



德明科大 強化進入職場競爭優勢講座



圖：德明科大學務處課指組「106 學年度工讀生講習」活動照片

德明財經科技大學 10 月 18 日辦理工讀生講座，邀請景文科技大學課指組王忠孝組長蒞校，針對「服務的禮儀及態度」實施工讀生專題講座，王組長以幽默生動的內容依現今服務應有的基本觀念及態度以案例加以探討，兼具理論與實用性，與在場同學良好的互動，讓同學印象深刻，並鼓勵校內工讀生藉工讀機會，學習做事認真負責的態度，並培養積極進取、獨立自主的正確價值觀。

王組長首先以服務態度與工作能力習習相關之重要性切入主題，以大企業在面試場合中常會以一些實際測試方式挑選優秀員工案例分享，再以服務心 4 守則(1)學校基本服務禮儀(2)標準電話服務(3)應對能力避免不當行為(4)服裝儀容工作規範，讓同學們更加瞭解服務態度的重要性，另外要擷獲 96%顧客心只有黃金服務 15 秒「軟」服務才是獲取好人緣的真正「硬道理」。

最後王組長分享專業形象是要靠內在(腦、心、言、行、眼)+外在(頭髮、服裝、氣味、化妝、飾品、鞋襪)的塑造；最重要的是如何做到正確角色態度的認知:(1)必須先讓自己滿意(2)看重自己從心出發(3)熱愛自己的工作，並勉勵同學熱情的人追求價值而非價格，用心讓世界變得更美好。

聯絡人：學務處課指組 劉玉萍老師 聯絡電話：(02) 2658-5801 轉 2222

秘書室 敬啟