四：位位出冠軍:樂於當客人的英雄。
- 8.黃金服務七元素-元素五：樂於工作:提供顧客優質服務的驚喜。
- 9.黃金服務七元素-元素六：使命必達:跟催服務的執行程度和完整性。
- 10.黃金服務七元素-元素七：採取積極主動:做出您在乎客人感受的努力。

### 基本能力或先修課程

無。

### 課程與系所基本素養及核心能力之關連

具備第二專長外語能力



具備跨語言文化能力



具備跨領域專業職能

具備跨領域專業外語溝通能力



具備實務操作能力

