

## 彰化縣政府打造服務力套裝課程清單

序號	課程名稱	時數
<b>服務態度類</b>		
1	顧客滿意及永續經營	3
2	顧客服務（創新服務篇）	2
3	締造感動人心的優質服務	1
4	王品驚艷-顧客服務百分百	2
5	快樂開門:服務 High 起來!	1
<b>服務技巧類</b>		
6	面對面接待禮儀-謝金龍	3
7	服務觀心術-營造人見人愛的五星級服務	1
8	精緻電話服務技巧-林建安	2
9	洞悉顧客心理-黃順成	3
<b>抱怨處理類</b>		
10	衝突解決-顧客抱怨處理及後續服務	1
11	正視顧客抱怨	3
12	化抱怨為滿意-如何處理民眾抱怨	1