

## 103年度勞工在職進修計畫招訓簡章

訓練單位名稱	長榮大學
課程名稱	顧客關係管理實務訓練班第 02 期
報名/上課地點	報名地點: 台南市歸仁區長大路 1 號(長榮大學) 上課地點: 新竹市新安路 2-1 號 教室 2(新竹科學園區管理局 活動中心)
報名方式	採線上報名 1.請先至台灣就業通： <a href="https://www.taiwanjobs.gov.tw">https://www.taiwanjobs.gov.tw</a> 加入會員(原職訓 e 網會員適用) 2.再至產業人才投資方案網： <a href="http://tims.etraining.gov.tw/timsonline/index.aspx">http://tims.etraining.gov.tw/timsonline/index.aspx</a> 報名
訓練目標	當企業顧客量增加時，顧客關係管理困難度則隨其攀升，如何將顧客資訊系統化整合，並有效分析顧客動向，成為顧客關係管理重要目標。 藉由此顧客關係管理專業培訓讓學員了解什麼是顧客關係管理，並運用顧客關係管理系統剖析企業各類型顧客群，針對不同顧客群採取不同顧客關係管理策略，有效掌握顧客需求、提高顧客忠誠度，並降低企業成本，達到企業、顧客雙贏局面。
課程內容大綱 及時數	(1).8/16(六)-顧客關係管理基礎觀念說明：1.顧客關係管理的重要性 2.顧客關係管理的目的 3.誰是我們的顧客?4.顧客永遠是對的?(3 小時) (2).8/16(六)-顧客關係管理階段說明：1.陌生顧客開發期階段探討 2.正式顧客培養期階段探討 3.長期顧客合作期階段探討 4.顧客衝突期階段探討 5.顧客合作終止階段探討 6.顧客在合作階段探討(3 小時) (3).8/23(六)-顧客類型分析：1.企業與個人消費模式與應對分析 2.製造商與貿易商消費模式與應對分析 3.大客戶與小客戶消費模式與應對分析 4.採購、技術、品質單位思考模式與應對分析(3 小時) (4).8/23(六)-了解顧客的想法：1.顧客潛在思維分析 2.顧客潛在需求探討 3.如何運用傾聽技巧找出顧客需求 4.如何運用交談方式找出客戶需求 5.如何運用詢問方式找出顧客需求 6.如何運用回答方式找出顧客需求 7.如何透過顧客肢體語言了解顧客想法(3 小時) (5).8/30(六)-日常顧客關係管理模式：1.如何建構顧客資料管理 2.顧客資料修正時機 3.顧客資料分析找出顧客消費模式(3 小時) (6).8/30(六)-日常顧客關係管理模式：1.日常增進顧客關係管理技巧運用 2.特殊時機增進顧客關係管理技巧運用(3 小時) (7).9/13(六)-顧客衝突管理應對技巧：1.顧客抱怨類型分析 2.顧客衝突內化反應模式分析 3.顧客衝突外顯反應模式分析(3 小時) (8).9/13(六)-顧客衝突管理應對技巧：1.初期面對顧客衝突應對模式 2.顧客衝突擴大時應對處理模式 3.顧客衝突處理結束後的回應模式(3 小時) (9).9/20(六)-建構忠誠顧客技巧運用：1.獨一無二策略模式應用 2.多重關係策略模式應用 3.附加價值策略模式運用(3 小時) (10).9/20(六)-建構忠誠顧客技巧運用：1.等級優惠策略模式運用 2.刺激消費策略模式運用 3.合作推廣策略模式運用(3 小時) (11).9/27(六)-顧客關係管理綜合探討：1.顧客關係管理的迷思 2.導入顧客關係管理常見缺失 3.顧客關係管理績效與效益評估 4.顧客關係管理的檢討與改進機制(3 小時) (12).9/27(六)-顧客關係管理綜合探討：1.顧客關係管理案例說明與實務演練 2.學員學習成果發表 3.講師講評與建議 4.問與答(3 小時)
招訓對象 及資格條件	1. 對本課程有興趣並欲提昇本職學能之勞工朋友。 2. 本計畫補助對象為年滿十五歲以上，具就業保險、勞工保險或農民保險身分之在職勞工，且符合下列資格之一：(一) 具本國籍。(二) 與中華民國境內設有戶籍之國民結婚，且獲准居住在臺灣地區工作之外國人、大陸地區人民。(三) 符合入出國及移民法第十六條第三項、第四項規定之單一中華民國國籍之無戶籍國民，及取得居留身分之泰國、緬甸、印度或尼泊爾地區無國籍人民，且依就業服務法第五十一條第一項第一款規定取得工作許可者。(四) 跨國(境)人口販運被害人，並取得工作許可者。前項年齡及補助資格以開訓日為基準日。
遴選學員標準 及作業程序	1.網路行銷:E-MAIL、FACEBOOK、GOOGLE、台灣就業通線上報名網頁、學校網站 2.實體行銷:報章雜誌刊登廣告、簡章 DM 派夾報、校刊 3.其他：舊學員推

	薦。 遴選方式：以產業人才投資方案線上報名網頁報名先後順序為主(額滿備取)，請上產業人才投資方案線上報名網頁報名登記。並於線上報名後7天內於長榮大學繳交相關資料及訓練費，逾期視為放棄。疑問請洽 06-2785123#8885 陳先生。
招訓人數	20人
報名起迄日期	103年7月16日至103年8月13日
預定上課時間	103年8月16日(星期六)至9月27日(星期六) 週六 09:00-12:00；13:00-16:00 上課，共計36小時(9/6停課乙次)
授課師資	石朝左老師，中原大學企業管理學系商學碩士 佳威企業管理顧問有限公司 講師 中原大學行銷講師/創業講座 講師 中央大學創業講座 講師
費用	實際參訓費用\$4,500 (勞動部勞動力發展署補助\$3,600，參訓學員自行負擔\$900) <b>政府補助一般勞工訓練費用80%、補助全額訓練費用適用對象訓練費用100%</b>
退費辦法	一、參訓學員已繳納訓練費用，但因個人因素，於開訓前辦理退訓者，訓練單位應依下列規定辦理退費： (一)非學分班訓練單位最多得收取本局核定訓練費用百分之五，餘者退還學員。 (二)學分班退費標準依教育部規定辦理。 已開訓但未逾訓練總時數三分之一者，訓練單位應退還本局核定訓練費用百分之五十。 匯款退費者，學員須自行負擔匯款手續費用或於退款金額中扣除。 已逾訓練總時數三分之一者，不予退費。 二、訓練單位受理學員報名並收取費用後，因故未開班者，應將已收取之費用全額退還；如變更訓練時間、地點等，致學員無法配合而需退訓者，訓練單位應依未上課時數佔訓練總時數之比例退還學員訓練費用。 匯款退費者，由訓練單位負擔匯款手續費用。
說明事項	1.訓練單位得先收取全額訓練費用，並與學員簽訂契約。 2.生活扶助戶中有工作能力者、原住民、身心障礙者、中高齡者、獨力負擔家計者、更生受保護者、其他依就業服務法第二十四條規定經中央主管機關認為有必要者、中低收入戶、六十五歲(含)以上者、因犯罪行為被害死亡者之配偶、直系親屬或其未成年子女之監護人、因犯罪行為被害受重傷者之本人、配偶、直系親屬或其未成年子女之監護人等在職勞工為全額補助對象，報名時須備齊相關資料。 3.缺席時數未逾訓練總時數之四分之一，且取得結訓證書者(學分班之學員須取得學分證明)，經行政程序核可後，始可取得勞動部勞動力發展署之補助。 4.參加職前訓練期間，接受政府訓練經費補助者(勞保投保證號前2碼數字為09訓字保之參訓學員)，及參訓學員投保狀況檢核表僅為裁減續保及職災續保之參訓學員，不予補助訓練費用。
訓練單位 連絡專線	聯絡電話：06-2785123#8885 聯絡人：陳志軒 傳真：06-2785163 電子郵件：zelda111@mail.cjcu.edu.tw
補助單位 申訴專線	【勞動部勞動力發展署】 電話：0800-777888 網址： <a href="http://www.wda.gov.tw/">http://www.wda.gov.tw/</a> 其他課程查詢： <a href="http://tims.etraining.gov.tw/timsonline/index.aspx">http://tims.etraining.gov.tw/timsonline/index.aspx</a> 【勞動部勞動力發展署桃竹苗分署】 電話：(03)485-5368#331 網址： <a href="http://thmr.wda.gov.tw">http://thmr.wda.gov.tw</a> 電子郵件：thmr@wda.gov.tw 傳真：(03)475-2584

※報名前請務必仔細詳閱以上說明。