

旅館的未來在哪裡？

一張圖帶您透視旅館服務力，快速提升吸課(客)力

「怎麼樣才能增加客群？」、「如何利用資源，提升服務品質？」，交通部觀光局委託商研院辦理「客務、房務經理職能導向示範課程」。該課程主要目的即是針對職能基準與職能導向課程之認證機制(ADDIE流程)進行說明與示範，讓旅館相關公協會、業者及培訓機構日後能自行設計課程並跟觀光局與勞動部申請補助。

報名網址 <https://goo.gl/forms/dZUmls9WhgmrOIS83>

活動議程



立即報名

台北場

活動日期 | 107年5月9日-10日

活動地點 | 集思臺大會議中心

(臺北市大安區羅斯福路四85號 阿基米德廳)

高雄場

活動日期 | 107年5月14日-15日

活動地點 | 蓮潭會館

(高雄市左營區崇德路801號 102會議室)

第一天

註1 台北場講師；註2 高雄場講師

09:30 - 10:00	報到	
10:00 - 10:15	主辦/執行單位致詞及貴賓介紹	觀光局、商研院
10:15 - 11:15	專題演講：數據解密，打造智慧旅程	TravelBala微旅創意 程繼瑩 總經理
11:15 - 12:00	房務與客務經理職能課程 發展說明與教學	財團法人商業發展研究院 李世珍 副所長
12:00 - 13:00	lunch time	
13:00 - 13:50	顧客關係管理	花蓮遠雄悅來大飯店 劉惠美 總經理 ¹
13:50 - 14:40	房務服務管理	捷絲旅 張涵歆 總監 ² 商研院 陳佳雯 博士
14:40 - 15:00	Tea Break	
15:00 - 15:50	客務部異常管理 (常見之客訴與抱怨與處理流程)	台北中山雅樂軒酒店 林桂玉 總經理 ¹
15:50 - 16:40	房務部異常管理 (常見之客訴與抱怨與處理流程)	捷絲旅 張涵歆 總監 ² 商研院 陳佳雯 博士
16:40 - 17:00	交流&討論	商業發展研究院 與會貴賓
17:00	賦歸	

第二天

註1 台北場講師；註2 高雄場講師

09:30 - 10:00	報到	
10:00 - 12:00	客務與房務財務管理	五都飯店 劉欣儒 總經理 商研院 李世珍 副所長
12:00 - 13:00	lunch time	
13:00 - 13:50	領導與溝通藝術	健行科技大學餐旅管理系 賴宗成 教授 ¹
13:50 - 14:40	領導與溝通之實戰演練 (分組討論、角色扮演或個案分析)	嘉南藥理大學餐旅管理系 黃輝雄 教授 ² 商研院 李世珍 副所長
14:40 - 15:00	Tea Break	
15:00 - 15:50	基礎法規 勞基法與人力配置應用說明	職訓研發中心 張翠玲 前營運長
15:50 - 16:40	TTQS送件說明	商研院 李世珍 副所長
16:40 - 17:00	交流&討論	商業發展研究院 與會貴賓
17:00	賦歸	

活動聯絡人 楊小姐(02-77074931)；陳小姐(02-77074927)

主辦單位 /



執行單位 /

