

105 年度行動學習課程學習單

班級：_____ 學號：_____ 姓名：_____

科 別	觀光科		
主 題	客訴處理技巧		
時 間	106.06.03	地 點	303 教室
演 示 方 式	PPT 講述、演練、問答		
教 學 目 的	1.學習客訴處理技巧。 2.學習客訴溝通技巧。		
1.請簡述「客訴流程」。			
2.處理客訴的五大原則為何？請條列簡述。			
(1) _____			
(2) _____			
(3) _____			
(4) _____			
(5) _____			
3.客訴溝通的三要素為何？請條列簡述。			
(1) _____			
(2) _____			
(3) _____			
4.客訴溝通的五大態度為何？請條列簡述。			
(1) _____			
(2) _____			
(3) _____			
(4) _____			
(5) _____			