## 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:彰化縣立員林國民中學

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:

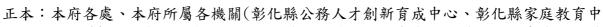
- (一)服務態度類:顧客滿意及永續經營、顧客服務(創新服務篇)、締造感動人心的優質服務、王品驚艷-顧客服務百分百、快樂開門:服務High起來!
- (二)服務技巧類:面對面接待禮儀-謝金龍、服務觀心術-營造人見人愛的五星級服務、精緻電話服務技巧-林建安、洞悉顧客心理-黃順成。
- (三)抱怨處理類:衝突解決-顧客抱怨處理及後續服務、正



人事室 收文:106/12/12 1060005201 有附件

第1頁, 共2頁

## 視顧客抱怨、化抱怨為滿意-如何處理民眾抱怨。



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電班-12-1次 12:12:27章

本案依分層負責規定授權主管處長決行

線