

站在第一線崗位面對顧客，如何大方與外籍客人互動溝通？

各種情境下，如何用英語適當應對、提升顧客滿意度？

資深外籍教師設計各類主題（接待、協助、指引、客訴、電話、付款等），含情境模擬 Dos & Don'ts 及豐富演練範例，透過時間彈性的「線上平台教材觀看」，搭配具互動感的「外籍教師視訊指導」，提升學習成效！讓 ITI 帶您一窺讓顧客滿意的英語秘訣，助您成為最佳服務典範！

一、上課期間：113 年 6 月 14 日開課、8 月 18 日結束，共 10 週

二、上課方式：於 eMaster 線上學習平台觀課為主；輔以 Teams 視訊互動指導。

三、適合對象：歡迎服務業、零售業、飯店業、餐飲業等從業人員、或對英語學習有興趣者參加；採全英語授課，建議具基礎英語聽說能力以上。

四、師資陣容：外貿協會培訓中心 英美加國際級專任外籍教師（由本中心安排師資配對）

- 辦學近 40 年，豐富產官學研實績，擅長迅速導正慣用誤區，內容實務貼近產業實務。
- 專業外籍師資商務英語教學資歷平均 10 年以上，多元國籍口音，適應國際化職場環境。
- 線上課程搭配課後練習、專屬外師作業指導、沉浸式教學，高效率並系統化學習成長。



Chris Schorr



Ben Allan



Brent Smith



Chris Shaw



Cory Simmons



Martin Cooke

五、課程內容：

(一) 單元架構：觀看[簡介影片](#)

單元	課程內容
1	<b>Greeting Guests 迎賓之道</b> •禮賓問候關鍵法則 •寒暄技巧與氛圍營造 •讚美與回應訣竅 •句型與語氣
2	<b>Offering Assistance 溫暖協助</b> •妥善處理需求 •提供建議 •清晰說明 •明確指引方向
3	<b>Handling Complaints 客訴解方</b> •客訴處理技巧 •常見問題與情境 •同理與誠摯回應 •提供解決方案
4	<b>Descriptions 精準描述</b> •設施描述法門 •解說表達要領 •常見關鍵詞彙 •即時回應錄音練習
5	<b>Arrangements Over the Phone 電話溝通</b> •電話溝通原則 •問候句型與音調 •接受餐廳/飯店預訂 •錄製語音留言訣竅
6	<b>Processing Payment 付款處理</b> •Check Out 服務技巧 •結帳付款專業表現 •表達感謝與溫暖道別 •課程總結

(二) 方案內容：

方案說明	A 方案外師指導	B 方案自主學習
1. 課程說明會-共 1 次：老師說明課程進行方式、了解學員背景。 6/17 週一 09:00-09:20	●	○
2. 閱讀教材-共 6 單元：學員每週於平台觀看影片與講義，並完成隨堂練習題（講義可下載）。	●	●
3. 作業回饋-共 6 次：學員依進度表於週日午夜前於平台繳交作業（對話作業可用手機簡易錄音），老師將於次週提供回饋。	●	○
4. 視訊互動-共 2 次：師生進行情境對話模擬及回饋。 7/8 週一、8/5 週一；Teams 上線時間早上及晚上可擇一	●	○
5. 課程討論區：與老師及同學交流學習。	●	○
6. 完課證書：作業合格者，可獲頒電子證書。	●	○
7. 帳號權限：6 個月內可無限次觀看，每帳號限 1 人使用。	●	●

六、課程費用：優惠不得合併使用。

報名班種	價格
A 方案（外師指導）	特約廠商、5 人（含）以上團報：4,250 元/人 早鳥（5/31 前）、績優廠商、中堅企業、2 至 4 人團報：4,500 元/人 定價：5,000 元/人
B 方案（自主學習）	定價：2,500 元/人
績優廠商：全年出進口實績達經濟部公告表揚標準並列入進出口績優廠商名錄者。 中堅企業：由經濟部產業發展署「推動中堅企業智能化發展計畫」遴選出國際競爭力、在產品與服務上具有獨特性，專注本業且深耕技術的「中堅企業」，名單請參： <a href="https://www.mittelstand.org.tw/information.php?p_id=132">https://www.mittelstand.org.tw/information.php?p_id=132</a>	

七、報名須知：

(一) 報名方式：

1. A 方案外師指導：即日起報名至 113 年 6 月 7 日，額滿為止。

<https://events.taiwantrade.com/ITLeMasterSWS>

2. B 方案自主學習：即日起全年度招生中，6 月 14 日起開課。

<https://events.taiwantrade.com/ITLeMasterSWS-B>

(二) 繳費流程：收到繳款通知 email 後，即可進行繳款。可選擇 a. 線上信用卡付款或 b. 列印繳款單（便利商店或銀行臨櫃繳款、網路轉帳等）。若採繳款單，請回傳收據掃描檔寄至徐小姐（[florence@taitra.org.tw](mailto:florence@taitra.org.tw)）進行對帳，本中心確認後將開立紙本發票並掛號寄出。

(三) 開課確認：開課前將發送開課通知 email（含學習平台登入方式），請注意信箱查收。

(四) 取消/退費：倘因個人因素申請退費，退費標準依勞動部勞動力發展署「職業訓練機構設立及管理辦法」規定辦理：開課前退費七成；自上課之日起算至全期末達三分之一退費五成；逾全期三分之一則不予退費且費用無法保留。以提出書面申請日為準。

八、洽詢專線：07-525-0260#35 吳專員 | shena\_wu@taitra.org.tw

07-525-0260#34 蘇專員 | kisa@taitra.org.tw

\*\*\*本中心保留調整課程之權利\*\*\*