

行銷金典獎



成為六顆星品質的服務員

用心微笑 溫暖你的心



18 屆服務管理組



目錄

談 ATC CLUB 品牌故事	3
ATC CLUB 創建初衷與理念	3
ATC CLUB 關於菜菜	3
ATC CLUB 成長歷程	4
ATC CLUB 現況	4
ATC CLUB 18 屆經營理念	4
ATC CLUB 目標執行及重點	4
ATC CLUB 18 屆經營專案執行策略與結果	5
成果效益評估	9
自我評語	10
ATC CLUB 還能在更好的地方	10

談 ATC CLUB 品牌故事

ATC CLUB 創建初衷與理念

台中 EMC 服管組使命與基本責任在於「提升學員上課現場的服務品質」。然而，在台中服務現場的過程中，服管組發覺到了在現有現場服務以外，我們能夠更加協助、給予學員額外資源的方式。加上為了長期保持社團活絡性，企劃社團初始也同將幾項固定「節目」安排在內。而臉書在臺灣人民使用的社群網路中普遍程度高，大學生更是頻繁使用的族群，因而透過 ATC CLUB 臉書的社團能夠達到與學員的互動。

促進實際交流

多數學員為形影單支的來到臺中 ATC Club 上課只有在 ATC 上課時能夠有互動，上完課之後，便為零交集。

保留資訊

除了可以解決資訊部隊等像是，現場 PUSH 活動沒上課同學無管道得知之外，也能夠達到留下資訊的功能。

預防上課人數下滑

前兩者造成學員持續來上課動機及情感聯結降低使得學員上課數下滑。

經營及創辦目的



ATC CLUB 關於菜菜

菜菜誕生-
菜菜源自於 YANG 標誌樹的圖樣，象徵著志工乃是成長的小幼苗，也可以說是志工的形象代言人。

菜菜形象代言人-
透過菜菜能夠以較趣味及不一樣的方式來與學員互動，使得我們與學員的關係更親近。

菜菜陪伴-
在許多活動及上課現場我們都可以看到菜菜的身影，也可以因此增加學員與志工協會的感情連結。

大家好，我是菜菜

ATC CLUB 成長歷程

ATC CLUB

2015 年 11 月始

過去執行專案

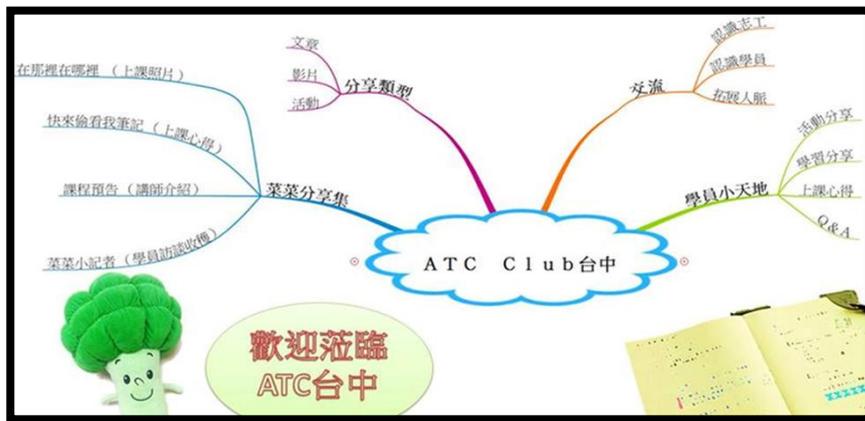


專案名稱	內容	實施狀況
可以偷看你的筆記嗎~	志工將自身的筆記分享予學員以達到共同學習	現今的「菜菜小筆記」
在哪裡~在哪裡~	透過照片留下回憶	仍在執行中
菜菜小記者	透過訪問了解學員的上課心得	停止
神秘嘉賓瘋狂來襲	透過課程預告能告讓學員了解本周課程及抱有期待感	現今「課程預告」
志工歷險記	志工分享能夠與學員增加互動	志工文章分享持續至今

ATC CLUB 現況

ATC CLUB 18 屆經營理念

本屆經營 ATC CLUB 是延續自上屆的初衷，我們要創立一個講師、學員及志工可以一起交流的平台，而這個平台沒有時間、場地的限制，志工也可以透過這個平台服務學員。



ATC CLUB 目標執行及重點

本屆目標希望能夠促進與學員的交流，以下是我們目標執行及重點。

1. 增加學員的平均上課人數
2. 創立學員、志工與講師的交流平台
3. 增加學員分享文章數

18 屆執行專案總覽

課程連結	課前預告 課程照片 課後筆記	課外學習分享	志工分享 學員分享 菜 e 小語錄	志工活動宣傳	志工招募 公企活動
------	----------------------	--------	-------------------------	--------	--------------

ATC CLUB 18 屆經營專案執行策略與結果

一、課程預告

意義：透過課程預告，學員能夠瞭解本周的課程內容，並且提升對於課程的興趣與期待感。

效益：增加學員的平均上課人數。

內容：傳承至上屆「神秘嘉賓瘋狂來襲」，因人力狀況而放棄以影片方式呈現，而改採製作圖片及 PO 文預告。

課程預告

ATC 當周課程預告 ↓



從課程預告及學員留言，我們可以看到，透過「課程預告」的方式，除了能夠提醒學員上課時間及內容，增加對課程的期待感，還能夠達到志工與學員的互動，增加學員與台中 ATC CLUB 的感情連結。

學員留言 ↓



照片分享

二、照片分享-在哪裡~在哪裡~

意義：這一屆除了延續上一屆照片分享之外，還做了新的突破，使得照片分享不僅僅只是發布照片、日期、課堂而已，還有簡短的課後心得或筆記整理，使學員在回憶當時上課情況外，也可以回憶一部分課堂內容。

效益：增加學員與上課現場的感情連結，達到交流作用。



李俊昇 ▶ 台中ATC club
2月27日 21:08 · 回

【在哪裡、在哪裡~】
02/26的課程的照片來囉!
上、下午場:《散發明星般的光芒-形象行銷,魅力表達》
韓瑞信 老師 才華教育訓練機構總經理
昨天連假期間,不畏寒冷的ATC夥伴們,想必是收穫滿滿、滿載而歸。對於韓瑞信老師那激動人心的演講,到現在是否仍有所感觸呢?別忘了這樣的感覺,因為對於自身的形象塑造,不是一天造成的,行銷自我是無時無刻的,展現屬於自己魅力,不畏懼表達自我。
附上連結:<https://drive.google.com/open?id=0B-R6wYTM-bVN0d1YlQ5WHAwZ1U> 一和張宥軒及其他 10 人。



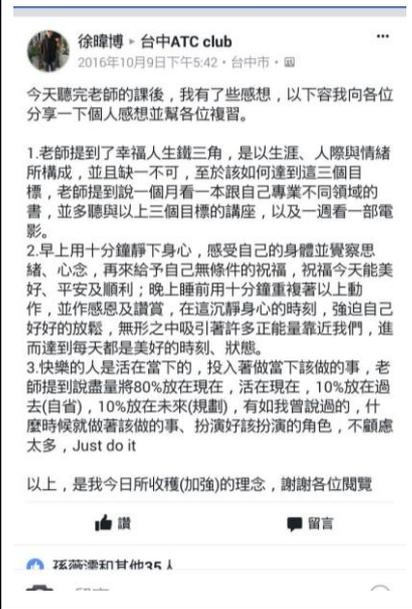
心得分享

帶動學員效仿，最後達到兩者交流思想的成效。

成效：達到與學員思想的交流，也使得課程能夠延續至平日沒上課的時候，讓學員來上課動機增加。



←左邊為志工分享上課心得
右邊為學員效仿上課心得→
有此我們可以看到心得分享的成果，學員與志工的交流，以達到共同與學員共同



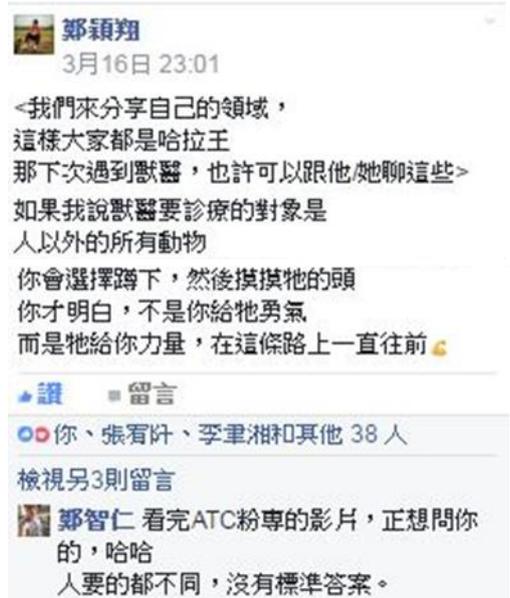
文章互動分享

五、文章互動分享

意義：提供一個共同學習與分享文章的平台，增加學員與 ATC 的感情連結。

內容：藉由一些時事議題、文章分享，促使學員在 Club 上有更多的交流，而不僅限於 ATC 的課程。

效益：增加學員分享文章數



菜e小語錄

六、菜e小語錄

意義：透過簡單的生活語句，達到和同學的共鳴

內容：菜e小語錄靈感來自於「每天一句負能量」，希望能夠透過簡單的話語，讓學員獲得生活小確性，也增加 ATC CLUB 內容多元性。

效益：除了讓學員能夠獲得生活的小確性之外，也能增加 ATC club 的內容多元性，增加學員對 ATC CLUB 新鮮感及期待，增加學員的連結。

-目前執行狀況：停擺中



七、公企活動宣傳

意義：如 18 屆公企組願景(成為學員為了活動而來 ATC 的團隊)，每個月會舉辦與學員之間的交流活動，並把活動訊息 PO 文在 Club 上面，達到與學員在 ATC 場合外互動的機會。

內容：公企組宣傳文宣、報名聯結以及活動結束後照片分享，能夠學員的感情連結。

成果：提升同學關注 ATC CLUB 的頻率，具體成效如下

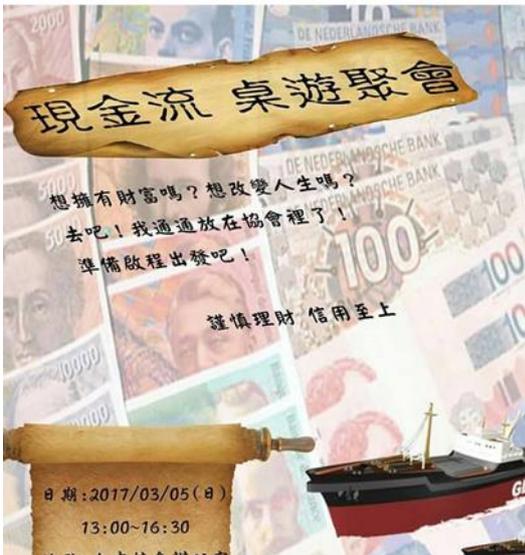
公企 2 月活動透過 ATC CLUB 報名人數 3 人

3 月現金流活動 ATC CLUB 報名人數 13 人

公企組活動宣傳

陳重佑
2月21日 21:18 · 國

哈囉everybody
我是E.M.C志工重佑你們好~
開學症候群是不是都跑出來了呢
新的學期新的開始新的人生
那一定要來參加我們最新推出的活動
「現金流 桌遊聚會」體驗驚險刺激的人生
時間在3/5(日)13:00-16:30..... 繼續閱讀



想擁有財富嗎?想改變人生嗎?
去吧!我通通放在協會裡了!
準備啟程出發吧!
謹慎理財 信用至上

日期:2017/03/05(日)
13:00-16:30

活動照片分享貼文

張煜謙新增了35張相片
3月8日 13:53 · 國

2017.03.05 現金流 桌遊聚會
在刺激瘋狂的奪夢中畫下句點啦~!!
當天的看見只能用「人生」來形容了

微薄薪水的媽媽嘍
失業、破產拼命上游的大哥
前途坎坷的大老闆..... 繼續閱讀



劉伍一和其他37人
9則留言

公企活動

八、志工招募訊息

意義：可以透過 ATC CLUB 增加志工訊息的曝光度，也可以和學員互動。

內容：志工組織的介紹影片(左圖)及相關文宣(右圖)，並且也能夠讓學員更了解志工組織內部。

成果：學員更認識志工組織，也增加學員與志工的互動。

當然看完這段影片，也許你們也能夠更認識志工們……不虛假不虛言……
好也！其實差異人性行錢！
謝謝大家~祝大家樂樂愉快~



Hello!
認識我們
臺中E.M.C.志工

夥伴 成長 服務

志工招募

讓你的人生多一份精彩
大學生活更加豐盛

快來加入我們吧

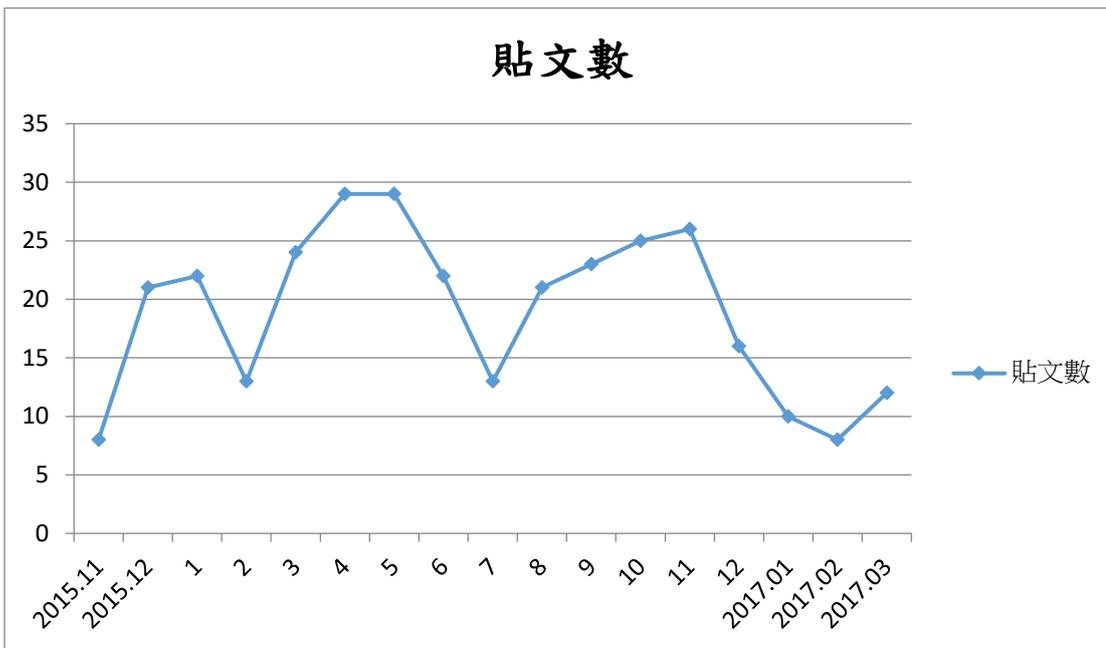
報名時間
即日起
面試時間
1/5或1/6
18:30-21:00
面試地點
台中市

人資志工招募

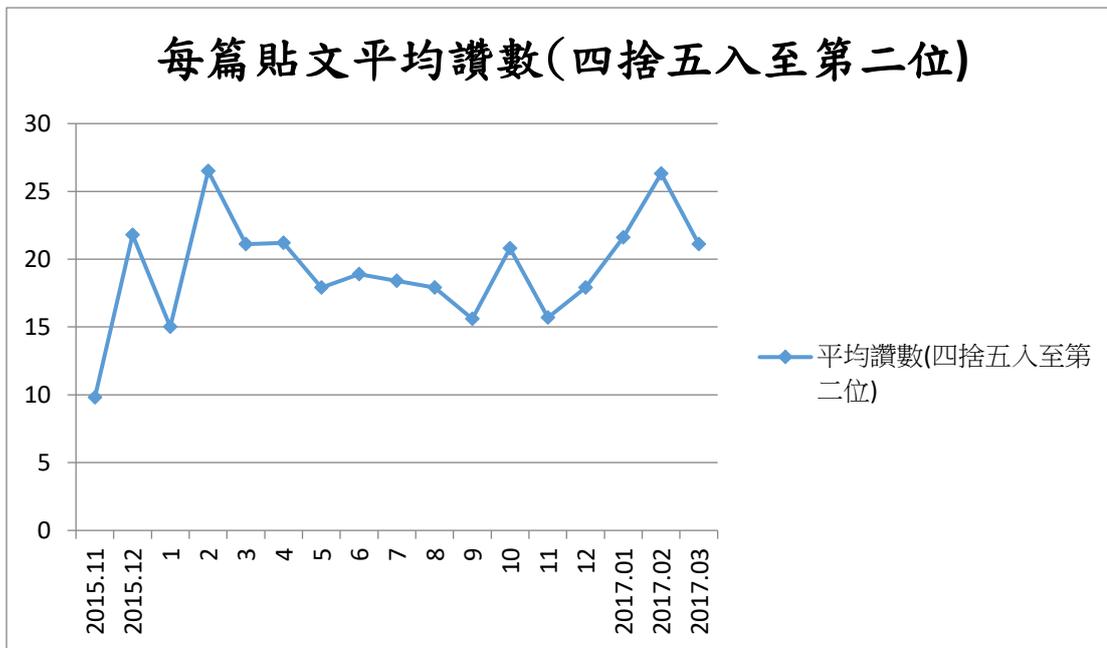
成果效益評估



去年 4 月 4 號 CLUB 人數為 279 人，隔了一年成長為 585 人



此圖表是從 CLUB 創立以來，以月為單位，一個月的平均貼文數。早期剛創立時過多的貼文使得社團性質較向粉絲團經營，很少互動，在 2016 七月時調整貼文數量，較不是單一經營社團。(此圖表貼文數為志工貼文數)



此圖表是含概志工以及學員貼文的讚數平均，可以看到 2016 年 3. 4. 5. 6 月是志工文章數最多，但讚數則是最少的時期，也因為看到此現象，在 7 月時轉型成互動性的經營方式。2017 年初除了志工貼文外，學員也陸續分享文章，讚數的平均逐漸上升。

自我評語

社團經營這屆已是第二年了，會發現到有許多節目會因為學員的不同，而有不同的回應在此也做了不少得更動以及宣傳，在現有的人力狀況下，要做出與以往不同的節目屬實不易有時按表操課的節目，學員的反應遊覽數以及讚數上。而在這一年所做的突破，除了節目的專業提升之外，最大的收穫是陸續有學員進行生活分享以及課程心得。

ATC CLUB 還能在更好的地方

沒有更加完善的宣傳流程，雖有持續的新增成員進入 CLUB 當中，但普遍的新進學員並無相當了解 CLUB 的交流部分。以及尚未有效引起學園遊覽貼文的效果，讚數平均在 25 上下，並無與成員人數成正比，台中 ATC CLUB 不單單只有網路經營與宣傳，在往後的 ATC 現場分享得與 CLUB 有更深的連結，才能使學員在此平台中有更多交流的機會。