

# 美和學校財團法人美和科技大學

## 101 年度教師產學合作計畫

### 結案報告書

計畫名稱：戴爾興業有限公司職員增能計畫案

計畫編號：101-FI-DHM-IAC-S-010

計畫期間：101 年 7 月 5 日至 101 年 10 月 31 日

計畫主持人：鍾幸潔

共同主持人：顏禎瑩、林文麒

研究助理：

經費總額：50,000 元

經費來源：戴爾興業有限公司

## 戴爾興業有限公司職員增能計畫案

### 中文摘要：

現今企業選才越來越以專業證照為用人依據，持國際專業證照比學位更具就業競爭優勢，國際三管「顧客關係管理師」、「行銷管理師」、「衝突管理專業人才」國際證照，為服務性企業、飯店、餐廳及其他相關產業機構作為員工在職進修及資格認證。

其中衝突管理國際專業人才證照課程旨在介紹有關衝突處理的基本知識和技巧，課程內容包含：1. 衝突與危機管理、2. 衝突對機構之成本意義、3. 衝突中有效溝通、4. 如何透過語言及非語言溝通減少衝突產生、5. 各類避免衝突之方法。戴爾興業有限公司職員冀望透過此專業課程於顧客銷售及教師授課時能化解與消費者或學生所產生之衝突。

(關鍵詞：顧客關係管理師、行銷管理師、衝突管理專業人才)

## 前言：

從事服務行業者，經常與顧客接觸，稍一不慎，就會容易產生衝突。戴爾興業有限公司職員們認為他們每日在前線為顧客（學員）提供服務，若出現銷售技巧欠佳、禮貌不周或有違客人（學員）期望的情況時，便容易引發衝突，若衝突得不到妥善處理，不但會影響戴爾興業有限公司的營業額，削弱教職員工們的信心，亦會導致顧客（學員）流失。為了提升業界的服務水平，國際評審機構City & Guilds推出了「衝突處理」資格課程，藉由此課程的培訓，戴爾興業有限公司職員們除可學習化解衝突的方法外，亦可考取專業認可，提升競爭力。以往企業普遍透過內部培訓提供有關顧客關係管理、行銷管理及衝突處理的知識，即使坊間也有不少相關課程，但多數均缺乏量化機制，業界亦沒有一套認可的服務評核標準。而本次戴爾興業有限公司職員們所參加的國際認證課程，除可讓從業人員提升服務水平之餘，其專業亦可獲得肯定，有利提升產業競爭力。本證照以「顧客關係管理師」、「行銷管理師」、「衝突管理專業人才」為課程模組，課程目標如下：

### 顧客關係管理師

1. 指出在各行各業中，提供優質顧客服務的重要性。
2. 指出不同行業的顧客和機構對服務水平的要求及期望。
3. 描述重視和忽略顧客服務的分別，尤其在專業形象、溝通技巧及投訴處理方面。
4. 指出塑造專業形象的方法，以及跟顧客正面及有效溝通的技巧，包括口頭及非語言溝通。
5. 指出適當處理顧客投訴的方法。

## 行銷管理師

1. 解釋「銷售」(sales)與「市場營銷」(marketing)的區別，以及兩者相互依存的關係。
2. 指出銷售工作對公司的重要性。
3. 指出如何透過銷售策略做到有效溝通。
4. 指出顧客行為對銷售過程的影響。
5. 描述適用於不同行業的基礎銷售技巧。

## 衝突管理專業人才

1. 了解何謂衝突，衝突因何而起及怎樣發展。
2. 認識內部顧客衝突和外來顧客衝突的區別。
3. 明白衝突對公司之成本意義。
4. 認識解決衝突的不同方法。
5. 認識如何於衝突情況下進行有效溝通。
6. 認識如何透過語言及非語言溝通方法，避免衝突的發生。
7. 了解各行各業中避免衝突的方法。

## 研究方法

### 1. 日期與課程內容：

101年9月2日	課程內容
國際銷售資格	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 解釋「銷售」(sales)與「市場營銷」(marketing)的區別，以及兩者相互依存的關係。</li><li>2. 指出銷售工作對公司的重要性。</li><li>3. 指出如何透過銷售策略做到有效溝通。</li><li>4. 指出顧客行為對銷售過程的影響。</li><li>5. 描述適用於不同行業的基礎銷售技巧。</li></ol>
衝突處理	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 了解何謂衝突，衝突因何而起及怎樣發展。</li><li>2. 認識內部顧客衝突和外來顧客衝突的區別。</li><li>3. 明白衝突對公司之成本意義。</li><li>4. 認識解決衝突的不同方法。</li><li>5. 認識如何於衝突情況下進行有效溝通。</li><li>6. 認識如何透過語言及非語言溝通方法，避免衝突的發生。</li><li>7. 了解各行各業中避免衝突的方法。</li></ol>
國際顧客服務資格	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 指出在各行各業中，提供優質顧客服務的重要性。</li><li>2. 指出不同行業的顧客和機構對服務水平的要求及期望。</li><li>3. 描述重視和忽略顧客服務的分別，尤其在專業形象、溝通技巧及投訴處理方面。</li><li>4. 指出塑造專業形象的方法，以及跟顧客正面及有效溝通的技巧，包括口頭及非語言溝通。</li><li>5. 指出適當處理顧客投訴的方法。</li><li>6. 提升你作為顧客服務從業員的工作滿足感</li><li>7. 增強跟顧客溝通的信心</li><li>8. 擴闊日後的事業發展及考取工作資歷的機會</li></ol>

### 2. 課程大綱，如附件所示：

## 研究結果

1. 顧客對機構的第一印象，大多取決於前線服務人員的親切及專業態度。一個愉快的經驗，往往給他們留下良好的印象，因此如何有效的建立良好的顧客及銷售服務，已經成為企業賴以成功的重點工作。一套有效的服務素質培訓，不但能夠成功的提升戴爾興業有限公司形象，還可成功吸引新員工及維繫與老員工們的關係，對業務發展大有裨益，相信修習完本課程的戴爾興業有限公司職員們，於下列範疇都有得益：

- 獲得可直接應用至工作上的行業知識。
- 加深對行業運作的了解。
- 理解有效溝通的重要性。

2. 顧客關係管理師、行銷管理師(銷售)、衝突管理專業人才等證照，統稱為「服務類國際證照」，是由 City & Guilds 旗下之 The Hospitality Awarding Body (HAB)所頒授。

在英國 HAB 有 500 多家培訓中心，HAB 主要是頒發顧客服務類相關的國際職業資格證書，如服務業及飯店餐飲行業。目前戴爾興業有限公司職員們已有 10 位報名此一培訓課程，預計全數通過本證照考試。「服務類國際證照」目前全球超過 100 個國家認可，在亞洲香港、澳門、新加坡、馬來西亞、中國大陸等地，早已成為各行業企業主的徵才標準，且國際資格考核以「能力為本」，其證照已成為「職業資格」與「工作實力」的雙重保證，此外，國內外知名企業採認「服務類國際證照」，可謂是服務類從業人員必備資格證明，並將成為企業徵才及加薪重要依據，因此戴爾興業有限公司職員們如修習完本課程後，除了為本身之專業技能大大增色外，更將可提升戴爾興

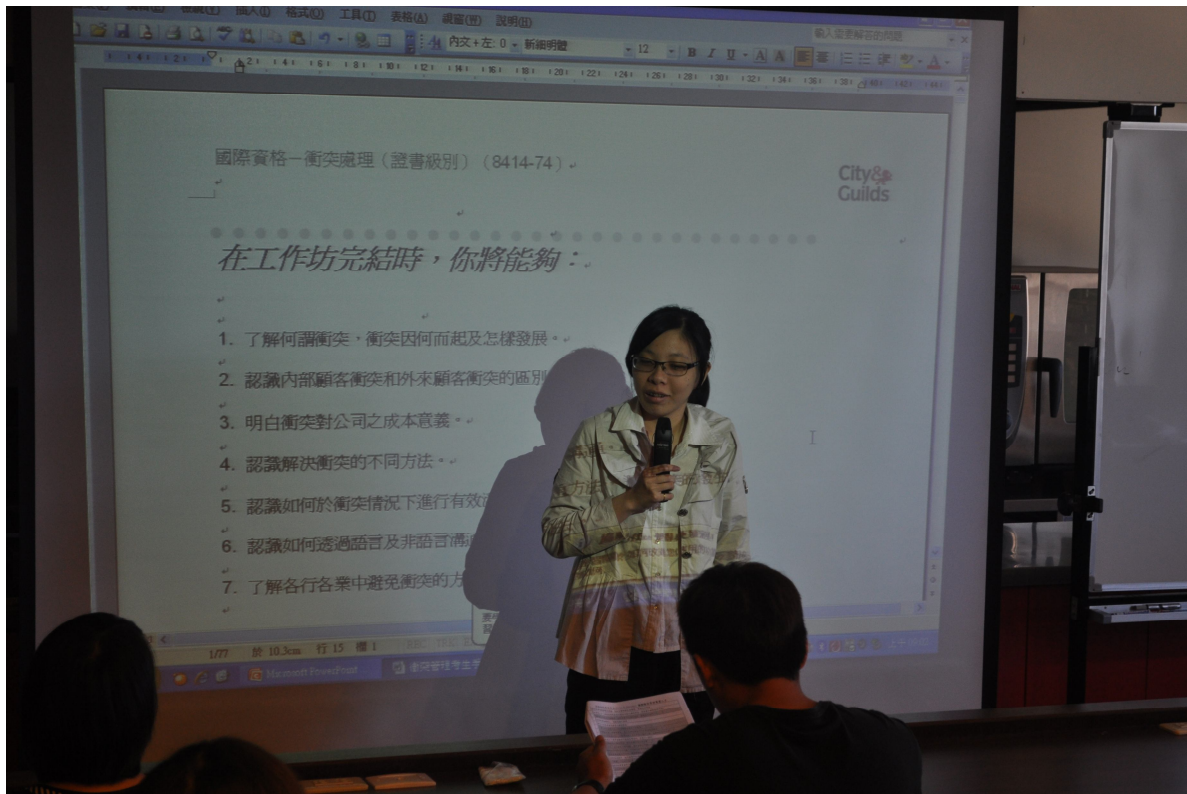
業有限公司之產業競爭力。

3. 本次增能計畫獲得「衝突管理專業人才證書」名單：

編號	中文姓名	英文姓名
1	洪廷瑋	HUNG, TING-WEI
2	劉路得	LIU, LU-TE
3	曹舜為	TSAO, SHUN-WEI
4	林灝玠	LIN, HAO-CHIA
5	楊盛堯	YANG, SHENG-YAO
6	胡憲瑜	HU, HSIEN-YU
7	邱燕燕	CHIU, YEN-YEN
8	陳雅雯	CHEN, YA-WUN









**International Introductory Award in Conflict Handling (Chinese)**

Is awarded to  
**HUNG TING WEI**

Awarded 11 September 2012 1'0912'8411474/S20224Z6W3432/M/14/08/84

006668019/80

*Michael Howell*

M Howell  
Chairman  
The City and Guilds of London Institute

*Chris Jones*

Chris Jones  
Director-General  
The City and Guilds of London Institute

C001



The City and Guilds of London Institute: founded 1873 and incorporated by Royal Charter 1903.  
The City & Guilds Group comprises City & Guilds PLC, LMI



International Introductory Award in Conflict Handling (Chinese)

is awarded to  
**LIU LU TE**

Awarded: 11 September 2012 110912/8/14-74/820224/25603444/01/09/83

6066801990

*Michael Howell*

*Chris Jones*

M Howell  
Chairman  
The City and Guilds of London Institute

Chris Jones  
Director General  
The City and Guilds of London Institute

0121



The City and Guilds of London Institute founded 1878 and incorporated by Royal Charter 1930.  
The City & Guilds Group comprises City & Guilds and iLMI.



**International Introductory Award In Conflict Handling (Chinese)**

**is awarded to  
TSAO SHUN WEI**

Awarded 1<sup>st</sup> September 2012 109728414-748202247GW3456MM10-ICE/87

6066680 91 00

*Michael Howell*

**M Howell**  
Chairman  
The City and Guilds of London Institute

*Chris Jones*

**Chris Jones**  
Director-General  
The City and Guilds of London Institute



The City and Guilds of London Institute founded 1828 and incorporated by Royal Charter 1900.  
The City & Guilds Group comprises City & Guilds and ILI.



**International Introductory Award In Conflict Handling (Chinese)**

is awarded to  
**LIN HAO CHIA**

Awarded: 1<sup>st</sup> September 2012 110912/8414-74/820224/2CWS/79/F08/08/89

60666801/9/10

*Michael Howell*

**M Howell**  
Chairman  
The City and Guilds of London Institute

*Chris Jones*

**Chris Jones**  
Director-General  
The City and Guilds of London Institute



The City and Guilds of London Institute founded 1879 and incorporated by Royal Charter 1966.  
The City & Guilds Group comprises City & Guilds and ILL.



**International Introductory Award in Conflict Handling (Chinese)**

**is awarded to  
YANG SHENG YAO**

Awarded 11 September 2012 110912/8414-74/82022/ZCW3451/N/06/02/54

606665013/120

*Michael Howell*

M Howell  
Chairman  
The City and Guilds of London Institute

*Chris Jones*

Chris Jones  
Director-General  
The City and Guilds of London Institute

0100



The City and Guilds of London Institute founded 1878 and incorporated by Royal Charter 1900.  
The City & Guilds group comprises City & Guilds and ILA.



**International Introductory Award in Conflict Handling (Chinese)**

Is awarded to  
**HU HSIEN YU**

Awarded 11 September 2012 110912/8414-74&20224/ZGW3505/INT 0/06/84

506658019/130

*Michael Howell*

M Howell  
Chairman  
The City and Guilds of London Institute

*Chris Jones*

Chris Jones  
Director General  
The City and Guilds of London Institute



The City and Guilds of London Institute founded 1378 and incorporated by Royal Charter 1900.  
The City & Guilds Group comprises City & Guilds and ILI.





**International Introductory Award in Conflict Handling (Chinese)**

**Is awarded to  
CHIU YEN YEN**

Awarded 11 September 2012 109 2:84: 4 74/820224/ZEW3528/F/05/C2/86

0066680191/10

*Michael Howell*

*Chris Jones*

M Howell  
Chairman  
The City and Guilds of London Institute

Chris Jones  
Director-General  
The City and Guilds of London Institute

0100



The City and Guilds of London Institute founded 1878 and incorporated by Royal Charter 1900.  
The City & Guilds Group comprises City & Guilds and ILA.



International Introductory Award in Conflict Handling (Chinese)

is awarded to  
**CHEN YA WUN**

Awarded 11 September 2012 109128414-74/820224/ZCW2580/F/02/81

506698019/70

*Michael Howell*

M Howell  
Chairman  
The City and Guilds of London Institute

*Chris Jones*

Chris Jones  
Director-General  
The City and Guilds of London Institute



The City and Guilds of London Institute, founded 1879 and incorporated by Royal Charter 1966.  
The City & Guilds Group comprises City & Guilds and ILM.

