

臺灣醫療品質協會

顧客服務管理及服務品質訓練工作坊

主辦單位：臺灣醫療品質協會、澄清醫院中港分院

時間：108年07月13日（週六）

地點：澄清醫院中港分院 敬義樓 1F 會議廳

【40764 台中市西屯區台灣大道四段 966 號】

課程表		
時間	活動內容	主講人
08:10 ~ 08:25	學員報到	
08:25 ~ 08:30	主持人致歡迎詞	長官致詞
08:30-10:00	<ul style="list-style-type: none">● 服務理念&顧客關係● 溝通對話禮節管理	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
10:00 ~ 10:10	茶敘時間	
10:10 ~ 11:40	<ul style="list-style-type: none">● 電話接待禮儀管理● 儀態禮儀接待管理	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
11:40~12:20	問候應對進退管理及 國際服務禮儀於醫療界運用	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
12:20 ~ 13:10	午餐時間	
13:10~13:40	護理躍動、看見感動	中港澄清醫院 饒瑞玉主任
13:40~14:10	友善服務，從心做起	中國醫藥大學附設醫院 劉淳儀專員/博士
14:10~14:20	茶敘時間	
14:20 ~15:20	中友百貨服務經驗分享 -「愛自己、愛服務」	中友百貨公司 客服課陳婉娟課長
15:20~16:20	鼎泰豐服務經驗分享 -「從心出發」	鼎泰豐公關副理吳怡蓉 、鼎泰豐內部講師葉宜婷
*本課程若有異動，以當日公告為準！		

臺灣醫療品質協會

顧客服務管理及服務品質訓練工作坊

主辦單位：臺灣醫療品質協會、衛生福利部臺北醫院

時間：108年07月17日（週三）

地點：衛生福利部臺北醫院 B棟急診大樓8樓大禮堂

【242 新北市新莊區思源路 127 號】

課程表		
時間	活動內容	主講人
08:10 ~ 08:25	學員報到	
08:25 ~ 08:30	主持人致歡迎詞	長官致詞
08:30-10:00	<ul style="list-style-type: none">● 服務理念&顧客關係● 溝通對話禮節管理	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
10:00 ~ 10:10	茶敘時間	
10:10 ~ 11:40	<ul style="list-style-type: none">● 電話接待禮儀管理● 儀態禮儀接待管理	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
11:40~12:20	問候應對進退管理及 國際服務禮儀於醫療界運用	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
12:20 ~ 13:10	午餐時間	
13:10~13:40	智能效能品質價值	臺北醫學大學附設醫院 醫品部暨護理部 蕭淑代主任
13:40~14:10	視病猶親、感動服務	衛生福利部臺北醫院 廖素玲秘書
14:10~14:20	茶敘時間	
14:20 ~15:20	中友百貨服務經驗分享 -「愛自己、愛服務」	中友百貨公司 客服課陳婉娟課長
15:20~16:20	鼎泰豐服務經驗分享 -「從心出發」	鼎泰豐公關副理吳怡蓉 、鼎泰豐內部講師葉宜婷
*本課程若有異動，以當日公告為準！		

臺灣醫療品質協會

顧客服務管理及服務品質訓練工作坊

主辦單位：臺灣醫療品質協會、高雄榮民總醫院

時間：108年07月20日（週六）

地點：高雄榮民總醫院 門診大樓一樓 第二會議室

【813 高雄市左營區大中一路 386 號】

課程表

時間	活動內容	主講人
08:10 ~ 08:25	學員報到	
08:25 ~ 08:30	主持人致歡迎詞	長官致詞
08:30-10:00	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務理念&顧客關係 ● 溝通對話禮節管理 	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
10:00 ~ 10:10	茶敘時間	
10:10 ~ 11:40	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話接待禮儀管理 ● 儀態禮儀接待管理 	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
11:40~12:20	問候應對進退管理及 國際服務禮儀於醫療界運用	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
12:20 ~ 13:10	午餐時間	
13:10~13:40	醫療專業與照護服務高雄榮總經驗分享	高雄榮民總醫院 鄭紹宇副院長
13:40~14:10	醫療感動服務 - 從感動員工開始	成大醫院 趙庭興理事
14:10~14:20	茶敘時間	
14:20 ~15:20	中友百貨服務經驗分享 -「愛自己、愛服務」	中友百貨公司 客服課陳婉娟課長
15:20~16:20	鼎泰豐服務經驗分享 -「從心出發」	鼎泰豐公關副理吳怡蓉 、鼎泰豐內部講師葉宜婷
*本課程若有異動，以當日公告為準！		