

便簽 日期：
單位：推廣教育組
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：

- 一、本案係國立中山大學推廣教育「CSIM服務稽核管理師(第2期)」招生簡章。
- 二、文陳閱後存查並轉知本組同仁參閱。

會辦單位：

第二層 承辦單位	會辦單位	決行
組員 高玉瑄 0924 0921		如擬
助理教授兼任 吳雪伶 0924 推廣教育組組長 1435		教授兼任進修生 陳國華 0924 推廣部部主任 1722
秘書 林佑亮 0924 1641		

裝

訂

線



檔 號：

保存年限：

國立中山大學 函

機關地址：804高雄市鼓山區蓮海路70號
承辦人：蕭凱瑜
電話：07-5252000#2711
傳真：07-5252017
電子信箱：karol0730s@mail.nsysu.edu.tw

受文者：國立臺北大學

發文日期：中華民國110年9月17日

發文字號：中產營字第1101401108號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：CSIM服務稽核管理師第2期-招生簡章.pdf(附件1 A095G0000Q0000000_1100S02201_1_17154318224.pdf)

主旨：檢送本校推廣教育「CSIM服務稽核管理師(第2期)」招生簡章，敬請惠予公告周知，請查照。

說明：

- 一、課程內容：服務稽核調查，是企業追求服務受顧客認同的重要方法。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及考取證照。
- 二、報名對象：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。
- 三、課程時間：110年11月13日至12月4日，每週六 09:00-16:00。
- 四、考照時間：110年12月11日，週六09:00-12:00
- 五、更多課程資訊請參閱招生簡章，如有課程相關問題，請逕洽本校推廣教育組蕭小姐，電話：07-5252000分機2711，電子信箱：karol0730s@mail.nsysu.edu.tw。

正本：各縣市機關、學校、銀行、飯店、公司行號

副本：本校全球產學營運及推廣處



國立臺北大學

A095G0000Q0000000_1100S02201_17154318224.di 第1頁，共5頁



1100510111 110/9/17

.....
裝

.....
訂



.....
線



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。

上課時間：110 年 11 月 13 日-12 月 11 日（12 月 11 日為考照時間）。

上課地點：國立中山大學國際研究大樓（上課教室如有變更將另行通知）。

上課內容：

時間	課程主題	內容說明	上課方法
第一天 (11/13) 09:00-16:00	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 (11/20) 09:00-16:00	服務稽核調查	<ol style="list-style-type: none"> 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 4. 稽核執行技巧 	講述+互動+影片+分組演練

時間	課程主題	內容說明	上課方法
		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 (11/27) 09:00-16:00	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(12/4) 09:00-16:00	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 (12/11) 09:00-12:00	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) 10/1 前早鳥報名及繳費享優惠(\$ 8,415 元)。

(二) 11/1 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、超商櫃檯繳款

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。

其他事項：



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