


# 商業服務業線上商用英語培訓班 活動簡章

主辦單位： 經濟部商業發展署

執行單位： 財團法人商業發展研究院

中華民國 114 年 3 月

## 目 錄

一、活動目的 .....	1
二、辦理單位 .....	1
三、活動日期及主題內容 .....	1
四、活動對象與招收名額 .....	2
五、活動費用：由主辦單位負擔。 .....	3
六、報名方式 .....	4
七、應配合事項之權利與義務 .....	5
附件、商業服務業線上商用英語培訓班師資介紹 .....	6

## 一、活動目的

隨著跨國交流日益頻繁，外籍旅客與海外商務往來逐漸增加，國際接待能力已逐漸成為商業服務業的重要發展趨勢，提供友善雙語環境，能有效提升整體服務競爭力。根據政府最新數據統計，2025 年來臺外籍人士約為 857 萬人次，相比 2024 年的 786 萬人次，成長了約 9%，明確顯示國際交流回溫且穩定成長。

經濟部商業發展署為協助我國商業服務業強化英語能力，今(115)年度廣續辦理商業服務業線上商用英語培訓班，內容涵蓋商品販售流程介紹、AI 翻譯工具應用、跨文化溝通、景點推薦等，旨在培育店家及企業員工具備專業的國際服務與英語溝通能力，藉以促進我國服務業朝向國際化與雙語化發展邁進。

## 二、辦理單位

主辦單位：經濟部商業發展署

執行單位：財團法人商業發展研究院

## 三、活動日期及主題內容

本活動依據產業別與常見商業服務業英語情境主題規劃教案，並由中、外籍專業師資帶領企業學員進行英語口說練習，共計 12 場次，每堂 1.5 小時，本次活動全程線上視訊教學。

課堂	活動日期	活動時間	主題	講師
1	4/23(四)	14:00~ 15:30	■ 完整商品販售服務交易流程 □ 接待顧客與需求確認 □ 商品介紹與說服技巧 □ 完成交易與服務結尾	Wendy 老師
2	5/7(四)	14:00~ 15:30	■ AI 工具應用於英語提升或 相關文件翻譯 □ AI 工具輔助英語表達 □ 使用 AI 撰寫服務回覆與 客戶訊息 □ AI 使用注意事項	

課堂	活動日期	活動時間	主題	講師	
3	5/21(四)	14:00~ 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 菜色、商品與服務介紹</li> <li>□ 描述產品特色與優勢</li> <li>□ 建議與推薦用語</li> <li>□ 回答產品相關問題</li> </ul>	Wendy 老師	
4	6/4(四)	14:00~ 15:30			
5	6/18(四)	14:00~ 15:30			
6	7/1(三)	14:00~ 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 顧客問題、預約、售後服務與危機處理</li> <li>□ 處理顧客詢問與預約流程</li> <li>□ 投訴與抱怨應對</li> <li>□ 危機處理基本應對</li> </ul>		
7	7/16(四)	14:00~ 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 折扣、結帳與付款，包裝與商品寄送</li> <li>□ 折扣與促銷說明</li> <li>□ 結帳與付款方式說明</li> <li>□ 包裝與寄送服務說明</li> </ul>		
8	7/30(四)	14:00~ 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 跨文化禮節與敏感議題</li> <li>□ 基本跨文化溝通原則</li> <li>□ 常見文化差異與禁忌</li> <li>□ 敏感議題回應策略</li> </ul>		
9	8/6(四)	14:00~ 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 景點推薦與方向指引</li> <li>□ 推薦景點與活動</li> <li>□ 指路與交通說明</li> <li>□ 提供實用資訊</li> </ul>		
10	8/20(四)	14:00~ 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 閒聊與顧客互動</li> <li>□ Small talk 基本話題</li> <li>□ 維持自然對話與回應技巧</li> <li>□ 專業且友善的互動</li> </ul>		
11	9/10(四)	14:00~ 15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 英文商業情境模擬練習</li> </ul>		Carolyn 老師
12	9/17(四)	14:00~ 15:30			

\*以上各堂課程將視課程狀況做調整，若有異動以實際上課內容為主。

#### 四、活動對象與招收名額

(一)活動對象：參與企業及店家屬於商業服務業，且為依公司法、

有限合夥法或商業登記法設立之公司、有限合夥或商業；或  
依法辦理稅籍登記之營利事業。

(二)招收名額：本次活動皆為線上課程，無人數限制；惟主辦單位  
仍保留報名員額調整之權利。

**五、活動費用：由主辦單位負擔。**

## 六、報名方式

(一)報名方式：一律採線上報名(連結：<https://reurl.cc/M2Z19n>)

(二)聯絡窗口

1. 執行單位：財團法人商業發展研究院 劉先生
2. 電話：(02)7707-4839
3. Email：dannyliu@cdri.org.tw
4. 地址：10665 臺北市大安區復興南路一段 303 號 4 樓

## 七、應配合事項之權利與義務

- (一)參與企業須配合本計畫執行單位進行課程前後測驗，以評估學員雙語能力之提升情形。
- (二)參與企業於活動結束後須配合提供相關資料、照片及改善成果，以及接受評估或填寫問卷。
- (三)參與企業若有發生消費糾紛或違反消防安全、食品安全、衛生等相關法令規定、所提報資料不實或侵犯他人智慧財產權者，主辦單位有權撤銷企業參加資格。
- (四)配合本計畫執行單位編撰研究報告及出版品等需求，而運用提案單位與企業提供之計畫成果及內容時，其智慧財產權等一切相關權利歸屬經濟部商業發展署。
- (五)本計畫個人資料之蒐集、處理或利用，依個人資料保護法相關規定辦理。
- (六)主辦單位保留活動修改、異動、取消之權利。
- (七)如有其他相關未盡事宜將另行公告。

## 附件、商業服務業線上商用英語培訓班師資介紹

講師姓名	學/經歷
 <p data-bbox="359 898 639 943"><b>薛詠文 Wendy</b></p> <p data-bbox="312 952 683 987">空中英語教室特聘講師</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="767 360 1337 443">➤ 國立陽明交通大學國際高教培訓暨認證中心 EMI Specialist</li> <li data-bbox="767 456 1337 539">➤ 國立陽明交通大學語言中心課程講師</li> <li data-bbox="767 553 1337 636">➤ 英國劍橋 Cambridge 專業訓練口試考官</li> <li data-bbox="767 649 1278 685">➤ 空中英語教室特聘課程講師</li> <li data-bbox="767 698 1337 781">➤ 托福 TOEFL/雅思 IELTS 留學英檢 27+年輔考講師</li> <li data-bbox="767 795 1337 878">➤ 台灣微軟 Microsoft Taiwan Co. 市場開發副理(BDM)</li> <li data-bbox="767 891 1337 974">➤ 國立陽明交通大學英語教學研究所(TESOL)</li> </ul>
 <p data-bbox="354 1464 639 1509"><b>Carolyn Calpin</b></p> <p data-bbox="312 1518 683 1554">空中英語教室特邀講師</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="767 1196 1091 1232">➤ 英語編輯與轉錄</li> <li data-bbox="767 1245 1278 1281">➤ 空中英語教室電視英語老師</li> <li data-bbox="767 1294 1278 1330">➤ 空中英語教室雜誌校對編輯</li> <li data-bbox="767 1344 1337 1426">➤ West Virginia Wesleyan College (Political Science Major)</li> </ul>