

臺北市政府公務人員訓練處 課程表
104 年度 為民服務品質經營班 第 2 期

日期	星期	時間	課程	講座
10/01	四	08:40~09:20	報到暨班務說明	教務組
		09:20~10:10	顧客滿意經營與服務執行規畫	劉肇佑 老師
		10:20~12:10	便民服務流程品質與顧客關係管理	劉肇佑 老師
		13:40~14:30	機關形象與環境整潔標準風範	鍾惠玲 老師
		14:40~16:30	櫃台服務標準禮儀風範	鍾惠玲 老師
10/02	五	09:20~10:10	電話接聽服務標準禮儀風範	鍾惠玲 老師
		10:20~12:10	處理民眾客訴與抱怨服務標準禮儀風範	鍾惠玲 老師
		13:40~14:30	價值創意服務的呈現與執行方案	劉肇佑 老師
		14:40~15:30	分組討論～為民服務推行問題與困難點	劉肇佑 老師
		15:40~16:30	改善行動發表	劉肇佑 老師
10/12	一	13:30~18:00	發表與交流	劉肇佑 老師 鍾惠玲 老師