

108年度產業人才投資計畫招訓簡章

訓練單位名稱	國立屏東科技大學			
課程名稱	顧客關係管理實務班第01期			
上課地點	學科:90062屏東縣屏東市信義路151號 術科:			
報名方式	採網路報名			
	1.請先至台灣就業通: https://www.taiwanjobs.gov.tw/Internet/index/index.aspx 加入會員 2.再至在職訓練網: https://ojt.wda.gov.tw/ 報名			
訓練目標	<p>單位核心能力介紹:本校管理學院設有企業管理系、資訊管理系、工業管理系、農企業管理系、餐旅管理系、時尚設計系、景觀暨遊憩管理研究所、財務金融研究所、科技管理研究所及高階經營管理碩士在職專班共計10個系所,另為配合產業界對專業人才之需求,本院更設置跨領域的學程財務金融國際學士學位學程。</p> <p>知識:1.瞭解企業經營的目的及如何達成企業的目的與目標。 2.瞭解市場定位,提供相對應的優質服務 3.瞭解顧客決策模式及決策要因,提供滿意的服務。 4.瞭解優質服務工作者應具備的基本服務理念和心態。 5.瞭解能建立良好顧客關係的步驟及方法。 6.瞭解顧客的滿意行為,做為提昇服務品質的依據。</p> <p>技能:1.做好市場區隔,滿足不同客群的需求 2.隨時掌握競爭對手的動態與分析 3.潛在客戶的有效評估、分派、處理 4.銷售的經驗與知識有效傳承與共享 5.客服知識化,經驗有效累積,提昇人員服務能力</p> <p>學習成效:顧客關係管理的目的就是在掌握正確的時間、使用正確的通路、將正確的商品或服務提供給正確的顧客,並與顧客維持長久關係(而不是一次交易關係而已)。因此,顧客關係管理即是透過關係程度深化而為顧客創造出價值,藉以提昇顧客滿意度,讓顧客成為忠誠的顧客並一再地重複購買和推薦給他人。</p>			
上課日期	授課時間	時數	課程進度/內容	授課師資
2019/09/21(星期六)	09:00~12:00	3.0	企業經營概論-企業經營概論	曾俊容
2019/09/21(星期六)	13:00~16:00	3.0	企業經營概論-市場分析與定位	曾俊容
2019/09/28(星期六)	09:00~12:00	3.0	顧客消費決策分析-顧客消費決策程序研究	曾俊容
2019/09/28(星期六)	13:00~16:00	3.0	顧客消費決策分析-顧客消費決策要因分析	曾俊容
2019/10/19(星期六)	09:00~12:00	3.0	顧客滿意服務分析-顧客的滿意決定研究	曾俊容
2019/10/19(星期六)	13:00~16:00	3.0	顧客滿意服務分析-顧客的滿意行為分析	曾俊容

108年度產業人才投資計畫招訓簡章

2019/10/26(星期六)	09:00~12:00	3.0	顧客關係管理類型-顧客關係管理類型分析	曾俊容
2019/10/26(星期六)	13:00~16:00	3.0	顧客關係管理類型-顧客關係管理資訊應用	曾俊容

招訓對象 及資格條件	無
遴選學員標準 及作業程序	<p>學員學歷：不限</p> <p>招訓方式：1. FB社群網路 2. 本處官網宣傳</p> <p>遴選方式：依台灣就業通報名順序及審查是否符合參訓資格。正取名額於開課前7天以EMAIL及電話通知繳費及繳交報名文件，收到通知後5日內完成報名手續(繳費及交報名文件：身份證正反影本、存摺封面影本)，無法聯繫或逾時未完成者視同放棄，由備取人員依序遞補之。</p>
招訓人數	10人
報名起迄日期	108年08月21日至108年09月18日
預定上課時間	<p>108年09月21日(星期六)至108年10月26日(星期六)</p> <p>每週六09:00~12:00;13:00~16:00上課</p> <p>共計24小時課程總期</p>
授課師資	<p>※曾俊容 老師</p> <p>學歷：國立屏東科技大學 企業管理研究所</p> <p>專長：專案管理 業務行銷 顧客關係管理, 策略管理 零售管理</p>
教學方法	<input type="checkbox"/> 講授教學法 (運用敘述或講演的方式，傳遞教材知識的一種教學方法，提供相關教材或講義)

108年度產業人才投資計畫招訓簡章

費用	<p>實際參訓費用：\$3,800，報名時應繳費用：\$3,800</p> <p>(勞動力發展署高屏澎東分署補助：\$3,040，參訓學員自行負擔：\$760)</p> <p>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%</p>
退費辦法	<p>※依據產業人才投資計畫第30、31點</p> <p>三十、參訓學員已繳納訓練費用，但因個人因素，於開訓日前辦理退訓者，訓練單位應依下列規定辦理退費：</p> <p>(一) 非學分班訓練單位至多得收取本署核定訓練費用百分之五，餘者退還學員。</p> <p>(二) 學分班退費標準依教育部規定辦理。</p> <p>已開訓但未逾訓練總時數三分之一者，訓練單位應退還本署核定訓練費用百分之五十。但已逾訓練總時數三分之一者，不予退費。</p> <p>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。</p> <p>三十一、訓練單位有下列情事之一者，應全數退還學員已繳交之費用：</p> <p>(一) 因故未開班。</p> <p>(二) 未如期開班。</p> <p>(三) 因訓練單位未落實參訓學員資格審查，致有學員不符補助資格而退訓者。</p> <p>訓練單位如變更訓練時間、地點或其他重大缺失等，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。</p> <p>因訓練單位之原因，致學員無法於結訓後六個月內取得本計畫補助金額，訓練單位應先代墊補助款項。</p> <p>經司法判決確定或經認定非可歸責於訓練單位者，得另檢具證明向分署申請代墊補助款項。</p> <p>退費處理期間，依據各訓練單位處理退費手續，並應於一個月內將退款金額匯入學員帳戶或以現金退還學員。</p>
說明事項	<p>1. 訓練單位得先收取全額訓練費用，並與學員簽訂契約。</p> <p>2. 低收入戶或中低收入戶中有工作能力者、原住民、身心障礙者、中高齡者、獨力負擔家計者、家庭暴力被害人、更生受保護人、其他依就業服務法第24條規定經中央主管機關認為有必要者、65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。</p> <p>3. 缺席時數未逾訓練總時數之1/5，且取得結訓證書者，經行政程序核可後，始可取得勞動力發展署高屏澎東分署之補助。</p> <p>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。</p>
訓練單位 連絡專線	<p>聯絡人：賴雅方</p> <p>聯絡電話：08-7703202#7325</p> <p>電子郵件：avon@mail.npust.edu.tw</p>

108年度產業人才投資計畫招訓簡章

補助單位 申訴專線	<p>【勞動部勞動力發展署】 電話：0800-777888 https://www.wda.gov.tw 其他課程查詢：https://ojt.wda.gov.tw/</p> <p>【勞動部勞動力發展署高屏澎東分署】 電話：07-8210171分機2802-2805、2807-2810 傳真：07-8212100 電子郵件：080@wda.gov.tw 網址：https://kpptr.wda.gov.tw/</p>
--------------	--

※報名前請務必仔細詳閱以上說明。