

2023 年專業研習暨證照檢定密集輔導系列

**線上研習：『門市顧客關係管理』人才認證暨研習會**

凡報名參加本次研習者，可享 NT\$ 2,500/每張 優惠價加選 美國 WPCI 協會國際認證

研習說明：「良好顧客體驗」建立在於優良的客戶關係管理。本研習包含『門市顧客關係分析師-乙級』、『門市顧客關係管理師-甲級』雙證照檢定。敬請惠予公告並鼓勵相關教學領域之教師參加，至感公誼。若有相關疑問歡迎來電洽詢 02-6617-6779 課務中心。

一、主辦單位：中華民國應用商業管理協會

二、協辦單位：世界專業人才認證學會 (亞太分會)

三、發證單位：中華民國應用商業管理協會(國內證照)、World Professional Certification Institute (國際證照)

四、研習時間：2023 年 06 月 18 日 (週日)；09:30~17:30 (包含線上證照檢定)

五、研習型態：採【線上研習】，使用 Google Meet 連結網址將於開課前 3 天將另行通知

六、活動說明：

國內證照	門市顧客關係分析師 (國內乙級證照)；門市顧客關係管理師 (國內甲級證照)
國際證照	依照所參加的研習內容，可對應加選國際證照： <b>CERTIFICATE IN STORE MANAGEMENT</b>
研習對象	•具備符合教育部規定之高中職、大專校院教師(含兼任實習教師)。 •具備符合教育部規定之大專校院學生，欲甄試研究所相關科系者。 •欲取得專業證照以提昇個人專業形象與能力者
授課講師	江淑鳳 老師 勞動部勞動力發展署 TTQS 輔導顧問
報名方式	採線上報名，請至中華民國應用商業管理協會官網報名 報名網址: <a href="https://www.abma-org.net/apply">https://www.abma-org.net/apply</a>
結訓頒發	8 小時研習證明(電子版)；通過證照檢定考試者，並頒發檢定合格證照。
研習費用	NT\$ 4400/天 (包含: 講師授課、電子講義、證照檢定費、證照核發費、電子版研習證明) 配合各單一場次可選擇換證方式加選國際證照 (加選價格 NT\$ 2,500 /張 (一張國際證照)) 課程收據將於課程結束 7 天內(不含例假日)，以掛號方式寄出。
檢定方式	測驗一份中文線上試卷 (包含兩張證照考試)；測驗題型：選擇題 50 題，每題 2 分，共 100 分， 單選不倒扣；通過標準：滿分 100 分 (70 分合格) 完成繳費後，體驗題庫將於開課前 7 天 email 到電子信箱
繳費方式	報名完成後，本會將以寄發繳款通知到信箱。收到通知後再依繳款帳號完成繳款。 繳費方式可利用 ATM、網路銀行、銀行櫃台轉帳或匯款。 惟匯款手續費需由匯款人自行負擔，手續費金額依各金融機構規定。

退費辦法	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本課程因故未能開課(例:報名人數未達開課標準)，將全額退還已繳費用。</li> <li>● 自完成繳費至開課兩週前，申請退費者，扣除行政處理費 200 元，其餘全額退費。</li> <li>● 自開課前兩週至開課前申請退費者，扣除行政處理費 200 元，退還已繳費用之 80%。</li> <li>● 開課當天，恕不予辦理退費。</li> <li>● 退費申請: 請 <a href="#">點選連結</a></li> </ul>
校園包班	本課程歡迎校園包班授課/證照檢定，可依據需求與預算，量身設計研習課程，詳細辦法請點選連結，官網說明: <a href="#">校園包班/產學合作</a> 填寫聯絡資料，將有專人聯繫。
聯絡方式	客服信箱: service@17learn.com.tw 客服電話:(02) 6617-6779 (課務中心)；(週一至週五:上午 09:30-12:30,下午 13:30-17:30)
其它說明	以上師資、課程內容、時間及場地等，開課單位保留變更之權利。

研習日期 / 時間	研習內容
09:00 – 09:30	報到、領取資料
09:30 – 10:20	<b>顧客關係管理</b>
11:20 – 11:30	Break Time
11:30 – 12:20	<b>顧客區隔分析</b>
12:30 – 13:30	午餐時間
13:30 – 14:20	<b>顧客服務策略與流程規劃</b>
14:20 – 14:30	Break Time
14:30 – 15:20	<b>顧客抱怨原因與客訴處理技巧</b>
15:20 – 15:30	Break Time
15:30 – 16:30	<b>改善服務品質提升顧客滿意</b>
16:30	<b>線上證照考試</b>

2023年專業研習暨證照檢定密集輔導

研習日期	證照名稱 & 證照級別
5月13日 (週六)	運動休閒行銷企劃師 (國內乙級) 運動休閒活動企劃師 (國內乙級) 可對應加選國際證照: Certificate of Sports & Leisure Management
5月20日 (週六)	服務業行銷分析師 (國內乙級) 服務業行銷管理師 (國內甲級) 可對應加選國際證照: Certificate of Professional Service Marketing Management
5月27日 (週六)	觀光餐飲會場統籌師 (國內乙級) 學術國際會議專業統籌師 (國內乙級) 可對應加選國際證照: Certificate of Professional Conference Organizer
6月3日 (週六)	商業溝通談判分析師 (國內乙級) 商業溝通談判管理師 (國內甲級) 可對應加選國際證照: Certificate of International Business Negotiation Management
6月10日 (週六)	銀髮族懷舊遊戲應用師 (國內乙級) 銀髮族懷舊遊戲管理師 (國內甲級) 可對應加選國際證照: Certificate of Nostalgic Game Designer
6月11日 (週日)	OKR 目標與關鍵成果分析師 (國內乙級) OKR 目標與關鍵成果管理師 (國內甲級) 可對應加選國際證照: Certificate of Objectives and Key Results Management
6月17日 (週六)	線上遊戲化教學應用師 (國內乙級證照) 線上遊戲化教學管理師 (國內甲級證照) 可對應加選國際證照: Online Gamified Learning Management
6月18日 (週日)	門市顧客關係分析師 (國內乙級) 門市顧客關係管理師 (國內甲級) 可對應加選國際證照: CERTIFICATE IN STORE MANAGEMENT