

國立中山大學 全球產學營運及推廣處

Office of Global Industry-Academe Collaboration and Advancement, National Sun Yat-sen University

『BIM® 顧客服務管理師第 2 期』招生簡章

一、課程目的

BIM(Behavior Image-Service Manager)顧客服務管理師號稱服務業必備的一張專業證照，課程中以「行為改造」為教學重點，強調以「實作」為主，心理思維建置為輔，透過實際的教導、觀察與體驗，讓學員了解，如何在對方與我們接觸的第一時刻，便能使對方留下良好的印象。授課採互動、討論、演練、錄影、視覺化等方式教學，深入淺出、內容吸收轉化容易。傳授「Know How」更告訴大家「Know Why」，使得達到學以致用。

二、課程重點：

1. 改善服務應對不足問題
2. 提升個人職場服務應對能力
3. 熟悉優質服務應對技巧
4. 熟悉貼心服務能力
5. 提升個人服務敏感度的觀察力
6. 拓展個人人際能力，提升職場服務競爭力

三、招生對象：客服人員、門市服務人員、醫療產業、公部門單位、學校機構、酒店餐飲、3C 及電信業、金融保險業、百貨業等從業人員。

四、上課時間：110 年 3 月 14 日-110 年 4 月 18 日（4 月 4 日休假日；4 月 18 日為考照時間）。

五、上課地點：國立中山大學國際研究大樓（上課教室如有變更將另行通知）。

六、上課內容：

時間	課程主題	內容說明	上課方法
第一天(3/14) 09:00-16:00	服務理念與顧客關係	何謂服務，服務是什麼；個人服務與組織服務定義為何，服務該如何做才能創造滿意感動的服務。	講述+影片+討論
	表情與聲音管理	創造良好第一印象關鍵-良好親切表情與聲音的建立。	講述+互動+影片+分組演練
第二天(3/21) 09:00-16:00	儀態禮儀接待管理	成熟思維人際關係-站姿、坐姿、走路、手勢等良好姿態建立。並學習邀請、引導、上下樓梯、電梯等相關接待禮儀。	講述+互動+影片+分組演練
	問候應對進退禮儀管理	標準問候、應對禮儀表達，並學習握手禮、鞠躬禮等相關問候禮儀技巧。	講述+互動+影片+分組演練

時間	課程主題	內容說明	上課方法
第三天(3/28) 09:00-16:00	容貌與服裝表達管理	專業形象展現-服裝穿著、色彩搭配、容貌造型等整體造形設計。	講述+互動+影片+分組演練
	電話接待禮儀	創造未曾謀面良好印象-電話接聽禮儀建立及良好接聽流程制定與演練。	講述+互動+影片+分組演練
第四天(4/11) 09:00-16:00	溝通對話禮節	達成共識創造共通語言-良好溝通觀念與技巧建立。	講述+互動+影片+分組演練
	顧客抱怨處理與管理	顧客抱怨處理原則及讓顧客滿意的方法。	講述+互動+影片+分組演練
第五天(4/18) 09:00-12:00	筆試+面試	1. 筆試測驗，填充與問答題，筆試成績 80 分以上 2. 筆試及格後再進行面試，面試為服務應對題目抽測，錯誤率為 3 題以下(含第 3 題)，通過才代表合格	

七、收費標準：每名：9,000 元。(含講師費、場地費、行政費、教材費)。證照考照費優惠價 2,250 元/每名學員(考照當天繳納)。(以下優惠請擇一使用)

(一) 2/1 前早鳥報名及繳費享 85 折優惠(\$ 7,650 元)。

(二) 2/15 前晚鳥報名及繳費享 9 折優惠(\$ 8,100 元)。

(三) 3 人以上團報學費可享 9 折優惠(\$ 8,100 元)。

(四) 本校學生、本校教職員工、校友(含推廣教育班結業學員)、高醫學生、外貿協會國企班教職員生、鼓山分局所屬轄區之員警同仁，憑證 9 折優惠(\$ 8,100 元)。

八、報名相關資訊：(請詳讀報名辦法，以免自身權益受損)

(一) 報名期限：即日起上課前 5 天。

(二) 繳費期限：繳交報名表後 5 天內(含假日)至線上系統繳費，逾期視同放棄報名，不再通知。

(三) 報名方式：本課程只接受線上報名。<https://ceo-ogiaca.nsysu.edu.tw/>

(四) 學費繳費方式：**線上列印繳費單**

至本校線上繳款網頁：<https://payment.nsysu.edu.tw/olprs70/pay.asp> → 收款單位點選「全球產學營運及推廣處」，收款款別點選「**BIM® 顧客服務管理師班第 2 期**」



線上繳款教學



- ★ 至中山大學線上繳款網頁
<http://140.117.13.70/OLPRS/pay.asp>
- ★ 收款單位點選「全球產學營運及推廣處」
- ★ 收款款別點選「您所報名的課程」
輸入「姓名」、「金額」、「e-mail」

現金繳款：列印繳費單至臺灣銀行、超商臨櫃繳款
ATM轉帳：列印繳費單至自動提款機ATM繳款
信用卡繳款：填寫卡號資料，確認付款

(五) 退費相關注意事項：

1. 退費標準：(依教育部專科以上學校推廣教育實施辦法第 17 條辦理)

- (1) 第一次開課前申請退費，退學費之**九成**。
- (2) 自實際上課之日算起未逾全期三分之一者退還已繳學費之**半數**。
- (3) 在班時間已逾全期三分之一者，**不予退還**。
- (4) 若因招生不足或天候等不可抗拒之外力因素，無法如期開班，本處有權停開，所繳費用以電匯方式無息退還（匯款手續費除外），學員不得有任何異議。

2. 退費方式：

請於退費期限內填寫退費申請書(自網站下載)、繳回收據並繳交在台金融單位存摺封面影本。(銀行請附上分行名稱)

※請注意：非郵局或台灣銀行帳戶，將自付手續費 NT\$ 30 元。

九、其他事項：

- (一) 若因招生不足或天候等不可抗拒之外力因素，無法如期開班，本處有權停開，所繳費用以電匯方式無息退還（匯款手續費除外）。

※請注意：非郵局或台灣銀行帳戶，將**自付**手續費 NT\$ 30 元。

- (二) 本簡章若有未盡事宜，本處保留得以隨時修改之權利。

十、聯絡方式：

國立中山大學全球產學營運及推廣處 蕭小姐 07-5252000 分機 2711

E-mail：karol0730s@mail.nsysu.edu.tw