



電子連接產業升級線上人才培訓

傑出連接器客戶服務技巧課程

客戶服務的基礎來自人性，傑出客戶服務技巧就是以此，定義以人性需求的層面，透過對傑出服務的定義，找出服務價值的關鍵點，營造對客戶給予有價值的服務品質。客戶得到創造價值服務後會因為俱有忠誠度的關係，相對對業績跟營銷產生巨大的影響跟正面意義。傑出客戶服務技巧能達成良好的客戶關係的經營與培養忠誠的客戶，並經客戶的良好服務提供經驗，使客戶成為內部忠實的提倡者。

時間：2021年9月2-3日(每日3小時/13:30-16:30)

地點：線上課程(使用軟體-Cisco Webex, 請自備桌機、筆電, 不建議使用手機)

- 適合聽課對象：所有從業人員，業務銷售，客服代表。
- 預期效益：提升對內，對外的客戶服務技巧，溝通模式，員工效率，進而達成公司目標，遠景，核心價值為客戶創造忠誠度，滿意度跟價值，增加營收與利成長。
- 講師：TECA 專任講師(資歷：Molex 亞太區資深業務訓練講師/IBM 專案銷售經理、Samtech/Fujitsu 銷售經理、台灣杜邦國際採購工程師、Amphenol-FCI 資深銷售專員/產品應用工程師，擁有 Communispond 認證合格的專業業務銷售銷售教練，客戶服務，領導統禦培訓師，先後在台、日、法、美等數家跨國公司任職超過25年。)

日期	時間	課程內容
9月2-3日	13:15-13:30	線上報到
9月2日	13:30-16:30	<ul style="list-style-type: none"> ● 自客戶需求的觀點為基礎,深入淺出的探討-傑出客戶服務的定義 ● 探討客戶服務需求層次漏斗
9月3日	13:30-16:30	<ul style="list-style-type: none"> ● 創造價值的關鍵時刻，一流的服務品質 ● 維持客戶的忠誠的方法跟技巧

★費用<課程5日前匯款始算完成報名>

防疫優惠~會員價NT\$3,000元/人(原價:NT\$3,500元)~

非會員NT\$5,000元/人;工研院及進駐廠商NT\$5,000元人(費用已含稅,手續費用請自付)

註:1.欲取消報名需於課程5日前告知,逾時或當日未到課者,恕不退費亦不接受變更其他課用;

2.課程5日前取消報名課程之退款將扣除學費之10%手續費,於課程結束後統一退費作業!

3.發票一律隨課程講義寄送。

★費用支付:費用支付請實額到付(手續費不含在內)

1.匯款或轉帳,土地銀行005 工研院分行156001000292社團法人台灣電子連接產業協會

2.即期支票、郵局匯票抬頭"台灣電子連接產業協會"寄至新竹縣310竹東鎮中興路四段195號53館818室"

★聯絡電話:(03)5910002 林小姐, 5910003朱小姐 傳真:(03)5910009。

◎台灣電子連接產業協會研討會 報名表◎

公司全銜		(發票抬頭: <input type="checkbox"/> 同公司名稱 <input type="checkbox"/> 其他_____)			
聯絡地址		統一編號		傳真	
E-mail		聯絡人		電話	
參加者姓名	職稱/工作部門	公司mail	手機	備註	
費用共計新台幣		元整, 支付方式 <input type="checkbox"/> 支票 <input type="checkbox"/> 匯款/轉帳			

註:學員之手機號碼僅做為開課未到聯繫用

(表格如不敷使用請自行影印)1100902-0903線上客戶服務技巧