

國立臺北護理健康大學推廣教育中心

神秘客實務認證課程時程表暨內容說明



【第一天】

| D | 時程 | 課程大綱 | 說 明 |
|----------------|-------------|-------------|--|
| 1 | 9:00~10:30 | 神秘客的角色及功能 | <ul style="list-style-type: none">◆神秘客的源起與角色說明◆隱匿性服務稽核的功能與意義◆神秘客應備人格特質 |
| | 10:30~11:00 | 神秘客的基本心態及觀念 | <ul style="list-style-type: none">◆神秘客的當責思維◆神秘客執案認知與關鍵行為落實 |
| | 11:00~12:00 | 基本管理工具介紹 | <ul style="list-style-type: none">◆服務五大缺口的感受性◆二維品質模式的服務觀 |
| 12:00-13:00 午休 | | | |
| 1 | 13:00~14:00 | 任務展開-查檢表設計 | <ul style="list-style-type: none">◆從服務標準書到查檢表◆查檢表背後的意義與價值◆落實度與滿意度的平衡 |
| | 14:00~15:00 | 執案實務-查檢報告呈現 | <ul style="list-style-type: none">◆好報告的五大特質◆查檢表撰寫重點及實例練習 |
| | 15:00~16:00 | 執案實務-劇本設計 | <ul style="list-style-type: none">◆神秘稽核的心法◆稽核前置作業與劇本設計◆稽查實況與情境因應 |

TSAA 神秘客實務認證課程時程表暨內容說明

【第二天】

| D 2 | 時程 | 課程大綱 | 說明 |
|----------------|-------------|---------------|--|
| 上午 | 9:00~10:00 | 執案實務-服務關鍵掌握 | <ul style="list-style-type: none"> ◆認識並活用動態二維模式 ◆評鑑實際案例分享 |
| | 10:00~11:00 | 執案實務-執案前置 | <ul style="list-style-type: none"> ◆行前準備總盤點 ◆執案流程總複習 |
| | 11:00~11:30 | 課程複習總結 | <ul style="list-style-type: none"> ◆學習構面圖展開與分享 |
| | 11:30~12:00 | 筆試測驗 | <ul style="list-style-type: none"> ◆依協會考場規定入試。 <p>學科筆試說明： 選擇題 20 題(每題 4 分)、簡答題 4 題(每題 5 分)</p> |
| 12:00-13:00 午休 | | | |
| 下午 | 13:00~15:00 | 執案測試 | <ul style="list-style-type: none"> ◆依協會分配三種不同產業執案實測。 <p>術科實測說明： 三份執案報告需於當日 24:00 前 mail 至協會指定 e-mail 信箱。</p> |
| | 15:00~15:30 | 心得報告&資深訪員實務分享 | <ul style="list-style-type: none"> ◆分組心得報告、狀況提出。資深訪員釋疑、經驗分享交流。 |
| | 15:30~16:00 | 課程複習總結&頒發結訓證書 | <p>證書頒發說明：</p> <p>結訓證書頒發資格：二天課程到課率 100%。 認證證書頒發資格：達協會各項評量成績標準。</p> |