

高雄醫學大學「教師成長系列活動」成果報告

申請單位	學務處	填表人	葉書涵	填表日期	108.08.29
活動主題	「學務知能提升-改善服務品質」			核給計分類別	自我成長
參加對象	全校教師	參與人數	55 人	整體滿意度	98%

活動成果

- ▶ 活動宗旨： 為提昇學務輔導工作人員輔導、服務學生品質，特別邀請高雄餐旅大學李靜旻老師蒞校指導，以學習與學生相關的輔導應對與溝通。
- ▶ 活動時間： 108 年 8 月 27 日(星期二) 12：00～14：00
- ▶ 活動地點： CS209
- ▶ 活動議程：
 - 11:55-12:00 報到
 - 12:00-12:05 開場致詞
 - 12:05-12:10 大合照
 - 12:10-13:40 專題演講：「學務知能提升-改善服務品質」
主講人:李靜旻 老師
 - 13:40-14:00 Q&A
- ▶ 講員簡介： 高雄餐旅大學 航空暨運輸服務管理系 李靜旻 老師

108 年度高雄醫學大學學生事務與輔導工作計畫

「學務知能提升-改善服務品質」工作坊企劃書

一、目的：

為提昇學務輔導工作人員輔導、服務學生品質，特別邀請高雄餐旅大學李靜旻老師蒞校指導，以學習與學生相關的輔導應對與溝通。

二、依據：

本校 108 年度教育部補助私立大專校院學生事務與輔導工作經費-工作項目編號 50-「加強學務與輔導工作人員之專業與職能知能訓練」辦理。

三、活動時間：108 年 08 月 27 日（星期二）12：00～14：00

四、活動議程：

五、時 間	內 容	說 明
11:55-12:00	報到	
12:00~12:05	開場致詞-高雄醫學大學周汎濤學務長	
12:05~12:10	大合照	
12:10~13:40	專題演講： 「學務知能提升-改善服務品質」 主講人： 高雄餐旅大學 航空暨運輸服務管理系 李靜旻 老師	
13:40~14:00	Q&A	

六、參加對象：學務與輔導工作人員及輔導老師等

七、預計人數：50 人

八、活動地點：CS209

如何提升服務品質



NATIONAL KAOHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

1

個人學經歷

學歷

英國愛丁堡大學：應用語言學博士

英國愛丁堡大學：應用語言學碩士

英國斯特靈大學：英語教學學士

經歷

現職：

國立餐旅大學

航空暨運輸服務管理系 專任助理教授

經歷：

國泰航空公司 空服員
(頭等艙事務長)

高雄廣播電台「新聞英語通」節目
製作暨主持人

工作／教學專業

教學研究專長：英語教學、應用語言學、跨文化溝通

服務語言

☀ 親切問安：

適當稱謂：

姓名+頭銜（院長/先生/小姐/老師/同學



NATIONAL KAHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

17

服務語言

☀ 主動積極協助求助者：

- XX 您好!請問您需要協助/幫忙嗎?
- 您好!請問您要辦理什麼業務?
- 您好!請問.....



NATIONAL KAHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

18

服務語言

☀ 熱忱答詢:用語客氣，語氣婉轉

- XX 您好! 關於您所詢問的問題.....
- XX 請稍等一下，我幫您查詢。
- XX 我確定一下，您的意思是...
- XX 我們一定會幫您處理，請不要擔心...
- 這樣的說明，您了解了嗎？
- 這是我們應該做的。



服務語言

☀ 禮貌服務用語：“請”

- 請您到...
- 左邊請，右邊請
- 請慢走
- 請您稍等
- 不好意思請您稍等一下



服務語言

🌟 禮貌用語：“謝謝”

➤ 服務人員：謝謝！

顧客：不客氣！

➤ 顧客：謝謝

服務人員：哪裡，應該的

服務人員：不客氣，謝謝您！



NATIONAL KAHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

21

服務語言

🌟 禮貌用語：“對不起”

➤ 請人等候=> “對不起，請稍等”
“抱歉，讓您久等了”

➤ 顧客抱怨=> “對不起，我們會多注意”

➤ 作業程序疏失=> ？

➤ 插入顧客間談話=> ？



NATIONAL KAHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

22

服務語言

☀ 禮貌用語：

- 是的，好的。
- 我知道了。

☀ 避免不良口頭禪

(ok、嗯哼、對、ㄚ.. 嗯)



NATIONAL KAHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

23

服務禁忌語言

- 那我也沒有辦法！
- 你們自己想辦法看看！
- 不可能，怎麼可能！
- 這不是我能解決的。
- 這不是我們負責的！



NATIONAL KAHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

24

服務禁忌語言

- 不知道！我怎麼知道?!
- 我這樣說你到底懂嗎？
- 這個很簡單，怎麼會不懂?!
- 這是規定！
- 你去找主任也一樣，本來就是這樣！



服務語言如何說？

聲音表情＝聲調＋咬字＋音量＋速度＋感情



服務語言如何說？

☀️ CP值最高的聲音表情 - 微笑

面帶微笑雖然不是對語言的直接要求，但能夠直接影響有聲語言的聲音表情及情感表達。

~~ 微笑聲音的練習 ~~



NATIONAL KAHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

27

優質服務

☀️ 傾聽+同理心：

- 聽他說話的內容
- 聽他的話中的情緒
- 體會他的感受



NATIONAL KAHSIUNG UNIVERSITY
OF HOSPITALITY AND TOURISM
國立高雄餐旅大學

28

如何有效傾聽

- 不急著發問、分析狀況或給建議
- 不搶話插話、急於爭辯：
例：等一下，你先聽我說。
- 不急於作結論



如何有效傾聽

✶ 回應：

✶ (1) 將了解的部分表達出來給對方知道

✶ (2) 「簡述語意」+「情緒反映」

例：我可以了解您的感受。



活動照片

照片 1



學 務 長 頒 發 感 謝 狀

照片 2



李 老 師 簡 報

照片 3



參 與 人 員 聆 聽 中

照片 4



參 與 人 員 討 論 中

照片 5



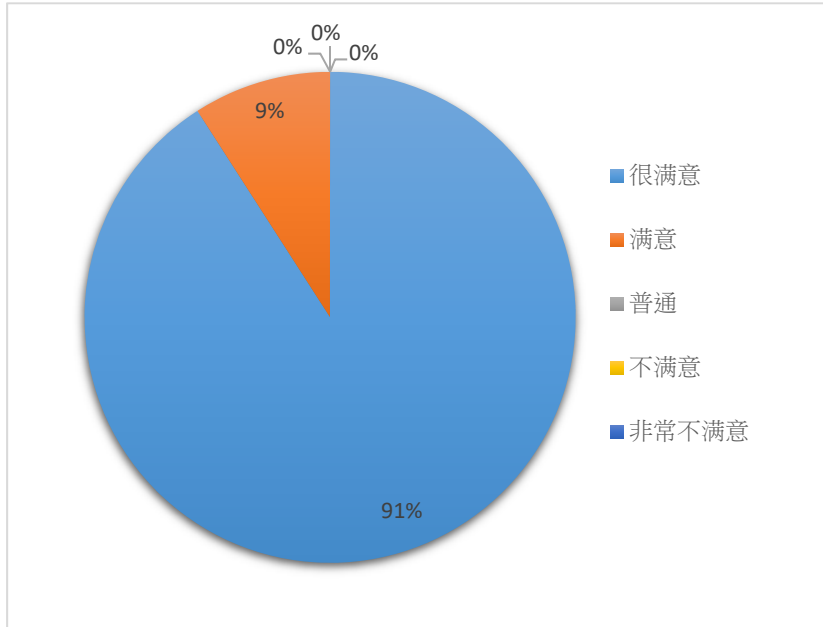
學 務 長 介 紹 講 師

「學務知能提升-改善服務品質」工作坊 活動意見調查表

活動日期：108 年 08 月 27 日

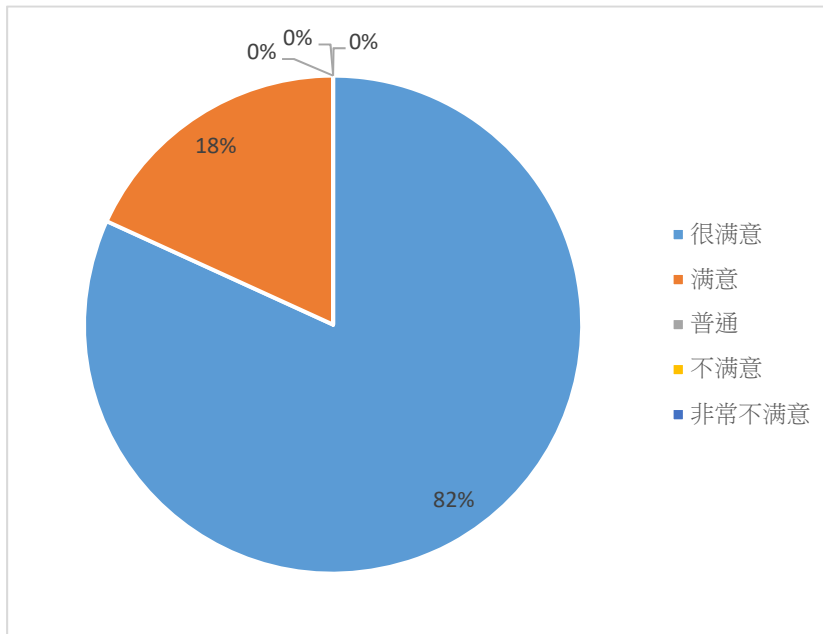
活動地點：高雄醫學大學

(1) 本次活動的日期及時段安排



項目	次數
很滿意	50
滿意	5
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0

(2) 本次活動之內容及進行方式



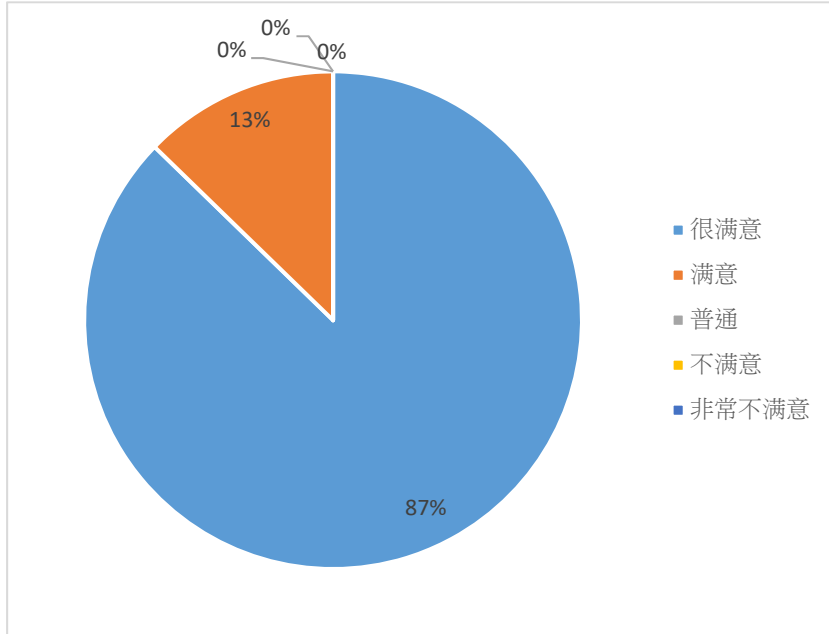
項目	次數
很滿意	45
滿意	10
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0

「學務知能提升-改善服務品質」工作坊 活動意見調查表

活動日期：108 年 08 月 27 日

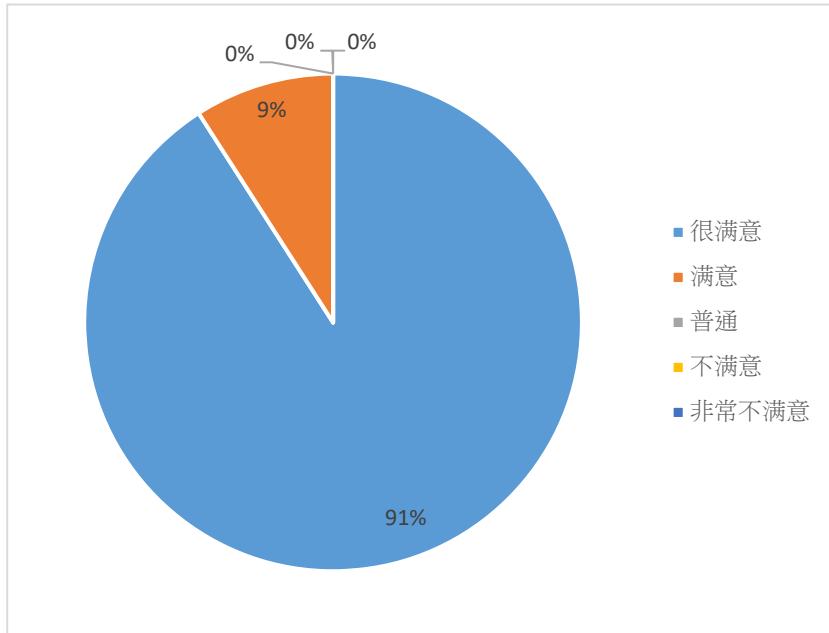
活動地點：高雄醫學大學

(3) 本次活動對您學務工作推動上的助益



項目	次數
很滿意	48
滿意	7
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0

(4) 您對本場活動整體感覺



項目	次數
很滿意	50
滿意	5
普通	0
不滿意	0
非常不滿意	0

(5) 分享您的心得與建議：無