

## 2016「觀光產業創新優質服務」研習營 簡章

日期 地點 課程時間	7月21日(四)	7月22日(五)
		醒吾科技大學 (新北市林口區粉寮路一段101號)
08:30~09:00	歡迎 & 報到	歡迎 & 報到
09:00~09:20	始業式 來賓致詞：周校長燦德(醒吾科技大學)	主 題：觀光服務衣著、儀態、容貌管理 主講人：邱教授詩瑜(國慶大典禮賓人員禮儀指導老師)
09:20~10:40	主 題：臺灣觀光政策與觀光環境 主講人：劉副局長喜臨(交通部觀光局)	
10:40~11:00	中場休息(20分鐘)	中場休息(20分鐘)
11:00~12:20	主 題：觀光服務理念與顧客關係 主講人：李理事長銘輝(中華觀光管理學會)	主 題：顧客溝通服務與對話技巧 主講人：田榮譽會長一修(台灣觀光旅遊產業協會)
12:20~13:30	風味午餐及休憩養神	
13:30~15:00	主 題：顧客抱怨處理與管理 主講人：徐理事長銀樹(中華民國旅館商業同業公會全國聯合會)	移至考試場地
		考試測驗說明 及考試準備時間
15:00~15:20	中場休息(20分鐘)	中場休息(20分鐘)
15:20~16:40	主 題：服務表情、聲音管理、禮儀與接待應對技巧 主講人：蘇教授國焜(國立高雄餐旅大學旅館管理系)	觀光優質服務認證考試
16:40~17:00	綜合座談	結業式

報名資格：全國高中職及大專院校教職員優先

報名期間：2016年6月13日起至2016年7月13日止(額滿為止)

報名費用：新台幣5,000元

報名方式：線上報名(網址 <http://www.weraiser.com>)或填寫報名表後傳真(02)8660-6153

諮詢專線：(02)8923-8080

指導單位：交通部觀光局

主辦單位：醒吾科技大學、中華觀光管理學會、Toronto Services Training Centre (TSTC)

協辦單位：醒吾科技大學觀光餐旅學院、臺北城市科技大學觀光事業系、揚智文化事業股份有限公司、華立圖書股份有限公司、前程文化事業有限公司

執行單位：無類國際文教開發有限公司

參與研習並通過認證考試，可獲得：

- ◆ 觀光產業創新優質服務認證研習時數16小時證明
- ◆ 觀光產業創新優質服務認證種子教師證書
- ◆ 中華觀光管理學會觀光產業創新優質服務認證證書
- ◆ TSTC 授權觀光產業創新優質服務認證證書

## 2016「觀光產業創新優質服務」研習營報名表

◎研習時間：2016年7月21日~22日

◎研習地點：醒吾科技大學(新北市林口區粉寮路1段101號)

姓名		性別	
出生年月日		身分證號/ 居留證號	
行動電話		E-mail	
聯絡電話	公(O) : (    ) 宅(H) : (    )	傳真電話	公(O) : (    ) 宅(H) : (    )
通訊地址	公(O) : □□□ 宅(H) : □□□		
服務單位/ 就讀學校		職稱/ 就讀年級	
飲食習慣	<input type="checkbox"/> 葷食 <input type="checkbox"/> 素食		
備註事項			

◎報名方式：填寫報名表後傳真至(02)8660-6153 並來電(02)8923-8080 確認  
或逕洽線上報名網址 <http://www.weraiser.com>

◎繳費方式：1.報名後1工作日內將發送 E-mail 至學員信箱，通知是否報名成功  
2.確認報名成功時，報名確認信內將檢附匯款帳戶資訊，請於確認信寄發後3  
日內將報名費用 5,000 元整匯款至指定帳戶  
3.完成匯款後請回覆報名確認信，附上報名者姓名與匯款帳戶後5碼以供核對  
繳費狀況，核對完成將寄發繳費確認信至學員 E-mail 信箱

◎報名諮詢專線：(02)8923-8080