

台南市商業會 函

受文者：台南市各商業同業公會
本會理監事、本會會員代表
各公、民營企業暨公司行號

地址：70047 台南市大埔街 52 號
電話：(06)214-2247
傳真：(06)214-7800
信箱：tncoc.org@gmail.com



業務組

發文日期：中華民國 114 年 4 月 8 日
發文字號：(114)南市商 30 業字第 011 號
速別：普通
密等及解密條件：普通
附件：如文



主旨：謹定期舉辦「客訴處理-把抱怨變口碑 用服務帶動業務」講習會，講師：鄭亦園，請 貴會轉知貴屬或請貴公司派員踴躍報名參加。

說明：一、時間：民國 114 年 5 月 28 日（星期三），下午 2 點至 5 點。

二、地點：勞工育樂中心第一會議室(台南市南門路 261 號)。

三、主辦單位：經濟部中小企業處 中小企業發展基金

四、承辦單位：台南市商業會 中小商業服務中心

五、隨函檢附講習會報名表，請填妥報名登記表於講習會前傳真辦理報名登記手續。

六、本場次講習費用由經濟部中小企業發展基金、台南市中小商業服務中心負擔。

七、因場地限制，參加名額限 200 名，依報名順序額滿截止。報名後請於講習會當日準時至會場報到，本會不另行通知。遲到人員本會不予保留座位及講義，敬請見諒。

理事長 宋俊明

台南市商業會中小商業服務中心舉辦「客訴處理-把抱怨 變口碑 用服務帶動業務」講習會報名登記表

(每家公司報名人數限 3 名)

公司行號 名 稱			
參加人員 姓 名	報名人數限 3 名		
職 稱		E-mail 信箱	
地 址			
電 話		傳 真	

報名表郵寄地址：台南市商業會（70047 台南市大埔街 52 號）。

講習會費用：免費。本場次講習費用由經濟部中小企業發展基金、台南市
中小商業服務中心負擔。

講習會時間：民國 114 年 5 月 28 日（星期三）下午 2 點至 5 點。

講習會地點：勞工育樂中心第一會議室（台南市南門路 261 號）。

聯絡電話：(06) 2142247

傳真號碼：(06) 2147800

所屬單位：

中 華 民 國 114 年 月 日

鄭亦園(Rita Cheng)

- 現任：鴻語顧問有限公司 執行長
- 學歷：國立成功大學數學系
國立交通大學工業與管理研究所/ 碩士
- 經歷：
 - Dram 演算法開發/製程整合/數據分析
 - LED 主管 生產管理/品質管理/庫存管理
 - 電子紙 品質管理/供應商管理
 - 台灣菸酒公司/桃園農業改良場/清涼音教育學苑/桃園社會大學/彭婉如基金會/桃園工會/板橋郵局/台中郵局/台中都發局/闊思學院/苑裡高中/新竹實中/中華電信等 特約講師
- 講師介紹：
 - 亦園又稱一元老師，擁有超過十年的科技業背景，橫跨兩岸及五個截然不同部門的工作經驗，具有理性的大腦又披著感性的外衣，擅長用對方語言進行溝通。課程中多利用案例探討及互動問答，學員提問達疑等方式，讓學員更能將知識實操應用於職場生活中，放大學習效益。
 - 授課片段
 - <https://youtu.be/yHNna2UoBts>
 - <https://youtu.be/Fu9lyYgRf90>
 - <https://youtu.be/dKdl5ve5tnU>



授課專精	職涯成長	● 向上管理~影響好老闆，職場心不累 ● 探索職場優勢~成就更有競爭力的自己 ● 職場溝通技巧~這樣溝通，讓人如沐春風 ● 職場表達力~讓我們把話說清楚 ● 有效的問題分析-人生所有難題，一套方法拆解 ● 職場艱難談話-身陷泥濘，突破僵局的精準對策 ● 臉譜圖鑑-看懂職場的常見臉色
	服務管理	● 公眾簡報技巧~開口就讓對方聽得懂的能力 ● 客訴處理-把抱怨變口碑 用服務帶動業務
	領導統御	● 領導與溝通-啟動影響力，鍛造團隊執行力 ● 管理者的蛻變-讓你從權力走到領導力 ● 領導力的精進-讓屬下跟著你真能幹成事
	生活技能	● 與幸福有約-從我到我們的美滿家庭之路 ● 見面聊出好人緣 ● 人際關係經營-中年過後需要的5種朋友