



臺中市政府115年第2場 服務及電話禮儀教育訓練

委託機關：臺中市政府研究發展考核委員會
執行單位：興誠服務管理有限公司
講 師：黃潔茹 主任講師
訓練日期：115年07月01日 09:00-11:00

黃潔茹



- 現 任：**興誠服務品質管理訓練機構-主任講師
台灣服務禮儀品質管理協會BIM顧客服務管理師-審查委員
澎湖縣、新北市友善旅宿認證-審核委員
高速公路局、臺南市政府、屏東縣政府、彰化縣衛生局、高醫全體系醫院、市立聯合醫院、健仁醫院、三井Lalaport購物中心、統一、新東陽、全家、南仁湖、醒吾科大、高雄餐旅大學、輔英科大、文化大學推廣部、中華電信學院、農訓協會.....等單位服務品質授課輔導顧問
- 授課專長：**顧客服務管理課程訓練
CSIM-Star®神秘顧客服務稽核調查與輔導
活動企劃行銷管理
皮膚保養彩妝技巧、職場面試妝容
- 學 歷：**國立高雄餐旅大學-休閒事業管理系
法約爾國際認證CSIM®國際神秘顧客服務稽核管理師
台灣服務禮儀品質管理協會-SQMI服務品質專業講師
台灣服務禮儀品質管理協會-BIM顧客服務管理師
台灣神秘顧客服務稽核管理協會-CSIM服務稽核管理師
- 經 歷：**國立高雄餐旅大學-休閒暨遊憩管理系-兼任講師
柏邇國際 (BARE International) 神秘顧客服務稽核調查員
東森山林渡假酒店-活動企劃
東南旅行社總公司-商務部
知名婚顧公司-婚禮活動企劃

組織: 量變→質變[®]

經營: 有→好→更好

服務: 基本禮貌→超越期望



民眾滿意與抱怨關鍵

- 第一印象認知
- 互動服務過程認知
- 後續服務認知

實際體驗與心理期望差異

AI時代來臨 這6個職業將消失

1. 電話行銷人員
2. 貸款授信人員
3. 櫃檯人員
4. 律師助理
5. 計程車司機
6. 速食餐廚師



諾貝爾經濟學獎得主皮薩裡德斯
(Christopher A. Pissarides) 教授

「人與人面對、心靈接觸」職業影響最小
機器人受過再好訓練，也很難做到「貼心」

AI世代 衝擊最大與影響最小的職業

職業	衝擊比	職業	衝擊比
電話行銷	99%	心理諮商師/諮商社工	0.30%
貸款授信人員	98%	職場治療師	0.35%
櫃台員	97%	營養師	0.39%
律師助理	94%	外科手術醫生/專家	0.42%
計程車司機	89%	牧師	0.81%
速食餐廚師	81%		

資料來源：LSE Professor Sir Christopher Pissarides

專業力vs服務力

基本條件 受重視關鍵

專業 **服務**

S.C. Group
誠信. 感恩. 永續

服務[®]

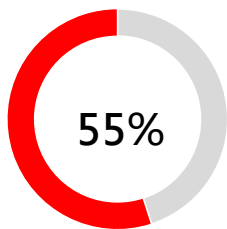
如何才能做好

Tips for Good Customer Service

S.C. Group
誠信. 感恩. 永續

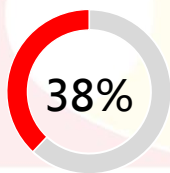
服務提升技巧-
個人篇
S.C.Group
誠信.感恩.永續

有效溝通秘訣



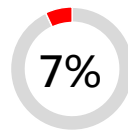
視覺

- 表情. 儀態
- 容貌. 服裝
- 接觸. 空間. 環境



聽覺

- 語調. 音調
- 說話內容



專業

- 技能. 技術

做好服務關鍵

第一：

人們在交往中，為了互相尊重
在儀表、儀態、儀容、言談舉止等方面
約定、共同認可的規範和程式

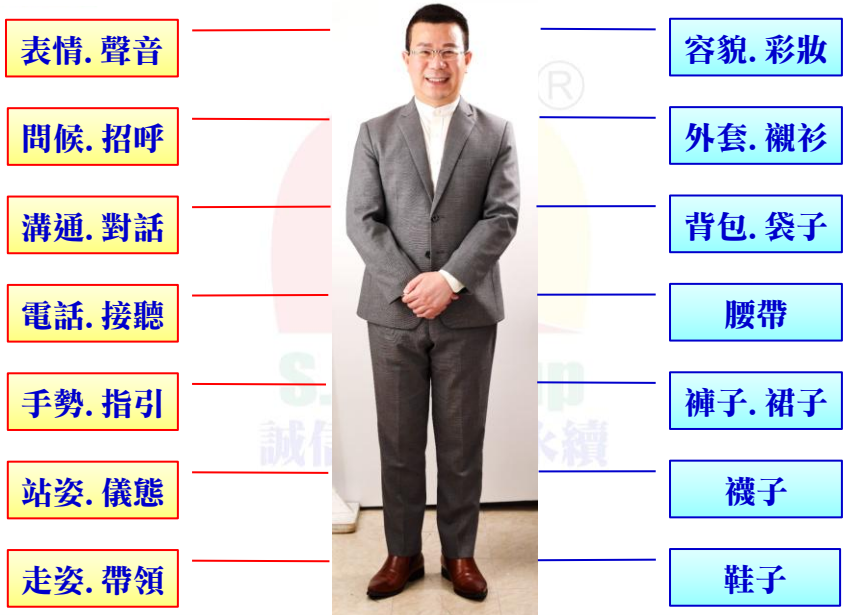
第一印象

做好服務關鍵

第二：

與對方建立良好關係





親切 熱情



禮貌 客氣



臨櫃服務 演練



電話接聽服務

● 電話接聽服務

接聽速度	1	人員能三聲內(8秒)接起電話，若四聲後接起電話能致上歉意即可得分
問候招呼	2	接話人員說出：OO單位，您好，敝姓O或我是OO
通話內容	3	人員能具體、明確答復或對詢問疑義相關作業程序及主管法規能說明清楚。
結束	4	通話結束時，人員能致上結束問候語(如：再見、byebye、感謝您的來電)
	5	人員能讓民眾先掛電話(若民眾未掛電話，待3秒後即可掛電話)

服務專線電話接聽-1

評測單位：1999臺中市民一碼通、1688路平專線、臺中市政府總機、地方稅務局、環境保護局勤務中心、臺中市政府停車場管理處

一、接聽速度與問候禮貌	
1	人員能三聲內(8秒)接起電話，若四聲後接起電話能致上歉意即可得分(1999由系統接通不列入評測)
2	人員能說出完整問候用語(問候內容依專線標準)
3	人員能詢問民眾姓氏(市府總機不列入評測)
4	人員能用「您」稱呼民眾
5	人員能使用禮貌用語，如：請、謝謝、對不起、不好意思、不客氣
6	人員能說話聲音和悅，速度適當，讓來電者清楚聽見
7	讓民眾等候查詢後，再次接聽電話時，人員能致上感謝您耐心等待等用詞
二、通話內容	
1	人員能探詢來電者需求或複述來電者問題
2	對民眾所詢問疑義，人員能依官網資訊說明具體回應、或給予機關聯繫方式、或轉接至正確機關單位

服務專線電話接聽-2

三、轉接	
1	每次轉接電話時能告知來電者，轉接的電話分機號碼及單位(1688及環保局勤務中心不列入評測)
2	每次轉接時，說『為您轉接，請稍後』等禮貌用語(1688及環保局勤務中心不列入評測)
3	如需轉接，轉接次數在2次以內(包含2次)(市府總機、1688、環保局勤務不列入評測)
4	轉接時，聽到響鈴前能無斷線(僅評測市府總機)
四、結束	
1	通話結束前，人員能再次詢問民眾是否還有其他問題或是否瞭解等問題
2	通話結束時，人員能致上結束問候語
3	人員能讓民眾先掛電話(若民眾未掛電話，待3秒後即可掛電話)

服務提升技巧-

組織篇

S.C.Group
誠信·感恩·永續

四大服務構面

機關環境

外圍區域
展示牌
室內空間
服務櫃台
廁所

乾淨.清潔
整齊.安全
嗅覺
標示牌

專業服務

探詢需求
專業解說
附加說明

流程.效率
專業.解說
四一原則

人員服務

問候招呼
表情聲音
儀態
溝通
容貌服裝

禮貌.主動
儀態.五指引導
識別證

電話接聽

接聽速度
問候招呼
通話內容
結束

接聽速度
問候.稱呼
說明.確認
掛電話

善用四一原則

- 多問一句話
- 多說下一步
- 多指引下一地點
- 多帶至下一位置



綜合演練



現場服務稽核表

一、機關環境：一級機關		
外圍區域	1	機關外周圍走道能乾淨整潔無垃圾
展示牌	2	機關內外指(標)示牌、立牌能乾淨清潔無髒污、膠痕
	3	機關內外標(指)示牌能有中英文雙語或多語標示
	4	張貼海報或公告等文宣資料能張貼整齊無破損，且符合時效無過期
	5	公告(佈)欄能乾淨清潔無髒污
室內空間	6	機關內地板、牆壁、牆角、天花板、門窗玻璃、窗框、公共物品...等能保持乾淨
	7	為民服務空間無堆放雜物(紙箱除外)，走道保持通暢
服務櫃台	8	單位座位前能設有服務人員名牌
	9	民眾洽公桌面能無雜物擺放，例如:飲料、零食...等私人物品
廁所	10	廁所環境能乾淨清潔無髒污
	11	廁所垃圾桶能有蓋子
	12	廁所能提供洗手乳、擦手紙(或烘手機)
	13	廁所內清潔工具能妥善儲藏放置於儲藏室(含抹布、菜瓜布...等)

現場服務稽核表

一、機關環境：二級機關及其他五類組		
外圍區域	1	前往停車場之指示牌標示清楚明顯(若無專屬停車場單位則不列入評測)
	2	機關外周圍走道與環境(含停車場、騎樓)能乾淨整潔無垃圾
	3	無障礙設施能通暢，導盲磚無破損情形(若未設有無障礙設施單位則不列入評測)
展示牌	4	機關內外指(標)示牌、立牌能乾淨清潔無髒污、膠痕
	5	大廳或電梯內，設有服務單位配置說明
	6	機關內外標(指)示牌能有中英文雙語或多語標示
	7	張貼海報或公告等文宣資料能張貼整齊無破損，且符合時效無過期
	8	公告(佈)欄能乾淨清潔無髒污
	9	指示牌方向與內容能正確
	10	第一線服務櫃台能張貼洽公民眾滿意度調查QR-code(僅評測區公所、戶政事務所、地政事務所)
室內空間	11	機關內地板、牆壁、牆角、天花板、門窗玻璃、窗框、公共物品...等能保持乾淨
	12	為民服務空間無堆放雜物(紙箱除外)，走道保持通暢
服務櫃台	13	設有服務台或能有專人能提供民眾諮詢
	14	機關內能提供書寫台與座椅(若無空間設置者，能有指示牌或專人引導前往書寫台及座椅之處)
	15	服務櫃檯前能設有服務人員名牌
	16	服務櫃台桌面能乾淨整潔無雜物
廁所	17	廁所環境能乾淨清潔無髒污
	18	廁所垃圾桶能有蓋子
	19	廁所能提供洗手乳、擦手紙(或烘手機)
	20	廁所內清潔工具能妥善儲藏放置於儲藏室(含抹布、菜瓜布...等)

現場服務稽核表

二、專業服務		
探尋需求	1	進入機關時，人員或志工能詢問欲辦理何種業務
	2	人員或志工能提出相關問題確認民眾需求
專業解說	3	民眾提出疑問或需求時，人員能協助解決問題，不回答「不清楚、不了解、不知道...」等否定用語，或推託...等情事。
	4	人員能告知業務辦理相關事項(包含：流程、規定、需求證件、天數、費用...各項資料等)
	5	人員能提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件，包括手寫資料、申請表單或格式、委託書、同意書...等等
附加說明	6	民眾離開前，人員能提供名片或諮詢電話等書面資料
	7	民眾離開前，人員能告知有疑問歡迎來電諮詢

現場服務稽核表

三、人員基本服務	
問候招呼	1 問候時以您好或早安、午安等相關方式問候
	2 辦理業務時，人員能主動請民眾就坐（速件櫃檯無設置座椅為無測試）
	3 民眾離開時，能注視民眾致相關問候用語(如:再見、BYE-BYE、請慢走...等)
	4 服務過程中，人員能微笑面對
表情聲音	5 服務時，人員能目光與民眾平視
	6 人員說話時，聲音音量能讓對方聽清楚
	7 指引或引導時，以五指方式呈現指引
儀態	8 收、遞資料時，以雙手托住方式呈現
	9 人員站姿或坐姿良好，沒有抱胸、往後傾...等儀態
	10 民眾諮詢業務時，人員能放下手邊工作，專心聆聽或說明
溝通	11 互動中，如需離開位置或中斷服務時，能請民眾稍待片刻
	12 服務人員於互動過程中能使用禮貌用語(如:請、謝謝、不好意思等)
容貌服裝	13 人員能有關心互動、同理心用語（如：讚美、祝福、關懷...等用語）
	14 人員服裝乾淨整潔（含替代役、志工、保全、清潔人員）
	15 人員佩戴識別證（含替代役、志工...等相關人員）



竹田和平 日本第一大投資家

不想「我要…」，竹田和平 會想：我可以多做些什麼、要如何為周遭人付出、要如何讓大家開心…人生很巧妙：如果我們只想自己，就會覺得自己很不幸，當我們會感謝、付出、分享，很不可思議，別人和自己都會變得更好。

「感謝. 付出. 分享」讓您更富有，當心靈滿溢，自然會想要分享。

站在對方立場，為對方感到開心是大富豪看事情最高境界

醫師說~~

熬夜：易患糖尿病、皮膚傷害、容易肥胖、免疫力下降、腸胃傷害、肝臟損傷、記憶力下降、心血管疾病…

吸菸：呼吸道疾病、慢性支氣管炎、肺氣腫及肺炎風險、心血管疾病、消化道疾病、五官疾病、癌症…

服務也是~~

我們微笑對待：能獲得~歡喜、安心

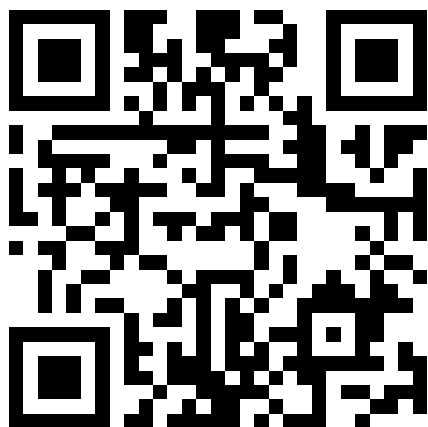
我們禮貌客氣：能獲得~尊重、認同

我們穿著得體：能獲得~專業、良好印象

我們同理心：能獲得~支持、配合

我們鼓勵愛語：能獲得~有信心、人際關係好

課後滿意度調查



謝謝大家！ 感恩



顧客服務管理師 認證
徐丞敬服務品質管理獎學金 申請
BIM行為形象-服務品質系統課程訓練
CSIM Star神秘客服服務稽核星級調查評鑒
ISQM國際服務品質認證輔導
電話:04-23178608；手機:0935-800150；
Email：huangcj@scsq.com.tw
Http：www.scsq.com.tw

