

中華民國品質學會

舉 辦

服務品質專業師(CSQP)認證課程

(114年下半年 台北假日班)



上課日期

甲單元：114年9月6、13、20、27日共四天
乙單元：114年11月1、8、22、29日共四天
時 間：上午9：00~12：00，下午13：00~16：00

上課地點

中華民國品質學會
地 址：台北市大安區羅斯福二段75號9或10樓
(和平東西路口)捷運古亭站4號出口

報名熱線

線上報名：<http://www.csq.org.tw>
電 話：(02)2363-1344 傳 真：(02)2362-7663
E-Mail：servicemail@csq.org.tw

敬啟者：

【成為服務品質頂尖專業師！】

我國服務業已佔全年GDP總值的60.78%，就業人數佔59.96%，在經濟中扮演著重要的角色。在激烈的國際市場中，提升卓越的服務品質是企業勝出的關鍵。現誠摯邀請您參加「服務品質專業師(CSQP)」認證課程，滿足您在服務業中提升經營品質的需求。課程整合最實用的服務品質專業知識，融合理論與實務，適合各類服務業人員，無論您從事超商百貨零售、通訊服務、餐飲觀光、金融服務，或其他服務業領域，都能獲益良多。

本課程由實務界專家及教學經驗豐富師資群小班授課，師資陣容堅強教學效果顯著且深受好評。完成課程可獲得本學會結業證書，更有機會參加「服務品質專業師」的認證考試（預計114年12月20日在北、中、南舉行）。自105年來CSQP是從事製造或服務領域工作唯一的服務品質專業證照。透過修課您將在服務業中脫穎而出，建立個人職涯優勢。請立即報名我們的課程！

中華民國品質學會



敬啟

甲單元：服務品質之系統與運作

114 年 月 日		星 期	時 間	時 數	課 程 內 容	講 師
9	6	六	上午 九時 至 下午 四時	3	服務品質概念與組織 1.服務之定義 2.服務業之定義與特性 3.品質之定義 4.服務品質之意義與特性 5.PZB 品質管理模式 6.顧客滿意與顧客忠誠度 7.魅力品質與 Refined Kano Model 8.顧客喜悅及案例	湯玲郎
				3	服務品質管理推行組織與運作 1.TQM 與服務品質 2.服務業之 ISO 9000 系統 3.品質管理之推行組織 4.服務業品質管理推行組織之實例 5.品質政策及制定 6.品質目標與方策 7.品質績效管理與稽核	陳順興
	13			6	服務需求分析與服務設計 1. 顧客需求調查與分析 2. 潛在需求分析 3.品質機能展開(QFD)之應用 4.服務設計 5.服務藍圖—服務設計工具 6. 案例練習	任恒毅
	20			3	服務標準化與服務流程 1.標準化之意義與運作 2.作業流程分析與流程圖 3.流程圖之案例分析 4.服務流程設計與標準化 5.精實化服務流程 6.服務流程之品質標準與控制	葉惠菁
				3	顧客服務系統之建立與 1.顧客服務之內涵 2.顧客服務系統之設計與運作 3.顧客服務之組織與功能 4.顧客關係管理(CRM)之意涵 5.CRM 系統之建立與運作 6.顧客服務品質稽核	陳建松
9	27	六		6	線上服務之品質系統與運作 1.了解線上服務之顧客需求 2.確認線上服務之品質項目與標準 3.線上服務系統之設計與運作 4.線上服務之品質管理與控制 5.如何利用 big-data 滿足顧客需求 6.線上服務之顧客關係經營	蘇威豪

乙單元：服務品質之實踐與應用

114 年 月 日		星 期	時 間	時 數	課 程 內 容	講 師
11	1	六	上午 九時 至 下午 四時	3	品質文化之培養與實踐 1.企業文化的重要性 2.企業品質文化運動 3.瞭解企業品質文化 4.缺乏品質文化的徵兆 5.如何培養優良的品質文化 6.案例研討	林昌雄
				3	服務禮儀與前場服務 1.服務人員的禮儀與態度 2.顧客上門的接待 3.服務熱忱與服務方式 4.如何讓顧客不會感受到壓力 5.顧客喜悅及為顧客設想 6.顧客體驗服務	李孟娜
	8			3	服務品質之衡量與管制 1.顧客是服務品質的唯一評量者 2.如何衡量服務品質 3.如何消除服務品質五大缺口 4.如何應用 SQC 於服務品質之管制上 5.員工之品質教育訓練 6.服務品質之績效管理	林李旺
				3	服務修復與顧客抱怨處理 1.培養為顧客設想之文化 2.推動自我查核之做法 3.制訂服務修復之制度與運作 4.做好員工之賦權與能(empowerment) 5.顧客抱怨處理之運作與績效 6.客服中心之運作與顧客滿意 7.服務修復與顧客抱怨處理之實務探討	蔡金倉
	22			6	服務品質相關調查之方法與應用 1.瞭解顧客滿意之方法 2.顧客滿意度調查 3.I-S Model 與改善係數 4.SERVQUAL 調查與分析 5.Kano Model 之調查與分析 6.神秘客調查與分析 7.滿意度調查案例演練	湯玲郎
11	29	六		6	服務品質改善之方法與應用 1.顧客服務之品質稽核 2. 品質改善之重要性與方法 3.QIT 之運作方式 4.QCC 之運作方式 5.六標準差之運作方式 6.改善用之統計手法	陳玄岳

講師群簡介（依姓氏筆劃排序）

任恒毅：元智大學工管系助理教授；曾任行政院第三組諮議、行政院公共工程委員會工程管理處技士、行政院公共建設督導會報助理研究員等。

李孟娜：臺灣承禧堂國際公司總經理、銘傳大學講師，曾任南僑集團群家品總經理、臺北市百貨公會理事、物流協會常務理事等。

林昌雄：臺灣品質文教基金會董事／執行長；曾任飛利浦品質文教基金會董事，統寶光電供應鏈處副總、飛利浦 IC 亞太區供應鏈/資訊科技副總經理等。

林李旺：友嘉管理顧問公司副總經理；中華民國品質學會服務品質委員會委員暨執行秘書，曾任科建管理公司顧問/副總、明新科技大學講師等。

陳玄岳：中央大學企管博士，曾任學會品質服務組組長，民營機構廠長、經理，財團法人專案顧問、醫品圈評審委員。

陳順興：亞東科技大學工業管理系教授；曾任亞東科大醫護管理學院院長兼系主任、亞東科大行銷與流通管理系系主任、育達科大經管學院院長等。

湯玲郎：中華民國品質學會理事/會士、服務品質委員會主任委員、品質獎委員會委員、某上市公司獨立董事；曾任品質學會理事，飛利浦品質文教基金會董事/執行長，元智大學企管系主任、副教授等。

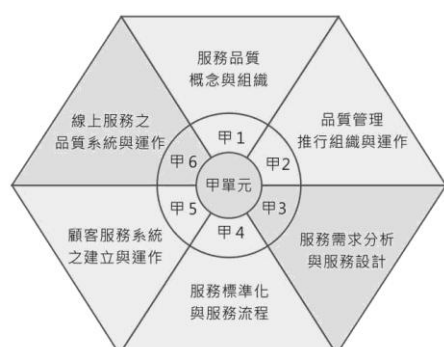
陳建松：元智大學管理博士，曾任敏盛醫療體系總裁室主任/聯合服務處處長、怡德養護執行長、台灣志願服務國際交流協會理事長、中小企業處榮指員顧問等。

葉惠菁：元智大學管理博士、現任勞動部 TTQS 評核委員及共通核心職能講師。曾任中華精測人資長、欣興電子營運計畫部/人力部 Sr.經理、友達光電人資處 PM、美商安費諾公司人力資源部經理等。

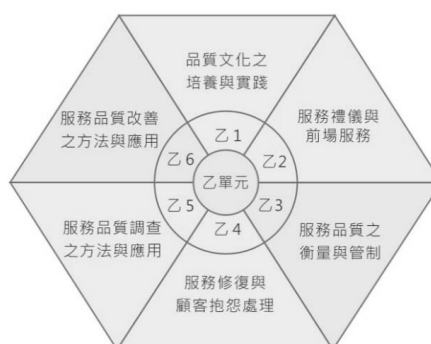
蔡金倉：觀光運輸學院兼任助理教授；曾任空中大學澎湖中心執行長兼任助理教授，元智大學管理學院兼任助理教授、中華戰略協會研究員等。

蘇威豪：臺北科技大學工管系助理教授、海洋大學運輸科學系兼任助理教授；曾任和碩聯合科技營運長、正美企業研發協理、科嘉國際副總等。

甲單元：服務品質之系統與運作



乙單元：服務品質之實踐與應



報名日期

即日起至 114 年 9 月 02 日前。

報名手續

線上報名 <http://www.csq.org.tw>

請將登記單填妥連同參加費用，惠寄/送達台北市羅斯福路 2 段 75 號 10 樓中華民國品質學會，或 FAX:(02)23627663
E-Mail：servicemail@csq.org.tw。

參加費用

每單元每人新台幣6,000元，會員5,500元。

同時參加甲、乙單元一次繳款者11,000元，會員10,000元，三人(含)以上共同報名以會員價計。

(包括學、雜費、資料袋、講義資料、午餐、飲料等費用)

團體會員所派遣非個人會員均以會員標準收費

本學會上課同學重聽收費每人每單元1,500元

結業證書

研習期滿，出席率達85%，由本學會發給結業證書。

服務品質專業師課程研習(台北班)

參加登記單（請多利用學會網站線上報名系統報名）

甲單元：114 年 9 月 6、13、20、27 日共四天

乙單元：114 年 11 月 1、8、22、29 日共四天

參加單元		參加人員姓名	性別	學歷	職稱
甲	乙				

機關名稱：_____電 話：_____傳 真：_____

地址：_____連絡人：_____

E-mail：_____

參加費用：每單元收費 6,000 元，會員 5,500 元，可分開各單元上課，
同時參加甲、乙單元一次繳款者 11,000 元，會員 10,000 元。

付款方式：

(1)銀行匯款至兆豐國際商業銀行(017)，帳號:030-09-003214，戶名:中華民國品質學會

(2)郵政劃撥至本學會儲金帳戶「0005343-4」號，戶名:中華民國品質學會

(3)郵寄現款或支(滙)票至本學會

網 址：<http://www.csq.org.tw> E-Mail：servicemail@csq.org.tw

【成為服務品質頂尖專業師！】自 105 年來 CSQP 是從事製造或服務品質領域工作唯一的證照。CSQP 專業代表能力，認證則是肯定，協助您提升國際競爭力。請立即報名加入我們的課程！