



彰化縣政府 函

地址：50001彰化市中山路2段416號
承辦人：張芸嘉
電話：7531194
電子信箱：tiic50@email.chcg.gov.tw

受文者：彰化縣田中鎮新民國小

發文日期：中華民國106年12月12日
發文字號：府授人創新字第1060427460號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：課程清單1份(共1個電子檔)(0427460A00_ATTCH1.pdf)



主旨：檢送本府「打造服務力套裝課程」課程清單1份，請鼓勵所屬踴躍至「e等公物園+學習平臺」—「本府數位學習平臺」網頁選讀，請查照。

說明：

- 一、依據本府第144次主管會報主席裁示事項辦理。
- 二、為提升本縣公務服務品質，於行政院人事行政總處「e等公物園+學習平臺」—「本府數位學習平臺」網頁建置「打造服務力套裝課程」，請本縣公務同仁踴躍上網選讀（網址：<https://chcg.elearn.hrd.gov.tw/>）。
- 三、本次特別選定三大類共12門課程：
 - (一)服務態度類：顧客滿意及永續經營、顧客服務（創新服務篇）、締造感動人心的優質服務、王品驚艷-顧客服務百分百、快樂開門:服務High起來！
 - (二)服務技巧類：面對面接待禮儀-謝金龍、服務觀心術-營造人見人愛的五星級服務、精緻電話服務技巧-林建安、洞悉顧客心理-黃順成。
 - (三)抱怨處理類：衝突解決-顧客抱怨處理及後續服務、正





視顧客抱怨、化抱怨為滿意-如何處理民眾抱怨。

正本：本府各處、本府所屬各機關(彰化縣公務人才創新育成中心、彰化縣家庭教育中心除外)、本縣各鄉鎮市公所、本縣各鄉鎮市民代表會、本縣各國民中學、本縣各國民小學

副本：彰化縣公務人才創新育成中心

2017-12-12
10:32:56
章

本案依分層負責規定授權主管處長決行



13 裝

訂

線