

# 高雄市旅行商業同業公會 (函)

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路 167 號 5 樓

電話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：普通

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國 112 年 10 月 18 日

發文字號：高市旅行(112)佑字第 282 號

主旨：函請參加「服務~好上加好」專題講座暨接待技巧觀摩案，如說明，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光署 112 年 10 月 17 日觀高字第 1120500155 號函辦理。
2. 旨揭講座訂於本(112)年 10 月 27 日(星期五)上午 9 時辦理，邀聘國立高雄餐旅大學航空暨運輸服務管理系萬光滿副教授講授，並於下午前往承億酒店實地觀摩迎賓及接待技巧(課程表及講師簡介如附件 1)。
3. 為增進第一線同仁專業知能，優化旅客服務品質，請會員旅行社派員參加。檢附報名人員名冊(如附件 2)，請於本(112)年 10 月 25 日(星期三)前回復，俾便統計人數。下午實地觀摩人數名額有限，額滿為止。
4. 該講座地點位於該署旅遊服務中心高雄服務處(高雄市前金區中正四路 235 號 5F-1)，高雄捷運橘線 04 (市議會舊址站) 2 號出口步行 2 分鐘可達，請儘量使用大眾交通工具。
5. 為推動環保節約政策，敬請自備水杯及筆。
6. 該案聯絡人：李芳息小姐，聯絡電話：07-8057887 分機 14，傳真：07-8033043

理事長

蔡宗佑

## 「服務~好上加好」講座暨接待技巧觀摩課程表

一、時間：112年10月27日（星期五） 09:00~16:30

二、地點：

（一）講座：本署旅遊服務中心高雄服務處（高雄市前金區中正四路235號5F-1）

（二）觀摩：承億酒店（高雄市前鎮區林森四路189號）

三、課程表：

時 間	課 程 名 稱
08:40~09:00	報到
09:00~10:30	服務理念與接待禮儀 (服務初衷、第一印象、溝通技巧、專業形象)
10:45~12:15	危機處理與實務探討 (服務補救、抱怨處理、服務案例探討學習)
12:15~13:30	午餐、自行前往承億酒店
13:30~16:30	承億酒店觀摩

四、講師：萬光滿副教授

現職	國立高雄餐旅大學 航空暨運輸服務管理系 副教授
學歷	國立中山大學 人力資源管理研究所 博士
經歷	立榮航空 服勤部經理(1995-2000) 長榮航空 空勤事務長(1989-1995)
專長	服務管理、客艙安全管理、人力資源管理
專業 證照	國際航空運輸協會(IATA)-旅客服務 國際職業資格認證-顧客服務 國際職業資格認證-衝突管理
授課 經歷	學校及公營機構有關顧客關係管理、服務品質管理、服務禮儀、接待實務、溝通技巧與國際禮儀為主

「服務~好上加好」講座暨接待技巧觀摩

報名人員名冊

單位	職稱	姓名	生日	身分證字號	餐點
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素
					<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素

聯絡人：

聯絡電話：

備註：

1. 下午飯店觀摩活動需辦理保險，請提供出生年月日及身分證字號。
2. 本表單蒐集之個人資料，僅限於本活動使用，非經當事人同意，絕不轉做其他用途，亦不會公佈任何資訊，並遵循本署資料保存與安全控管辦理(並遵循個人資料保護法與本署個資保護之要求辦理)。
3. 請於112年10月25日前，以傳真或E-mail報名，並於報名後來電確認。