

站在第一線崗位面對外籍顧客，每次互動都是展現品牌溫度的機會。本課採情境設計，內容涵蓋接待、指引、客訴、付款等實用範例，以 Dos & Don'ts 快速掌握應對客戶要領。線上學習與視訊指導時間彈性好安排。立刻報名，在關鍵時刻自信發聲，為每一份微笑注入專業與真誠！

一、上課期間：全年招生，帳號開通後即可上課，建議學習 8 週

二、上課方式：eMaster 線上學習平台觀課，搭配 Teams 視訊指導

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

- 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。
- 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。
- 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

五、課程內容：[觀看簡介影片](#)

(一) 單元架構：

單元	課程內容	建議進度
1	迎賓之道 Greeting Guests •溫暖接待 •寒暄問候 •讚美回應	第 1 週
2	溫暖協助 Offering Assistance •需求回應 •提供建議 •指引方向	第 2 週
3	客訴解方 Handling Complaints •客訴情境 •同理回應 •提供解方	第 3 週 *建議第 4 週安排視訊
4	精準描述 Descriptions •設施描述 •解說要領 •描述用語	第 5 週
5	電話溝通 Arrangements Over the Phone •電話禮儀 •協助預約 •電話語音	第 6 週
6	付款處理 Processing Payment •退房服務 •結帳付款 •感謝道別	第 7 週 *建議第 8 週安排視訊

(二) 方案內容：

1. 課前互動 1 次	師生於 Teams 互動認識，和老師聊聊您的工作背景和學習動機。 請於報名表中預約，共 10 分鐘
2. 閱讀教材 6 單元	於平台觀看影片與講義，並完成隨堂練習題。
3. 作業回饋 6 次	每單元會有 1 項作業，學員依進度於平台繳交作業，老師於次週在平台提供回饋批改。
4. 視訊互動 2 次	學員於 Teams 跟老師視訊，師生進行情境對話模擬及回饋。 *請提前一週來信承辦人預約，每次 30 分鐘
5. 討論區	與老師及同學交流學習。
6. 完課證書	6 項作業皆合格者，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。
*視訊備註	可預約視訊時段為：週一至週五 13:00-20:00。 預約後由 ITI 為您配對師資和確認視訊時間。 請於帳號效期內完成，逾期視同放棄。

六、課程費用：~~定價每人 4,000 元~~ 蛇年特惠價每人 3,500 元！

七、報名須知：

(一) 報名方式：全年招生 <https://events.taiwantrade.com/ITIMasterSwS>

(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) 開課通知：繳費後約 3 至 5 個工作天您將收到開課通知 email（含學習平台登入方式），請注意信箱查收。

(四) 取消/退費：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](mailto:shena_wu@taitra.org.tw)

\*\*\*本中心保留調整課程之權利\*\*\*