

115 年度臺南市觀光旅遊局問路店教育訓練課程表

(一)、第一場次：中文班及散步導覽

1. 辦理時間：115 年 9 月 14 日(星期一)。
2. 辦理地點：
上午：臺南市社會福利綜合大樓 7F 多功能研習教室
(臺南市安平區協進里中華西路二段 315 號)
下午：臺南市安平區
3. 課程名額：上午 50 人、下午 40 人

時間	課程項目	課程大綱
08：40~08：55	報到時間	學員簽到
08：55~09：00	開場	報告人：觀光行銷科 許智明專員
09:00~12:00	中文班	有效溝通與客訴應對 -課程內容(暫定) 1. 情緒管理與溝通技巧。 2. 透視顧客抱怨中的真心話與心理。 3. 案例分享解析與應對
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
12:00~13:30	午餐 (下午報到時間/學員簽到：13:50-14:00)	
14:00~16:00	散步導覽	導覽路線：運河100 雙城好河陸域導覽路線 原臺南運河安平海關→17世紀臺灣第一條運河(大員市鎮運河)舊址→17世紀荷蘭開合橋舊址→安平小礮臺砲牆→19世紀安平洋行運河舊址→安平小礮臺→安平漁港→安億橋→安平漁人碼頭
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
1. 講師資訊： (1)中文班-陳昇陽老師：桃園青年體驗學習園區講師、「人人都有演說天賦-講師寶典2」共同作者。 (2)散步導覽： A：邱明賢老師：觀光旅遊局/文化局專業解說員、導遊/領隊/導覽解說課程講師。 B：歐財榮老師：米其林三星之旅解說員。 2. 請報名參加之學員，盡量搭乘大眾交通工具前往，倘為自行開車、騎機車前往授課地點，相關停車場資訊請參考附件。(汽車停車格為收費停車格)。戶外導覽須自行前往起點「原臺南運河安平海關」集合。 3. 為響應減能減碳，請自備環保容器；戶外導覽請自備飲水並注意防曬。		

(二)、第二場次：英文班及日文班

1. 辦理時間：115 年 9 月 16 日(星期三)。
2. 辦理地點：臺南市社會福利綜合大樓 7F 多功能研習教室
(臺南市安平區協進里中華西路二段 315 號)
3. 課程名額：50 名

時間	課程項目	課程大綱
08：40~08：55	報到時間	學員簽到
08：55~09：00	開場	報告人：觀光行銷科 許智明專員
09:00~12:00	英語班	用英語遊臺南(城市行銷) 課程內容：以英文對話情境介紹台南觀光旅遊、外籍遊客抱怨的應對處置。
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
12:00~13:30	午餐 (下午報到時間/學員簽到：13:20-13:30)	
13:30~16:30	日語班	用日語遊臺南(城市行銷) 課程內容：以日文對話情境介紹台南觀光旅遊、外籍遊客抱怨的應對處置。
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
1. 講師資訊： (1)英語班-李映萱老師：政府單位志工職場英語師、英檢助理教師。 (2)日語班-大洞敦史老師:作家、「鶴恩翻譯社」負責人、沖繩音樂家、外語導遊/領隊、特約通譯、臺南市街頭藝人、臺南市日本人協會副理事長。著作：《遊步臺南12位藝術家的臺南慢時光》、《福爾摩沙三族記》等。 2. 請報名參加之學員，盡量搭乘大眾交通工具前往，倘為自行開車、騎機車前往授課地點，相關停車場資訊請參考附件。(汽車停車格為收費停車格)。 3. 為響應減能減碳，請自備環保容器。		

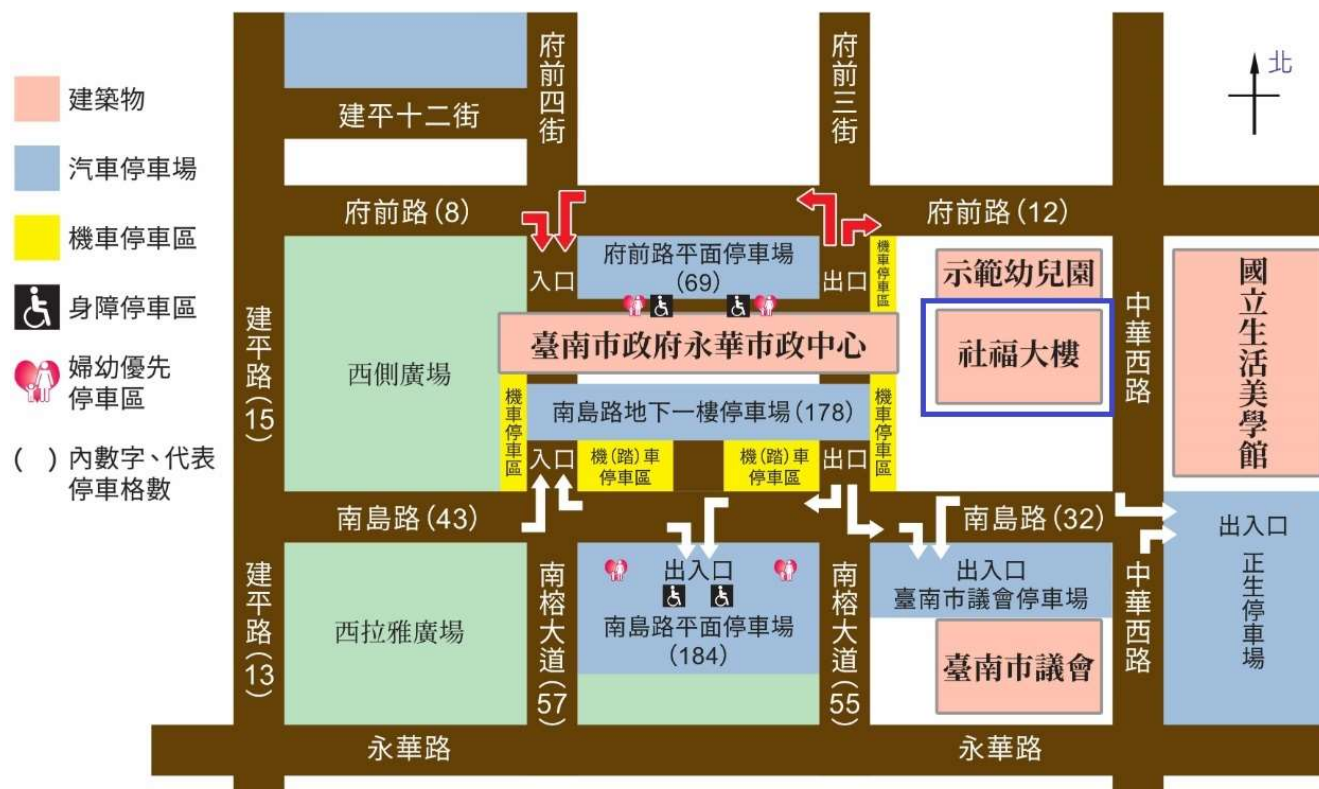
(三)、第三場次：中文班

1. 辦理時間：115 年 9 月 18 日(星期五)。
2. 辦理地點：贏地創新育成基地 1F 多功能空間。
(臺南市新營區民治路 38 號)
3. 課程名額：50 名

時間	課程項目	課程大綱
08：40~08：55	報到時間	學員簽到
08：55~09：00	開場	報告人：觀光行銷科 許智明專員
09:00~12:00	中文班	有效溝通與客訴應對 -課程內容(暫定) 1. 情緒管理與溝通技巧。 2. 透視顧客抱怨中的真心話與心理。 3. 案例分享解析與應對
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
12:00~13:30	午餐 (下午報到時間/學員簽到：13:20-13:30)	
13:30~16:30	中文班	創造優質服務價值 -課程內容(暫定) 1. 何謂服務?服務的核心理念。 2. 觀光業實際案例分享與交流。 3. 案例分享解析與應對。
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
1. 講師資訊： (1)陳昇陽老師：桃園青年體驗學習園區講師、「人人都有演說天賦-講師寶典2」共同作者。 (2)王永豪老師:朝陽科技大學休閒事業管理系所講師/終極購物網公司總監。 2. 請報名參加之學員，盡量搭乘大眾交通工具前往，倘為自行開車、騎機車前往授課地點，相關停車場資訊請參考附件。(汽車停車格為收費停車格)。 3. 為響應減能減碳，請自備環保容器。		

●臺南市社會福利綜合大樓-相關汽(機)停車資訊

臺南市政府永華市政中心周邊停車場示意圖



●贏地創新育成基地-相關汽(機)停車資訊

臺南市政府民治市政中心停車場示意圖

