

優質服務工作坊

旅遊與款待科工作坊

香港的航空公司顧客服務享負盛名，「優質服務工作坊」是由現任資深空中服務員專為旅遊與款待科設計，並親身指導，分享其工作經驗，讓同學認識航空運輸業的顧客服務要求及企業的訓練，如何為顧客提供優質服務，以達到顧客服務的重要指標，空中服務員將日常出勤中的親身經歷，化為課堂中的模擬場景，進行課題練習，讓同學了解服務品質差距及空中服務員如何適當處理難以取悅的客人。

工作坊的目的是希望同學們能夠將課堂上學到的理論，在實際工作環境中實踐，從而加深理解及記憶，在應付考試時就更得心應手。

工作坊的主題：

1. Parasuraman 五個顧客服務特點
2. 服務品質差距
3. 招待不易取悅的顧客

工作坊時間：2小時

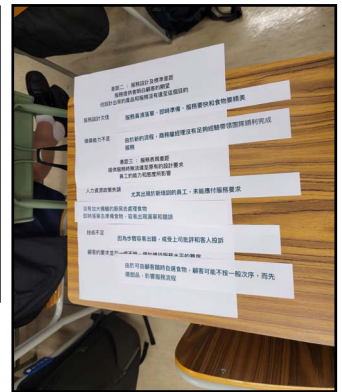
工作坊地點：學校課室

請提供設備：可接駁手提電腦的投影機或智能電視

費用：\$200起

包括：

- 現職空中服務員到校指導（廣東話）
- 工作坊練習材料及老師用教材
- 課堂工作紙



條款及細則

- 參加者必須符合最新政府抗疫規定。
- 請預先將同學分成三至四小組進行練習。
- 每位參加者須遵守政府最新防疫規定。
- 報名時需繳付全數費用，若因遲到或缺席，有關費用一概不獲發還。
- 因應實際情況，本社保留取消、延期及更改有關工作坊的權利。
- 由於導師為現職空中服務員，可能因為執勤時的航班延誤或取消而未能如期返港，令致工作坊不能如期進行，本社有權另訂日期進行工作坊。
- 如工作坊當日因颱風或暴雨，教育局宣布停課或即將停課，工作坊將會取消及另定日期進行，否則所有已繳付之費用恕不退回。



本單張之內容、圖片、價錢只作參考，本社有權不作事先通知作出更新及修改