

114 年度暑期 心理導向的顧客維護術應用

<p>課程目標</p>	<p>本課程結合管理心理學與厚黑學核心技巧，幫助學員掌握心理導向的顧客維護與職場管理策略，提升「帶人帶心」的領導力與倫理判斷能力。課程內容實務導向，並有助於學員通過相關管理與顧客關係管理(CRM)類專業證照考試，為未來職場發展與升遷奠定扎實基礎。</p>
<p>授課師資</p>	<p>1. 林文寶教授</p>
<p>師資介紹</p>	<p>學歷：國立成功大學 企業管理博士 現職：國立高雄師範大學事業經營系 教授 實務經歷：曾任國泰人壽保險公司研究員、展業區區主任 教學經歷：國立虎尾科技大學企管系專任副教授 國立高雄師範大學科技管理所專任教授</p>
<p>預定上課時間</p>	<p>114.8.14-114.10.16 每週四，18:40-21:20(3 小時)，共計 30 小時 開課資訊請查詢高師大網頁~不再另行通知</p>
<p>報名時間</p>	<p>即日起至 114 年 8 月 8 日(五)止 (屆至期限未達最低 20 人成班人數報名時，本校得酌予延長該班報名期限)</p>
<p>研習費用</p>	<p>早鳥價 NT.6,600 元/人 7 月底前 優惠價 NT.7,000 元/人</p>
<p>報名方式</p>	<p>①現場報名可繳交現金 ②通訊報名請購買同面額之郵政匯票 (匯票抬頭：國立高雄師範大學)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>◆ 通訊報名注意事項 ◆</p> <p>購買匯票後，請先將「報名表」及「匯票」傳真至 07-7110686，並以電話確認收件，以便取得【報名序號】。(匯票右下方空白處請註記班別、姓名，以茲區辨)</p> </div>
<p>退費辦法</p>	<p>退費標準 (依教育部「專科以上學校推廣教育實施辦法」辦理)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.報名繳費後至實際上課日前退班者，退還已繳學費九成。 2.自實際上課日算起未逾全期三分之一者，退還已繳學費半數。 3.自實際上課日算起逾全期三分之一者，不退還學費。 <p>注意事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.退費流程需約 2-3 週。 2.退費標準日期之認定，以本校收到書面退費申請表為準。(郵寄者以郵戳為憑) 3.表格可至本校進修學院網站⇨「表格下載」⇨「企劃推廣組」下載。 4.«具領人(申請人)簽章」欄位，請務必由本人簽名。
<p>課程注意事項</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 缺席時數未逾訓練總時數之 1/2，始可取得研習證書。 2. 學員每堂出席皆須確實於課前簽到，如有缺課者，事後不提供補課。 3. 若報名人數不足開班，本校保有停班或延期續招之權利。 4. 課程如遇颱風是否停課，以高雄市政府宣布「高中職以下各級學校停課」為準。※本課程如因不可抗拒之因素，如新冠肺炎疫情影響，中央流行疫情指揮中心宣佈暫停實體上課時，將改為線上遠端視訊課程。
<p>聯絡方式</p>	<p>聯絡電話：07-7172930 轉 3601、3661-3665(企劃推廣組)·傳真電話：07-7110686 高師大 http://www.nknu.edu.tw/ 進修學院 FB 粉絲網頁『樂在高師進修』 進修學院 https://c.nknu.edu.tw/ccee</p>

114 學年度第暑期 心理導向的顧客維護術 課程規劃

週次	上課日期	課程主題	課程內容
1	8 月 14 日	認識顧客維護心理學	認識顧客維護心理學
2	8 月 21 日	課程導論、顧客心理在關係經營中的角色、學習目標與實務應用框架說明	課程導論、顧客心理在關係經營中的角色、學習目標與實務應用框架說明
3	8 月 28 日	消費者行為與心理需求	消費者行為與心理需求
4	9 月 4 日	消費決策心理、顧客類型與需求動機分析、情境案例討論	消費決策心理、顧客類型與需求動機分析、情境案例討論
5	9 月 11 日	建立顧客信任的心理技巧	建立顧客信任的心理技巧
6	9 月 18 日	信任形成原則、心理安全感建立、顧客預期與服務一致性的心理機制	信任形成原則、心理安全感建立、顧客預期與服務一致性的心理機制
7	9 月 25 日	客戶互動的溝通心理學	客戶互動的溝通心理學
8	10 月 2 日	情緒辨識、同理表達技巧、顧客情緒反應與回應模型	情緒辨識、同理表達技巧、顧客情緒反應與回應模型
9	10 月 9 日	客訴處理與情緒管理	客訴處理與情緒管理
10	10 月 16 日	面對負面情緒與客訴的心理處理、壓力調節技巧、案例討論	面對負面情緒與客訴的心理處理、壓力調節技巧、案例討論

※本學院保留課程、師資調整之權利

