

第一學期課程



主題名稱	時數
● 服務經濟與服務科學	6
● 團隊合作技能	6
● 概念性思考與邏輯思考	3
● 系統性思考	3
● 顧客體驗與感動服務	6
● 期中團隊合作課程(校外)	6
● 期中報告	3
● 創意發想與腦力激盪	6
● 服務設計	6
● 工作規劃與時間管理	6
● 期末報告	3



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解服務經濟的大環境趨勢2. 認識服務的內涵及價值3. 學習服務科學的內涵、跨知識領域範疇、常用方法論與工具簡介4. 透過創新案例分享瞭解服務科學的應用與發展
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 服務經濟及體驗經濟之來臨及挑戰2. 服務的定義、內涵、特質、類型、與實體產品之差異等3. 服務科學之簡介4. 服務系統及常用方法論、工具簡介5. 創新轉型案例分享

共好就好，團結力量大— 溝通協調及團隊合作



時數	6小時
目標與效益	<p>透過實際操作與省思分享協助學員提早認識職場之溝通環境，並建立良好的溝通習慣與團隊合作模式。課程預期效益：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 瞭解溝通之重要性與技巧2. 體驗團隊合作之技巧與方法3. 提升問題解決能力
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 團隊破冰2. 團隊合作與溝通3. 雙向溝通的方式與技巧4. 傾聽、提問5. 盲點的溝通與提醒6. 團隊內部的共識與溝通7. 團隊內部資訊傳遞與整合8. 自我價值的提昇9. 團隊分工10. 破除本位主義11. 跳出習慣思考框架12. 團隊高績效

向福爾摩斯學思考－概念性思考與邏輯思考



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 學習概念性思考與邏輯思考的觀念及方法，培養個人獨立思考的能力2. 瞭解概念性思考與邏輯思考的方法及工具，建立問題剖析能力3. 養成概念性思考與邏輯思考的實務運用習慣，協助克服困難及解決問題，完成任務
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 何謂概念性思考與邏輯思考2. 提升邏輯思考技巧：<ol style="list-style-type: none">(1) 解決問題的4個思考層(2) 邏輯思考的七大基本法則(3) 整理邏輯思維的四項原則(4) 圖形思考技巧(5) 非線性思考的方法3. 思考工具的運用（如：魚骨圖、邏輯樹狀圖等）4. 活化思考的基礎習慣5. 案例分享與實務演練

向福爾摩斯學思考－系統性思考



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 了解系統思考的概念，培養宏觀的思考能力，透過系統性的分析方式來探索問題導向(Problem Oriented)的議題2. 應用系統思考的觀念及方法論於顧問諮詢領域，協助企業進行問題診斷(Problem Solving)3. 透過系統思考的模式,分析系統組成元素,建立創意思考的基本架構4. 建立系統思考分析能力技能，強化問題剖析能力5. 養成系統思考的實務運用習慣，建構全面性的問題分析能力
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 何謂系統思考2. 柔性系統思考與硬性系統思考介紹3. 系統思考論述SSM(Soft Systems Methodology)4. SSM 分析案例

揪甘心服務方程式－顧客體驗與感動服務



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 了解顧客體驗的概念2. 認識感動服務的概念3. 瞭解感動服務的趨勢4. 瞭解讓顧客感動的元素與運作方式
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 何謂服務業？服務業特性有哪些2. 顧客對於消費服務需求的轉變3. 服務品質到服務感質/體驗的演變4. 什麼是消費者/使用者導向的服務5. 顧客體驗與感動服務的關係6. 感動服務的發展趨勢7. 如何表現感動服務：服務體驗接觸點的重要性8. 感動服務的元素：ACE感動服務策略、ABCDE感質五元素9. 案例分享及團隊練習

讓老狗變出把戲 讓團隊產生創意－創意發想與腦力激盪



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解創意如何產生2. 瞭解創意發想與腦力激盪的流程與運作原則3. 透過創意發想與腦力激盪的練習，讓團隊產生創意與共識並運用在比賽或是社團上
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 何謂創意？創意如何產生2. 創意發想的思考流程與思考方法3. 腦力激盪法運作規則4. 腦力激盪工具介紹與選用：Osborn Method、Brain writing 6-3-55. 案例分享與實務演練6. 創意衍生學習



時數	6小時	
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解設計思維的概念及價值2. 認識使用者導向的設計概念3. 認識服務設計及其方法論4. 透過實務演練了解如何應用服務設計工具	
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 設計思維<ol style="list-style-type: none">(1) 創新的意涵(2) 創新三要素(3) 創新的過程2. 使用者導向的設計<ol style="list-style-type: none">(1) 以使用者為主的設計角度(2) 尋求洞見(3) 以同理心進行觀察(4) 原型的力量	<ol style="list-style-type: none">3. 服務設計<ol style="list-style-type: none">(1) 服務設計階層(2) 服務設計循環(3) 應用方法論4. 案例分享與實務演練

善用資源輕鬆做－工作規劃與時間管理



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 了解專案管理的概念2. 認識專案管理流程及工具應用3. 透過實務演練熟悉專案管理工具，並提升專案工作規劃與執行力
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 專案管理概論：專案與專案管理、專案v.s營運2. 專案範疇管理：收集需求、發展工作分解結構3. 專案時間管理：<ol style="list-style-type: none">(1) 定義活動(2) 排序活動(3) 估計活動所需資源(4) 估計活動工期(5) 發展專案時程4. 案例分享與實務演練



主題名稱	時數
● 國際化跨域人才	3
● 職場倫理與工作態度	3
● 科技創新到社會創新	3
● 消費者洞察	6
● 田野調查	6
● 問題分析與解決	6
● 服務商業模式/企劃書撰寫	6
● 專業簡報技巧	9
● 期末報告	3
● 國際觀講座	3

天生我材必有用－國際化跨域人才



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解自我人格特質2. 針對個人特質找到個人生涯方向並與社會連結3. 運用自我管理提高目標達成率，有效充實自我，進而提升自我發展速度
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 天生我材必有用2. 個人特質的獨特面3. 成為獨一無二的人4. 跨國界/跨領域的時代5. 企業需要的人才



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 全球化 v.s 個人工作2. 培養良好的工作態度3. 找出自我核心價值，提升職場競爭力
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 全球化 v.s 個人工作2. 工作能力與工作態度3. 職場倫理

用智慧與科技圓滿愛－科技創新到社會創新



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 介紹人文領域、科技新知應用之經典範例2. 了解在地人文、本土特色等軟實力為創意來源3. 啟發人文品味及素養之視野
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 人文與科技創新之多元領域結合2. 如何發掘及探索創新來源3. 地方文創案例分享與探討

印映顧客心的創新服務方法－消費者洞察



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解以人為本、以消費者或顧客導向的重要2. 瞭解服務創新的概念與系統性方法論3. 學習服務創新方法工具與其應用4. 練習如何從顧客的角度及價值來看事情，尋找創新解決方法
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 何謂價值創新2. 價值創造的金三角3. 價值創造的思維4. 服務與顧客體驗旅程5. 價值創造的服務創新手法：目標客戶的需求洞察；客戶需求解讀與分析；服務的創新設計；服務概念測試與客戶評價6. 案例分享與實務演練

抽絲剝繭，豁然開朗－問題分析與解決



時數	6小時	
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解問題的定義，建立問題思考基本概念2. 瞭解問題思考的方法，有效找到真正的問題原因3. 瞭解問題解決方法，找到具體解決問題實戰技巧	
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 問題定義：<ol style="list-style-type: none">(1) 問題敏感檢測(2) 什麼是問題(3) 問題的定義(4) 問題的類型2. 問題分析：<ol style="list-style-type: none">(1) 發現問題的方法(2) 分析問題的程序(3) 問題真正原因(4) 確認問題的方法	<ol style="list-style-type: none">3. 問題工具：<ol style="list-style-type: none">(1) 問題分析實務工具(2) 關鍵要因分析工具(3) 問題檢核評估表(4) 解決方案評估表4. 具體執行：<ol style="list-style-type: none">(1) 解決問題程序(2) 解決方案評估(3) 解決成效評估(4) 向上報告技巧(5) 具體行動計劃



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 學習商業模式與企劃書的基本概念2. 瞭解企畫構想元素與發想流程3. 認識商業模式的工具與應用方式4. 瞭解如何進行企劃概念設計與商業模式設計5. 練習應用顧客觀點來設計與產出有價值的商業模式提案
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 什麼是商業模式與企劃原理2. 企劃構想元素與概念3. 企劃概念發想流程4. 商業模式的設計要領與流程5. 案例分享與實務演練

30秒撼動人心－專業簡報技巧



時數	9小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 熟悉簡報製作與準備的流程2. 學習簡報架構及內容準備技巧3. 瞭解簡報展現相關技巧，增加個人簡報的說服力及影響力
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 簡報的定義與價值2. 簡報的4P流程：<ol style="list-style-type: none">(1) Prepare事前準備(2) PowerPoint製作簡報(3) Practice預先練習(4) Present正式簡報4. 案例分享與實務演練



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 建立國際觀的視野及對國際關係的分析思維2. 對國際關係的現況與未來有連貫與深入的理解3. 培養分析國際關係的脈動能力，並能應用於生活與職場實務中
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 建立國際視野的重要性2. 如何培養國際觀<ol style="list-style-type: none">(1) 語言(2) 培養對國際事務的興趣(3) 國際文化的敏感度(4) 對國際局勢的了解(5) 緊密的連結概念 (全球化)3. 如何解讀國際情勢4. 應用國際視野於生活中



主題名稱	時數
● 壓力與情緒管理	3
● 顧客關係培養與維繫	3
● 商務禮儀	6
● 服務品質稽核	6
● 服務增值個案研討	6
● 期中報告	3
● 場域觀察與消費者研究	3
● 科技化服務與應用：文史導覽 / 文創增值	6
● 服務藍圖	6
● 情境模擬	3
● 期末報告	3



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 認識壓力來源與種類2. 學習正向面對壓力3. 建立紓解情緒技巧4. 高EQ自我管理模式5. 提高情緒智商四部曲
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 積極正向的態度2. 壓力的來源與形成3. 面對壓力的態度4. 如何調適壓力技巧與紓解情緒管道5. 學習與壓力共處模式6. 優質EQ管理



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解顧客服務的重要性2. 認識顧客服務與接待的流程3. 瞭解顧客滿意行為，促進良好顧客關係
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 為什麼要做好服務2. 創造感動的關鍵點3. 顧客溝通及應對進退4. 服務業的五大精神5. 做好顧客服務的五部曲6. 綜合演練與討論



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 學習職場的基本商務禮儀知識，強化儀態風範2. 認識正確服務態度及禮儀概念3. 塑造個人專業形象，提升自信魅力
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 商務禮儀的重要性2. 商務禮儀的基本認知（食 / 衣 / 住 / 行）3. 讓顧客感動的服務禮儀4. 因應不同顧客的服務應對技巧5. 案例分享討論與實務演練



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解服務品質的定義2. 瞭解國際驗證組織針對服務業做好服務管理的檢測應用方法為何3. 認識服務稽核的應用方法與技巧
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 何謂服務品質2. 服務品質控制3. 服務品質 6 大檢測方向4. 服務品質稽核的基本認知與追蹤查核方法5. 案例分享6. 神秘客查核實際演練



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 藉由個案研討與參與式學習，培養思考與分析問題的能力。2. 透過跨組討論的過程，學習不同的思維邏輯，並加深對服務創新與服務管理的概念。
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 個案研討—服務業標竿案例討論2. 綜合討論



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 學習在特定場域中，觀察人及空間的互動關係及其溝通模式瞭解溝通之重要性與技巧2. 探索個人或組織如何選擇、購買、使用和處置商品、服務、創意或經驗，以滿足他們的需要和願望
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 場域觀察及消費者研究概念2. 場域觀察及消費者研究的重要性3. 如何透過場域觀察瞭解消費者4. 案例分享與實務演練

科技化服務與應用(1)：文史導覽/文創加值



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解如何將智慧科技融入在地文化2. 瞭解智慧科技可應用的服務範疇3. 啟發以科技結合人文之創新服務價值
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 科技化服務與應用的概念2. 科技化服務應用於文史導覽3. 科技化服務應用於文創加值



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解服務系統(ecosystem)及利害關係者之概念2. 認識服務藍圖之基本概念3. 瞭解服務藍圖的價值與構成元素4. 透過實務演練瞭解服務藍圖如何應用於服務流程設計中
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 服務系統(ecosystem)及利害關係者簡介2. 何謂服務藍圖？3. 服務藍圖的價值與重要性4. 服務藍圖的構成元素5. 服務藍圖應用於服務流程設計6. 案例分享與實務演練



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 以同理心想像目標客群感受與體驗2. 透過目標客群感官發現創新服務之優缺點與待改善處3. 透過情境模擬製作服務原型，演示創新顧客歷程及重要接觸點
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 同理心定義與實務操作2. 創新服務概念原型3. 原型製作與服務流程模擬4. 服務藍圖的具體呈現與實踐5. 案例分享與實務演練



主題名稱	時數
● 衝突管理與實務	6
● 服務流程管理與實務	6
● 顧客關係管理與實務	6
● 顧客服務品質管理	6
● 當責管理	3
● 期中報告	3
● 科技化服務與應用：行動服務 / 社群行銷	6
● 高階簡報技巧	6
● 跨文化溝通	3
● 期末報告	3



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 了解衝突原因和可能的結果2. 分析衝突類型，正確管理衝突並解決衝突3. 強化溝通協調技巧
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 衝突的價值與意義2. 衝突的形成與人際關係互動3. 化解衝突的技巧4. 人際風格對衝突的影響5. 預防衝突的方法6. 案例分享與討論



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解服務流程的重要性2. 解析服務前場的作業3. 設定服務後場的支援4. 規劃服務後勤與資源的方向5. 設計服務程序與工作管理
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 服務流程的重要性2. 統合服務資源3. 規劃與選擇服務場地4. 設計服務人員的工作5. 規劃服務作業方向6. 管理服務後勤作業7. 規劃服務等候線8. 案例分享與實務演練



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解顧客決策心理，瞭解顧客決策關鍵要因2. 瞭解如何創造顧客滿意價值，進而提升顧客滿意度3. 學習顧客關係經營管理技巧，建立永續良好顧客關係
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 顧客的思維與觀點2. 創造顧客服務滿意價值3. 顧客關係經營管理4. 如何面對不同顧客類型建立顧客關係5. 有效加強顧客關係技巧6. 案例分享與實務演練



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解服務品質的重要性，並能依據顧客需求提供適當的服務品質，以提升顧客服務滿意度2. 學習提升顧客服務品質的實務技能
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 實施服務品質的目的與重要性2. 服務品質、顧客滿意度與價值之關聯3. 依顧客需求提供適當的服務品質4. 提案顧客服務品質案例分享與討論5. 提升顧客服務品質實務演練



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 認清當責與負責，有效提升個人執行力與領導力2. 以ARCI法則釐清角色責任，促進團隊協調與運作3. 以個人當責與團隊當責克服灰色地帶，達標效果4. 避免自己與團隊陷入「受害者循環」，積極正向面對每一天
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 何謂當責及當責的重要性2. 當責對比負責的意義與應用實例3. 運用「團隊當責」提升團隊執行力與競爭力4. 運用「個人當責」提升個人執行力與領導力5. 如何做好ARCI中的角色6. 案例分享

科技化服務與應用(2)：行動服務 / 社群行銷



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 瞭解如何將智慧科技融入在地文化2. 瞭解智慧科技可應用的服務範疇3. 啟發以科技結合人文之創新服務價值
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 科技化服務與應用的概念2. 科技化服務應用於行動服務3. 科技化服務應用於社群行銷



時數	6小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 學習英語簡報的基本技巧2. 瞭解英語簡報的常用詞彙與問答技巧，增加個人簡報說服力及影響力3. 透過實務演練，掌握英語簡報的重點，提升個人英文簡報技能
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 英語簡報的基本元素與撰寫原則2. 一分鐘英語自我介紹3. 抓住顧客的英語簡報技巧4. 英語簡報慣用詞句及問題應答技巧5. 綜合實務演練與講評



時數	3小時
目標與效益	<ol style="list-style-type: none">1. 建立正確的跨文化態度2. 學習到重要、實用的跨文化溝通技巧3. 了解國際企業文化、增加跨文化知識
大綱	<ol style="list-style-type: none">1. 認識世界商業文化2. 跨文化溝通基本能力養成3. 如何做好跨文化的管理4. 實務運用與案例分享