

商業服務業線上英語學習營 活動簡章

主辦單位： 經濟部商業發展署

執行單位： 財團法人商業發展研究院

中華民國 114 年 3 月

目 錄

一、活動目的	1
二、辦理單位	1
三、活動日期及主題內容	1
四、活動對象與招收名額	3
五、活動費用：由主辦單位負擔。	3
六、報名方式	4
七、應配合事項之權利與義務	5
附件、商業服務業線上英語學習營師資介紹	6

一、活動目的

隨著國際交流逐漸恢復正常，來臺外籍旅客人次亦持續回升，我國服務業者將有更多機會與外籍旅客互動。對於服務業者而言，若能提供友善的雙語環境，或是第一線員工具備基本的英語溝通能力，將有助於提升其國際服務能量。經濟部商業發展署為協助我國商業服務業精進英語力，今(114)年度廣續辦理商業服務業線上英語學習營，內容涵蓋跨文化溝通、各國文化差異解析、雙語環境建置與英語接待訓練等，旨在培養店家及企業員工之國際服務能力，推動我國服務業邁向國際化發展。

二、辦理單位

主辦單位：經濟部商業發展署

執行單位：財團法人商業發展研究院

三、活動日期及主題內容

採主題式教學，內容包含餐飲、零售(食品零售、非食品零售)、生活服務業常見情境商用英語，由中、外籍專業師資帶領企業學員進行英語口說練習，共計 12 場次，除了第 8/4(一)為 2 小時(含 AI 翻譯軟體教學)之外，其餘每堂皆為 1.5 小時，本次活動全程線上視訊教學。

課堂	活動日期	活動時間	主題	講師
1	4/22(二)	14:00~ 15:30	■ 迎賓接待與基本溝通 <input type="checkbox"/> 如何用英語親切問候顧客，營造良好第一印象 <input type="checkbox"/> 簡單對話技巧，拉近與顧客的距離 (如天氣、旅行話題) <input type="checkbox"/> 介紹店內環境與服務特色	Mika 老師
2	5/5(一)	10:00~ 11:30	■ 介紹產品與推薦服務 <input type="checkbox"/> 如何用英語介紹產品、菜單或服務項目 <input type="checkbox"/> 掌握關鍵形容詞與比較級，提升產品吸引力	Mika 老師

課堂	活動日期	活動時間	主題	講師
			<input type="checkbox"/> 推薦最受歡迎的商品或服務	
3	5/20(二)	14:00~ 15:30	<input checked="" type="checkbox"/> 付款、結帳與折扣說明 <input type="checkbox"/> 解說付款方式（現金、信用卡、行動支付） <input type="checkbox"/> 介紹折扣、會員優惠與促銷方案 <input type="checkbox"/> 處理找零與帳單相關問題	Mika 老師
4	6/9(一)	10:00~ 11:30	<input checked="" type="checkbox"/> 處理顧客問題與客訴 <input type="checkbox"/> 如何友善應對顧客問題與特殊要求 <input type="checkbox"/> 常見客訴場景（商品問題、等待時間、餐點錯誤） <input type="checkbox"/> 提供解決方案，維持良好顧客服務體驗	Mika 老師
5	6/24(二)	14:00~ 15:30	<input checked="" type="checkbox"/> 預約與服務安排 <input type="checkbox"/> 接聽電話與現場預約英語對話 <input type="checkbox"/> 如何詢問顧客需求，安排適合的時間與服務 <input type="checkbox"/> 取消與更改預約的應對方式	Mika 老師
6	7/7(一)	10:00~ 11:30	<input checked="" type="checkbox"/> 送別顧客與回饋邀請 <input type="checkbox"/> 如何禮貌送客，留下專業的最後印象 <input type="checkbox"/> 邀請顧客留下評論與回饋（如 Google 評論） <input type="checkbox"/> 誘導顧客回流，增加回購率	Mika 老師
7	7/22(二)	14:00~ 15:30	<input checked="" type="checkbox"/> 文化差異與跨文化應對技巧 <input type="checkbox"/> 了解不同國家的服務文化與消費習慣 <input type="checkbox"/> 如何避免文化誤解，提供適切服務 <input type="checkbox"/> 在尊重文化的前提下推銷	Mika 老師

課堂	活動日期	活動時間	主題	講師
			商品與服務	
8	8/4(一)	10:00~ 12:00	<ul style="list-style-type: none"> ■ 練習模擬：完整情境應對訓練、AI 翻譯軟體工具應用 □ 模擬各類接待場景，增強臨場應變能力 □ 小組互動角色扮演，提升流暢度與自信 □ 綜合複習全系列課程，確保學員學以致用 □ ChatGPT 應用教學 	Mika 老師、 商研院
9	8/19(二)	14:00~ 15:30	零售業(非食品類)實戰演練	Matthew 老師
10	9/1(一)	10:00~ 11:30	零售業(食品類)實戰演練	Matthew 老師
11	9/16(二)	14:00~ 15:30	餐飲業實戰演練	Matthew 老師
12	9/22(一)	10:00~ 11:30	生活服務業實戰演練	Matthew 老師

*以上各堂課程將視課程狀況做調整，若有異動以實際上課內容為主。

四、活動對象與招收名額

(一)活動對象：參與企業及店家屬於商業服務業，且為依公司法、有限合夥法或商業登記法設立之公司、有限合夥或商業；或依法辦理稅籍登記之營利事業。

(二)招收名額：本次活動皆為線上課程，無人數限制；惟主辦單位仍保留報名員額調整之權利。

五、活動費用：由主辦單位負擔。

六、報名方式

(一)報名方式：一律採線上報名(連結：<https://reurl.cc/Dq18kO>)

(二)聯絡窗口

1. 執行單位：財團法人商業發展研究院 劉先生/林先生
2. 電話：(02)7707-4839 / (02)7707-4834
3. Email：dannyliu@cdri.org.tw / jefferylin@cdri.org.tw
4. 地址：10665 臺北市大安區復興南路一段 303 號 4 樓

七、應配合事項之權利與義務

- (一)參與企業於活動結束後須配合提供相關資料、照片及改善成果，以及接受評估或填寫問卷。
- (二)參與企業若有發生消費糾紛或違反消防安全、食品安全、衛生等相關法令規定、所提報資料不實或侵犯他人智慧財產權者，主辦單位有權撤銷企業參加資格。
- (三)配合本計畫執行單位編撰研究報告及出版品等需求，而運用提案單位與企業提供之計畫成果及內容時，其智慧財產權等一切相關權利歸屬經濟部商業發展署。
- (四)本計畫個人資料之蒐集、處理或利用，依個人資料保護法相關規定辦理。
- (五)主辦單位保留活動修改、異動、取消之權利。
- (六)如有其他相關未盡事宜將另行公告。

附件、商業服務業線上英語學習營師資介紹

講師姓名	學/經歷
 <p data-bbox="360 877 704 961">彭若寧 Mika 空中英語教室專案講師</p>	<ul data-bbox="786 583 1295 709" style="list-style-type: none">➤ 紐約大學英語教學碩士➤ 科見美語、文化大學英文講師➤ 空中英語教室特邀講師
 <p data-bbox="360 1503 704 1587">Matthew John Beale 空中英語教室專案講師</p>	<ul data-bbox="786 1192 1243 1369" style="list-style-type: none">➤ 空中英語教室特邀講師➤ 全英語授課(EMI)訓練顧問➤ 演講英語老師➤ 共同基金管理人