

國立羅東高工 112 學年度第 1 學期 綜合職能 科 教學活動計畫書

課程名稱		顧客服務實習		教學目標							
				一、讓學生了解門市服務業在現代化商業經營的重要性。 二、說明門市服務業的簡易理論及提升實務操作能力。 三、輔導學生通過門市服務證照，以增加學生門市服務業職場競爭力。 四、提供機會讓學生了解真實職場服務情形並進行實作。							
每週時數	3	教材	自編教材、高級中等學校特教班光碟、各實習職場工作注意事項	出版社	教育部、各實習職場工作規範	班級	綜職三甲	教師	黃溫淳		
教學進度及內容											
週次	日期	預定進度	內容摘要	相關議題融入教學	預定作業及批閱次數(平時考)	重要紀事		有效教學策略 教學要求 多元評量方法 成績計算 親師配合			
1	08.28 09.03	服裝儀容	服裝儀容實作演練		實習日誌與訪視紀錄	8/29 校務、教務會議 8/30 註冊、開學、正式上課 8/30-9/13 召開第一次教學研究會及上傳教學計畫書					
2	09.04 09.10	櫃檯作業	櫃檯作業實作演練	安全教育 環境教育	實習日誌與訪視紀錄	9/9 中秋節補假					
3	09.11 09.17	門市行政	門市行政實作演練		實習日誌與訪視紀錄	9/12 正式課表上課，輔導課開始					
4	09.18 09.24	基本職場禮儀	1. 職稱與工作職責的區辨 2. 禮貌用語的職場應用 3. 個人與環境整潔與維護		實習日誌與訪視紀錄	9/22-23 高一公民訓練					
5	09.25 10.01	職場接待服務	1. 話術、迎賓 2. 確認與安排服務 3. 奉茶(上茶水)		實習日誌與訪視紀錄	9/26 第 2 階段彈性選課開始 9/26-30 國語文競賽報名					
6	10.02 10.08	路線引導與接待服務	1. 動線引導服務 2. 電梯引導和服務原則 3. 手扶梯引導和服務原則 4. 樓梯引導和服務原則		實習日誌與訪視紀錄	10/3 重補修開始上課 10/5 英聽 2(班會)					
7	10.09 10.15	顧客服務接待作業	顧客服務接待作業實作演練		實習日誌與訪視紀錄	10/10 國慶日放假 10/13-14 第一次評量 10/13 英聽測驗 1(班會)					
8	10.16 10.22	電話服務	1. 接聽服務 2. 撥打服務 3. 轉接服務 4. 電話留言與記錄		實習日誌與訪視紀錄	10/17 第一次評量補考 10/18-19 國語文競賽 10/20-21 高三第一次模擬考					
9	10.23 10.29	顧客反應與應對方式	1. 顧客的行為反應 2. 顧客互動的基本話術與應對方式		實習日誌與訪視紀錄	10/24 第一次評量成績繳交截止					
10	10.30 11.05	校外教學	梅花湖休閒農場		實習日誌與訪視紀錄	10/31-11/11 召開第二次教研會 11/4 校慶運動會					
11	11.06 11.12	商品銷售與服務	1. 商品與服務的促銷方式		實習日誌與訪視紀錄						
12	11.13 11.19	商品銷售與服務	2. 商品或服務行銷話術 3. 商品或服務特色說明		實習日誌與訪視紀錄						
13	11.20 11.26	顧客溝通技巧	1. 顧客服務話術演練		實習日誌與訪視紀錄	11/23 英聽 2(班會)					
14	11.27 12.03	顧客溝通技巧	2. 聆聽與詢問的技巧		實習日誌與訪視紀錄	11/28-30 第二次評量 12/1 第二次評量補考 11/26-29 工業類科學生技藝競賽					
15	12.04 12.10	顧客溝通技巧	3. 尋求支援與協助		實習日誌與訪視紀錄	12/5-8 課輔第一階段調查 12/8 第二次評量成績繳交截止 12/9 新學期多元選修、彈性課程選					
16	12.11 12.17	顧客服務技巧	1. 提供服務的方式		實習日誌與訪視紀錄	12/13-14 高三第二次模擬考					
17	12.18 12.24	校外教學	7-11 X-store 未來就是現在/ 智慧型商店參觀		實習日誌與訪視紀錄	12/21 作業抽查					
18	12.25 12.31	顧客服務技巧	2. 服務調整與安排 3. 顧客特殊服務		實習日誌與訪視紀錄	12/26-29 課輔第 2 階段及寒輔調查					
19	01.01 01.07	客訴處理與應對	1. 常見客訴原因 2. 客訴處理的情緒控制 3. 客訴處理的技巧		實習日誌與訪視紀錄	1/1 元旦放假，1/2 彈性放假 1/5 第八節輔導課結束 1/7 補課(1/20)					
20	01.08 01.14	消費交易服務	1. 販售服務 2. 結帳服務 3. 售後服務		實習日誌與訪視紀錄	1/11 英聽 3(班會) 1/13-15 大學學測 1/9-12 高三校外教育旅行					
21	01.15 01.21	顧客資料整理	1. 顧客資料分類 2. 顧客資料建檔 3. 顧客消費紀錄整理		實習日誌與訪視紀錄	1/16-18 期末評量 1/19 休業式、下午期末評量補考 1/19 成績繳交截止 1/21 除夕					
寒假	01.22 	商品包裝與美化	1. 顧客禮品 2. 包裝商品 3. 美化商品			1/31 公告補考名單 2/4 補班(1/27) 2/6 學期補考					

※1.本表每科每班各印二份，一份於開學後第 2 週內送教務處彙整，一份教師留存自用。請依照所授教材，將章節或大單元、小單元及題目填列，勿只填寫頁數。

2.請依課程標準或課程綱要填寫，並依進度教學。

3.各教學科目視課程內容及目標，選擇課程相關議題(2~3 則)，適時安排融入課程教學，相關議題如下：人權教育、性別平等教育、生命教育、法治教育、環保教育、資訊教育、永續發展、多元文化、消費者保護教育、生活教育(品德教育、教養)、安全教育(危機處理)、社團..等。(參考本校編輯之「議題教學補充教材彙編」)。