


商業服務業英語培訓工作坊 招生簡章

主辦單位： 經濟部商業司

執行單位： 財團法人商業發展研究院

中華民國 112 年 4 月

目 錄

一、活動目的	1
二、辦理單位	1
三、活動日期	1
四、活動對象與招收名額	2
五、活動流程	3
六、活動費用：完全免費。	6
七、報名方式及應備資料	6
八、應配合事項之權利與義務	7
附件 1、商業服務業英語培訓工作坊師資介紹	8
附件 2、應備文件	11

一、活動目的

為提升我國商業服務業面對外籍人士之服務能力，經濟部商業司自 108 年起已協助 335 家商業服務業店家、98 家連鎖品牌超過 800 家門店提升英語力，深獲迴響。

隨著各國逐步解封下，國際往來加速恢復，許多企業已重啟海外考察與布局市場商機。今(112)年賡續辦理商業服務業英語培訓工作坊，針對企業實務需求，規劃國際客群行銷技巧、店內雙語環境營造、人員英語口語訓練、英語簡報技巧等內容，藉此培養企業英語接待服務能力，拓展國際客源，以期驅動我國商業服務業業績成長。

二、辦理單位

主辦單位：經濟部商業司

執行單位：財團法人商業發展研究院

三、活動日期

英語培訓工作坊分為英語實力養成班、連鎖海外拓銷班、連鎖總部雙語班等 3 個班別，相關資訊如下：

(一)英語實力養成班

說明：本活動依產業別開班，各產業上課次數 2 次，每次 2 小時，總計 4 小時。

適合產業別	活動日期	活動時間	活動地點
食品零售	5/23(二)、5/30(二)	14:00~16:00	線上視訊
非食品零售	6/13(二)、6/20(二)		
餐館	7/4(二)、7/11(二)		
飲料店	8/15(二)、8/22(二)		
其他零售或餐飲	依實際報名情況安排(將另行通知)		

(二)連鎖海外拓銷班

適合對象	活動時間	活動地點
有意拓展海外市場連鎖企業	6/7(三)~6/8(四) 上午 9:30~下午 4:30 (不含住宿)	TICC 台北國際會議中心(臺北市信義區信義路五段 1 號)

(三)連鎖總部雙語班

適合對象	活動時間	活動地點
有意建立英語內訓機制連鎖企業	9/5(二) 上午 9:00~下午 5:00	集思台中新烏日會議中心(臺中市烏日區高鐵東一路 26 號)

四、活動對象與招收名額

(一)活動對象：

1. 參與企業屬商業服務業，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。
2. 申請連鎖海外拓銷班及連鎖總部雙語班之企業，除應符合前項條件之外，尚應具備以下條件：
 - (1) 具 2 家以上相同品牌店面(含直營及加盟)之連鎖企業。
 - (2) 有意拓展國際市場或建立英語內訓機制者。
 - (3) 參加人員須具備基本英語表達能力。
 - (4) 參與企業近 2 年內曾接受政府其他計畫之雙語輔導者，請勿重複申請本案輔導。

(二)招收名額：為維持上課品質，部分班別設有名額限制，報名額滿後恕不受理；主辦單位保留報名員額調整之權利。

1. 英語實力養成班：無名額限制。
2. 連鎖海外拓銷班：20 家企業（每企業以 2 人為限）。

3. 連鎖總部雙語班：20 家企業（每企業以 2 人為限）。

五、活動流程及課程內容

(一)英語實力養成班

時間	行程	貴賓/講師
【第一堂課】		
13:45~14:00	學員上線	
14:00~15:30	如何吸引外國遊客入店消費 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 為什麼外國籍顧客進來又出去？ ➢ 外國籍顧客對於購物的想望有哪些？ ➢ 如何化困境為機會？ ➢ 不只是一次性的經驗-不要輕忽社群媒體 ➢ 還有哪些資訊或行銷途徑可以利用？ 	陳泰佑老師
15:30~16:00	雙語商業資源入口網功能介紹(含實際操作) <ul style="list-style-type: none"> ➢ 品項名稱雙語檢索 ➢ 情境主題英語常見問題 ➢ 常見英語設施標示 ➢ 線上英語教學影片 ➢ 免費科技工具導入教學影片 	商業發展研究院
【第二堂課】		
13:45~14:00	學員上線	
14:00~15:00	常用英語句型教學 I <ol style="list-style-type: none"> (1) 接待顧客 (2) 價格(數字)的說法 (3) 商品細節介紹 (4) 商品議價 (5) 客製化問答 (6) 英語學習方法及資源分享 	Mika 老師
15:00~15:30	常用英語句型教學 II <ul style="list-style-type: none"> ◆ 餐飲業 <ol style="list-style-type: none"> (1) 內用/外帶 	

時間	行程	貴賓/講師
	(2) 食品辣度調整 (3) 飲品溫度/糖量/冰量調整 (4) 電話訂位/訂餐 ◆ 零售業 (1) 送禮/自用 (2) 加購包裝/提袋與否	
15:30~16:00	情境英語會話(含練習)	

(二)連鎖海外拓銷班

時間	行程	貴賓/講師
第一天		
09:00~09:30	報到交流	
09:30~09:40	長官致詞	經濟部商業司
09:40~11:20	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 開場寒暄的策略 ➤ 與看展客戶的關係建立 ➤ 了解國際客戶的需求和期望 ➤ 常用問句及回應方式 	薛詠文老師 Rebekah K.老師
11:20~11:30	中場休息	
11:30~12:20	情境演練	薛詠文老師 Rebekah K.老師
12:20~13:30	午餐	
13:30~15:20	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 展場關鍵用語 ➤ 公司產品介紹 ➤ 產品 Q & A ➤ 成功的市場營銷活動案例研究 	薛詠文老師 Rebekah K.老師
15:20~15:40	中場休息	
15:40~16:20	情境演練	薛詠文老師 Rebekah K.老師
16:20~16:30	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 回顧課程重點 ➤ Q & A 	薛詠文老師 Rebekah K.老師
16:30~	賦歸	
第二天		
09:00~09:30	學員報到	
09:30~11:20	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 了解並處理客戶 ➤ 回應客戶異議 	薛詠文老師 Rebekah K.老師

時間	行程	貴賓/講師
	➤ 職場英文常犯錯誤/修正方式	
11:20~11:30	中場休息	
11:30~12:00	情境演練	薛詠文老師 Rebekah K.老師
12:00~13:30	午餐	
13:30~15:00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 英語簡報技巧 ➤ 簡報主要內容 ➤ 引導語言、肢體語言 ➤ 問題與回應 ➤ 常用字彙 	薛詠文老師 Rebekah K.老師
15:00~15:20	中場休息	
15:20~16:10	各組成果發表	薛詠文老師 Rebekah K.老師
16:10~16:30	頒發授業證書	經濟部商業司
16:30~	賦歸	

(三)連鎖總部雙語班

時間	行程	貴賓/講師
08:30~09:00	報到交流	
09:00~09:10	長官致詞	經濟部商業司
09:10~11:00	英語跨文化溝通 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 自我介紹/建立關係 ➤ 不同商業情境的口語表達技巧及語彙 ➤ 分組練習 ➤ 情境演練 	Jenny 老師
11:00~11:10	中場休息	
11:10~12:00	掌握文化差異 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dos and don'ts ➤ 英語銷售技巧 ➤ 分組練習 ➤ 情境演練 	Jenny 老師 Matthew 老師
12:00~13:30	午餐	
13:30~14:40	針對商業服務業-英語課程設計 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 基礎語法 ➤ 各行業別詞彙 	Jenny 老師

時間	行程	貴賓/講師
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 客戶服務語言 ➤ 針對不同業種之課程活動體驗 	
14:40~15:00	中場休息	
15:00~16:10	企業內訓關鍵要素 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 語言能力評估 ➤ 培訓規劃 ➤ 評估反饋 ➤ 激勵制度 ➤ 小組討論：品牌系統培訓模式 	Jenny 老師 Matthew 老師
16:10~16:40	系統性培訓模型(含小組發表) <ul style="list-style-type: none"> ➤ 如何為門店人員設計全面的培訓計劃 ➤ 衡量培訓計劃的影響力 	Jenny 老師
16:40~17:00	頒發授業證書	經濟部商業司
17:00~	賦歸	

六、活動費用：完全免費。

七、報名方式及應備資料

(一)報名方式：一律採線上報名(連結：
<https://forms.gle/rzjQsZQVehv5wRWi9>)

(二)應備資料如有缺件，請於接到通知後3個工作日內完成補件，逾期將取消申請資格。

(三)聯絡窗口

1. 執行單位：財團法人商業發展研究院 林先生/蘇小姐
2. 電話：(02)7707-4834 / (02)7707-4839
3. Email： jefferylin@cdri.org.tw / hannahsu@cdri.org.tw
4. 地址：10665 臺北市大安區復興南路一段303號4樓

八、應配合事項之權利與義務

- (一)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。
- (二)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。
- (三)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司。
- (四)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。
- (五)主辦單位保留活動修改、異動、取消之權利。
- (六)如有其他相關未盡事宜將另行公告。

附件 1、商業服務業英語培訓工作坊師資介紹

講師姓名	學/經歷
 <p data-bbox="331 987 663 1077">陳泰佑 島內散步王牌導覽員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 島內散步導覽員 ➤ 三貂角文化發展協會導覽組長 ➤ 中/英語導遊、領隊 ➤ 加拿大郵政公司郵局經理
 <p data-bbox="312 1599 683 1688">彭若寧 Mika 空中英語教室專案教師</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 紐約大學英語教學碩士 ➤ 科見美語、文化大學英文講師 ➤ 空中英語教室專案教師

講師姓名	學/經歷
 <p data-bbox="359 875 638 967">薛詠文 Wendy 英文教學顧問</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 國立陽明交通大學語言中心講師 ➤ Cambridge English 劍橋英檢 ➤ 各知名美語教學機構 22+ 年教學經驗 (托福/雅思/多益) ➤ 台灣微軟股份有限公司經銷事業開發副理 ➤ 國立陽明交通大學英語教學研究所(TESOL) ➤ 著有暢銷書《與國際接軌的實用職場英文》、《新多益考試有祕密:30天挑戰新多益990分》、《輕鬆駕馭英語會議》
 <p data-bbox="304 1619 692 1704">Rebekah Krushnisky 空中英語教室英文老師</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 空中英語教室英文老師兼彭蒙惠老師秘書 ➤ 宏健國際企業股份有限公司行銷專員(汽車產業) ➤ 加拿大駐上海總領事館公眾外交助理 ➤ 國立臺灣大學商學研究所碩士 ➤ 加拿大英屬哥倫比亞大學亞太政策研究碩士

講師姓名	學/經歷
 <p data-bbox="311 763 686 851">林栩卉 Jenny 空中英語教室專案教師</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="767 461 1206 499">➤ 空中英語教室專案教師 <li data-bbox="767 510 1166 548">➤ 中等學校英文科教師 <li data-bbox="767 560 1337 645">➤ 國立高雄師範大學英語學系學士
 <p data-bbox="311 1429 686 1516">Matthew John Beale 空中英語教室專案教師</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="767 1099 1206 1137">➤ 空中英語教室專案教師 <li data-bbox="767 1149 1262 1187">➤ 全英語授課(EMI)訓練顧問 <li data-bbox="767 1198 1054 1236">➤ 演講英語老師 <li data-bbox="767 1247 1094 1285">➤ 共同基金管理人

附件 2、應備文件

一、連鎖品牌英語簡報(連鎖海外拓銷班適用)

- (一)請製作用於海外商談的品牌英語簡報，常態使用之 5 分鐘或 10 分鐘版本尤佳。內容建議包含品牌故事、產品/服務、品牌形象、總部提供服務、合作願景等能呈現企業國際發展優勢。
- (二)將依據提供之品牌簡報內容，提供英文翻譯或潤稿協助，以 15 頁且每頁 120 字、或總字數不超過 1,800 字為限。

二、企業翻譯(或校正)需求(連鎖總部雙語班適用)

說明：本計畫提供之英語翻譯(或校正)類型，包括(一)菜單或熱門商品清單、(二)廣告文宣或網站資訊、(三)其他。請擇一勾選，並依各類表格說明指示，填入相關資訊。

(一)菜單或熱門商品清單

說明：請將企業之菜單或熱門商品清單填入下方表格中，將提供英文翻譯或校正；以 30 個品項、每一品項 15 個字為限。

範例	原味杏仁茶		
1		16	
2		17	
3		18	
4		19	
5		20	
6		21	
7		22	
8		23	
9		24	
10		25	
11		26	
12		27	
13		28	
14		29	
15		30	

(二)廣告文宣或網站

說明：請列出廣告文宣或網站內容，至多 500 字。

待翻譯(校正)內容

(三)其他：_____

說明：請列出待翻譯內容，至多 500 字。

待翻譯(校正)內容

※提供方式(擇一)：上述品牌英語簡報(PowerPoint 檔案)、企業翻譯(或校正)需求(Word 檔案)之檔名統一為「2023 英語培訓工作坊_(品牌名稱)」

1. 請將檔案寄至 Email：jefferylin@cdri.org.tw 林先生。
2. 請將檔案上傳至雲端且提供下載連結。