

105 年度行動學習教案

教學策略	主題式學習模式			
授課年級	觀光科二年級			
授課班級	觀二壹			
學習時程	起：106 年 6 月 03 日~迄：106 年 6 月 03 日，共計 1 日			
主題名稱	客訴處理技巧			
教學方式	講述、討論、Quizlet 競賽			
資源/設備/書籍	平板電腦、黑板、數位教學資源（影片與電子書等）、YouTube 分享、餐旅英文與會話 IV 課本（龍騰文化）、Quizlet 單字學習			
教學評量	1.影片觀賞 2.Quizlet 單字競賽 3.學習單			
教學時間(分)	50			
教學目標	1.認知： (1)如何處理客訴。 (2)了解客訴溝通技巧。 2.情意： (1)能了解客訴流程。 (2)能了解客訴處理五大原則。 (3)能了解客訴溝通三要素及五大態度。 3.技能： (1)能確實理解客訴處理原則，嘗試運用。 (2)能學習客訴溝通的要素及態度。			
教學活動	目標	教材	教具	時間(分)
1.影片： 應用情境微電影	藉「Dealing with Angry Customers」應用情境微電影導出本次主題－客訴處理技巧。	YouTube - Dealing with Angry Customers應用情境微電影	 手機/平板 電腦	6:11'
2.PPT 說明： (1)如何處理客訴。 (2)客訴溝通技巧。	了解客訴流程及客訴處理五大原則。 解客訴溝通三要素及五大態度。	1.PPT 電子教案。 2.餐旅英文與會話 IV 課本。		20:00'
3.Quizlet： 餐旅英文與會話 IV 課本單字學習。	相關課文重點單字學習。		手機/平板	10:00'

4.學習單				14:00'
	YouTube - Dealing With Angry Customers 應用情境微電影 https://www.youtube.com/watch?v=ybCxN86n61k 			

專任教師 周佩雯