



## 【提升行政人員工作職效養成班】

成為主管得力的左右手

- ✧ 「企業營運」需要每個部門都密切合作，業務單位對外衝刺，行政人員對內也扮演著重要角色，才能確保企業正常運作，例如：處理人事流程、採購庶務、管理文書及檔案等，另外，學習與他人合作、團隊及跨部門溝通能力更是不可少，才能順利推動整體公司運作，達到績效。
- ✧ 如何扮演出色、有經營力的行政職？如何成為顧客不能沒有你的成功角色？本課程講師將傳授最有效編整顧客資料、建立顧客關係管理技巧、面對客訴應對 SOP 標準作業流程、如何工作量化進而達標等內容，以開拓行政專業人員創新思維，增強個人職場競爭優勢。
- ✧ 適合對象：企業主管、行政人員、文書管理人員、幕僚人員、客服人員。
- ✧ 實戰演練型周純如老師親自規劃與授課，協助學員訓後可立即運用！



### A+職場當責通達力

1. 個人與團隊共職的重要性
2. 被動等待與主動積極
3. 打造正向循環的團隊正成長關係
4. 如何與主管培養默契取得授權
5. 如何贏得信賴的溝通技巧
6. 改造心智，創新出發

### 提升行政管理實務 養成術

1. 工作流程制訂與編審
2. 庶務採購管理
3. 人事流程協同
4. 文書管理、財產管理
5. 雲端高效檔案管理技巧
6. 例行性事務工作的處理技巧

### 銷售服務締結人際

1. 顧客關係管理之要訣
2. 顧客資料之編整
3. 建立客戶對商品的信心
4. 行政成本提升為創價單位
5. 後勤幫浦締結銷售
6. 客訴應對SOP標準作業流程

【講師資訊】周純如老師 (NGO 聯合國和平婦女會親善大使培訓專任講師)

綺肌密碼股份有限公司董事長，曾任台北市專業秘書協會監事長、捷易通科技 JetCom Tech 行政總監，專長授國際禮儀、企業行政管理、客訴與溝通技巧公關、活動企劃就業學程。

【主辦單位】經濟部國際貿易局、外貿協會新竹辦事處

【時間】111 年 7 月 21 日 / 星期四 9:30~16:30

【地點】新竹市光復路二段 287 號 6 樓 (科技財經大樓)

【費用】NT\$3000 元 (含學費、稅、講義及餐點)

★優惠活動：7/8 (五)以前報名並完成繳費，享早鳥優惠價 NTD 2,700;

2 人(含以上)可享團報 8 折優惠價 NTD 2,400/人。

【線上報名】<https://events.taiwantrade.com/hsinchu1110721a>

歡迎來電洽詢：(03)516-3333 ext.26 顏小姐 或 E-mail：[hsinchu@taitra.org.tw](mailto:hsinchu@taitra.org.tw)

備註：1. 本會保留變更或調整課程內容及講師之權利。如遇不可抗力因素(如颱風、地震)，將依照行政院人事行政局發佈之新竹市是否停班停課訊息為準。2. 本會保留接受報名與否之權利。已報名並繳費者，若不克前來參加，名額可轉讓他人或協調轉班，請務必於開課前 7 天

以上，以電話或電子郵件告知。若要辦理退費，將扣除 NT\$300 之行政處理手續費。3. **若開課前 7 天內通知不出席者，不可保留名額或轉班，並且恕不退費。**4. 因應個人資料保護法，本報名資料僅做為日後貿協發送相關資訊供您參考之用，若您不需要此課程資料、需更正或删除個人資料，請來電或傳真告知，若造成困擾，敬請見諒。