

服務業品質專業師 認證輔導班

上課日期：105/10/29、10/30、11/05、11/06、11/12、
11/13、11/20、11/26、11/27，
每日 6 小時，計 54 小時

上課時間：上午 0900 至下午 1600

授課師資：中華民國品質學會師資群

上課名額：50 人(額滿截止)

上課地點：外語大樓 J111 階梯教室

上課費用：

1.保證金\$500 元(出席率達 8 成，檢附准考證領回)

2.上課教材講義 450 元(服務業品質管理/楊錦洲著)

報名網址：

<https://goo.gl/forms/b6jm5doyinTe5qqr1>

欲參加輔導班者，請 105/10/24(一)前登錄報名



測驗報名截止：105/11/06(日)晚上 12 點前

測驗報名網址：<https://goo.gl/cUs7hP>

測驗介紹說明：<https://goo.gl/Ja151I>

測驗日期：105/12/17(六)1000-1500

測驗地點：北、中、南

學校證照級數：乙

發證機關：中華民國品質學會(合格時，發給鑑定證明)

服務業品質專業師 認證輔導班 課程表

研習時間、內容及主講人

甲單元

105年 月 日	星期	時間	時數	課 程 內 容	主講人	上課 教室
10	29	六	上午 九時 分至 下午 四時	6 服務業過程設計與管理 服務業流程（過程）概論、流程（過程）設計、服務流程（過程）標準化與衡量、改進、流程圖、企業流程再造、個案研討	陳玄岳	B008
	30	日		6 服務業品質系統設計與管制 服務業設計需求、服務套裝、品質機能展開(QFD)設計、FMEA 預應風險分析、服務業精實系統、個案研討 國際與國家服務業品質標準說明。	陳玄岳	B008
11	5	六	上午 九時 分至 下午 四時	6 服務業品質管理組織與運作 組織目的與組織類別、現行品管組織的主要型態、服務業品管組織的運作、服務業品管組織的權責劃分、服務業品管組織運作之實例 服務業方針規劃與管理品質政策與經營理念、品質目標制定與部門過程展開、品質目標與策略、定期稽核與績效評核。 服務業人員培訓設計： 服務熱誠、服務態度對服務品質之影響，品質意識、品質觀念之灌輸，服務態度、節儀之訓練，顧客問題之處理態度，問題解決之能力，服務人員之賦權與能力規劃	何晉滄	D007
	6	日		6 服務業品質概念與組織 服務之定義、服務業之定義與特性、品質之定義、服務品質之意義與特性、PZB 品質管理模式，品質績效管理績效與品質績效定義、關鍵品質績效(KPI)之訂定、影響品質績效之重要因素、品質績效之管理步驟、品質績效管理之應用工具	楊錦洲	B008

乙單元

105年 月 日	星期	時間	時數	課 程 內 容	主講人	上課 教室
11	12	六	上午 九時 分至 下午 四時	6 一、顧客服務與滿意度 二、客服管理與調查設計分析 顧客服務之意義、理念與態度，顧客服務之系統與作業流程，客服中心、顧客抱怨處理，顧客服務之品質稽核、顧客滿意度或意見之調查方法、服務業個案實務研討	沈鵬飛	B008
	13	日		6 服務業品質應用工具 一、前言〔為何要學習品質改善的工具和方法？服務業品質改善的趨勢為何？〕 二、改善手法〔包含目的、功能、使用程序及步驟、服務業案例等〕 -Q7/N7:QCC	蔡祥智	B008
	20	日		6 1.基本統計：機率原理、敘述統計、基礎推論統計：估計與檢定概念 2.顧客關係管理 CRM CRM之定義與發展趨勢、CRM成功因素與績效檢核、CRM之設計：CRM與IT運用、資料採礦(Data Mining)與分析技術、資料倉儲(Data Warehouse)與知識管理等、	陳玄愷	B008
	26	六		6 供應商管理、神秘客規劃與管理	蕭亞洲	B008
	27	日		6 服務業品質專業師考試綜合研討	陳玄岳	B008