

105 年度行動學習成果（表一）

科 別	觀光科		
主 題	客訴處理技巧		
時 間	106.06.03	地 點	303 教室－觀二壹
演 示 方 式	QR code、YouTube 影片、PPT 講解、Quizlet		
演 示 人	周佩雯		
成 果 展 示	照片		



圖 1 行動學習班級



圖 2 行動學習 QR code

105 年度行動學習成果（表二）

科 別	觀光科		
主 題	客訴處理技巧		
時 間	106.06.03	地 點	303 教室—觀二壹
演 示 方 式	QR code、YouTube 影片、PPT 講解、Quizlet		
演 示 人	周佩雯		
成 果 展 示	照片		



圖 3 用手機觀看 YouTube 影片－Dealing with Angry Customers 微電影



圖 4 分組用手機玩 Quizlet 學習本課單字

105 年度行動學習成果（表三）

科 別	觀光科		
主 題	客訴處理技巧		
時 間	106.06.03	地 點	303 教室－觀二壹
演 示 方 式	QR code、YouTube 影片、PPT 講解、Quizlet		
演 示 人	周佩雯		
成 果 展 示	照片		

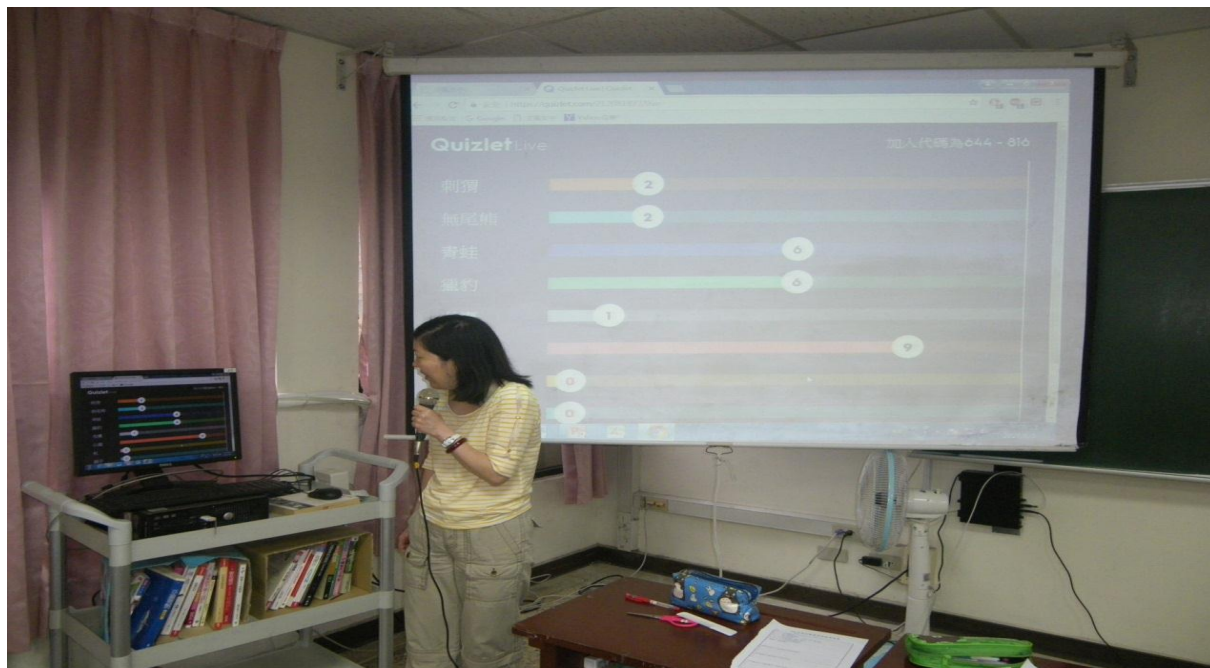


圖 5 Quizlet 分組競賽成績



圖 6 講解客訴流程投影片

105 年度行動學習成果（表四）

科 別	觀光科		
主 題	客訴處理技巧		
時 間	106.06.03	地 點	303 教室－觀二壹
演 示 方 式	QR code、YouTube 影片、PPT 講解、Quizlet		
演 示 人	周佩雯		
成 果 展 示	照片		



圖 7 講解客溝通三要素投影片



圖 8 教師引導學生撰寫學習單