

國立羅東高工 111 學年度第 2 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								
1	02.13 02.18	職安宣導 服裝儀容 (2/18 補 2/27)	服裝儀容實作演練		實習日誌與訪視紀錄	2/13 開學、領書、下午正式上課 2/13-24 第一次教學研究會 暨上傳教學計畫書		1. 個別化教學設計、系統教學設計(工作分析法、過度學習、多感官學習活動、零錯誤原則)、正向連鎖、正增強、逐步養成、結構式教學、自我教導、合作學習。 2. 本科目為專業科目，如至各不同場所實際演練								
2	02.20 02.24	櫃檯作業	櫃檯作業實作演練		實習日誌與訪視紀錄							1. 課前預習前次實習檢討事項 2. 上課時眼耳心手口都要到 3. 記錄職場主管及教師教導內容(筆記於日誌) 4. 日誌按時繳交 5. 日誌批閱核章後一定要訂正、省思師長建議與意見				
3	02.27 03.03	2/27 和平紀念日放假				2/27-28 和平紀念日放假、 3/1 正式課表上課		教學要求								
4	03.06 03.10	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	3/6 第八節課輔開始上課						多元評量方法				
5	03.13 03.17	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	3/15 英聽測驗(1)		1. 認知部分除以檔案評量(資料蒐集整理、書面報告、實習日誌心得)評量，結合口述與操作評量。 2. 技能部分施以實作評量，強調求救能力之訓練、逃生設備機具之正確操作。 3. 針對情意部分除教師觀察評量學習態度外，著重自我保護、危機意識等概念之建立或改變。								
6	03.20 03.25	路線引導與接待服務 顧客服務接待作業 (3/25 補 4/3)	1. 動線引導服務 2. 樓梯引導和服務原則 3. 顧客服務接待作業實作演練		實習日誌與訪視紀錄	3/23-24 第一次評量 3/25 補班(補 4/3)						成績計算				
7	03.27 03.31	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	3/27 補考 3/31 第一次評量成績繳交截止		親師配合								
8	04.03 04.07	4/3 兒童清明放假				4/4-5 兒童清明放假						督促及檢核子女 1. 能備妥講義、實習工作日誌等上課用品用具。 2. 穿著職場規定實習制服及佩戴名牌。 3. 能遵守上課規定：專心聽講、參與活動、舉手發言、提問回應等。 4. 記錄主管及教師補充資料。 5. 完成實習工作日誌並準時送相關人員簽核、 6. 親師保持密切聯繫，分享學習成長與即時處理學生問題。				
9	04.10 04.14	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	4/10-11 第 5 次模擬考		暑 假								
10	04.17 04.21	商品銷售與服務	1. 商品與服務的促銷方式 2. 商品或服務特色說明		實習日誌與訪視紀錄	4/19 英文朗讀寫作比賽 4/20 高三第八節課輔結束						7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單				
11	04.24 04.28	商品銷售與服務	3. 商品或服務行銷話術		實習日誌與訪視紀錄	4/24-5/5 第二次教學研究會		7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單								
12	05.01 05.05	顧客溝通技巧	1. 顧客服務話術演練 2. 聆聽與詢問的技巧 3. 尋求支援與協助		實習日誌與訪視紀錄	5/3 英聽測驗(2) 5/3-5 高三期末評量 5/5 高三補考試卷繳交截止						7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單				
13	05.08 05.12	顧客服務技巧	1. 提供服務的方式 2. 服務調整與安排 3. 顧客特殊服務		實習日誌與訪視紀錄	5/8 補考、高三補考試卷繳交截止 5/10-12 高一高二第二次評量 5/11 公告高三補考名單		7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單								
14	05.15 05.19	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	5/16(112-1)課輔調查 5/17 高三學期補考 5/18 學期補考成績繳交截止 5/19 高一高二第二次評量成績繳交截止 5/19 下午國中會考布置						7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單				
15	05.22 05.27	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	5/27 園遊會		7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單								
16	05.29 06.02	5/29 園遊會補假				5/29 園遊會補假, 5/31 作業抽查 5/31 上午畢業預演、下午大掃除 6/1 畢業典禮(高一高二正常上課)						7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單				
17	06.05 06.09					112 年暑期輔導暨 112-1 課輔調查 6/6-9 高二校外教育旅行		7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單								
18	06.12 06.17					6/15 第八節課輔結束 6/17 補班(補 6/23)						7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單				
19	06.19 06.23					6/21 英聽測驗(3) 6/22 端午節放假		7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單								
20	06.26 06.30					6/27-29 高一高二期末評量 6/30 補考試卷繳交截止 6/30 休業式,下午補考、校務會議 1/19 成績繳交截止						7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單				
暑假	07.01 08.29					7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單		7/5 學期成績繳交截止 7/7 公告補考名單								

※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」)。

※預定進度、內容摘要、議題融入教學、預定作業(含批閱次數)及平時考，請依各科授課內容自行調整。