

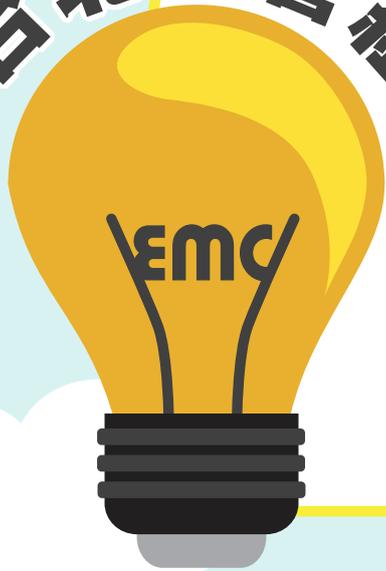


# 服務金典獎

## 台北 E.M.C. 服務管理組

【熱情微笑 · 專業服務】

# 台北服管雷



定位：講座現場的**導演**

願景：成為大專生涯發展協會**前進的力量**

理念：**用心關懷，培育人才**

目標：打造**讓人開心**的講座

Slogan：**熱情微笑 專業服務**

- 近程目標：穩定服務品質、內部行政結構強化
- 中程目標：學習知識成長計劃、領導者培育、創意服務
- 長程目標：領導者培育、更溫暖的服務、傳承下一屆

20160518 假日講座服務教育訓練  
20160524 服務心態教育訓練

5

服務班表優化  
服務箱優化  
天使之音上線

7

20160913,23 服務考核  
20160929 假日教育教育訓練

9

20161128 DM 美編設計分享會  
20161127 創意服務 - 米奇在哪裡  
20161130 會議管理教育訓練

11

20170115 創意服務 - 賀新年  
20170127 創意服務 - 賀年影片(線上)

1

創意服務 - 地球村  
創意服務 - ATC 好句分享  
講座小天使專案 - 實驗階段  
大導養成 - 服務組長培育  
服務檢討書優化  
服務滿意度問卷

3

創意服務  
傳承與交接

5

201608 服務表單優化  
20160815 服務參訪 - 福華飯店  
20160822 諮詢教負教育訓練

8

10

20161019 口語表達分享會  
20161023 創意服務 - 傳遞「心」價值  
大導養成 - 服務組長培育

12

20161225 服務滿意度問卷  
創意服務 - 聖誕節  
20161228 諮詢教負教育訓練

2

201702 創意服務 - 小小兵初體驗  
創意服務 - 17 大進吉  
20170210 服務參訪 - 鼎泰豐  
20170212 ATC 感上線  
201702 13,16 服務考核

4

講座小天使專案 - 正式上線  
創意服務 - 特派員狂想曲  
大導養成 - 服務組長培育  
美食地圖專案  
20170429 假日教育教育訓練

# 現況分析：

## 志工心態與能力問題分析

1. 志工對於「服務」了解程度不一，導致熱情不易維持。
2. 志工對於服務流暢度及臨機應變的彈性尚有進步空間。

## 講座現場服務品質問題分析

1. 講座服務以行政流程為主，缺少更有溫度的款待。
2. 志工與學員連結度不足，創意服務未讓學員有感。

# 服務金典燦

## 06

### 創意服務

週週製造驚喜  
打造開心上課環境

P10

## 01

### 天使之音

先感動員工  
才能感動顧客

P2

## 05

### 講座小天使

落實貼心服務，緩解  
首次上課學員不安

P9

## 02

### 專業服務員 培訓計劃

知識、技能、態度  
專業全方位提升

P3

## 04

### ATC 感

從視覺感受下手  
為環境打造整體感

P8

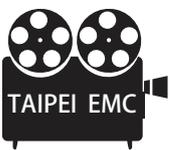
## 03

### 完善服務系統

與時俱進，資源有效運用

P7

【熱情微笑 · 專業服務】



# 01 天使之音

先感動員工，才能感動顧客



## 現況分析

志工對於「服務」這件事了解程度不一，導致熱情不易維持，僅將「服務」當作週日的例行公事。

1. 志工服務心態不健全，演變成抱怨多、收穫少。
2. 志工內部凝聚力不足。



## 解決方案

**專案：**天使之音

**時間：**始於 2016 年 7 月

**目標：**

1. 掌握夥伴服務狀況，並及時關心。
2. 提高夥伴服務熱忱。
3. 養成夥伴自我檢視習慣。



## 專案策略

**執行重點：**

下工後確實填寫表單。

**執行策略：**

每次服務後填寫天使之音表單，並由當週組長擔任傳佳音天使，形成正向回饋循環。

※ 註：天使之音表單於附件中



## 執行計劃

實施天使之音，引導夥伴檢視自己每次服務狀況，進而領悟服務意義與樂趣。

1. 對自己服務評分
2. 服務的開心指數評分
3. 自己的內心話
4. 匿名對夥伴說話 (由組長擔任傳佳音的天使。)

## 【數據統計】

※ 註：0814 前尚未新增開心指數量表

### 2016.7~2017.3 天使之音統計折線圖

星星數 (1~5)



月份	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	一月	二月	三月
自評分數平均	3.4	3.0	3.2	3.4	4.0	4.0	3.2	3.8	3.6
開心指數平均	-	4.0	3.8	3.9	4.2	4.0	4.0	4.2	4.0

## 【數據分析】

### 自評分數：

前期 (7~9 月)      中期 (10~12 月)      後期 (1~3 月)

分數較低。組織初交接，軟硬體重整，仍處於熟悉狀態。

分數趨穩。經歷服務考核以及教育訓練後，較有信心。

分數稍跌。新年度新專案上線，雖較不熟悉，平均也沒有下降太多。

### 開心指數：

開心指數相對來說穩定許多。特別值得注意的是單次的變化，前期 (8 月) 的變動十分劇烈，後期開心指數升高且穩定。可以推測是經過多次的內部正向回饋，獲得成就感，因此測得結果。

## 【成果效益】

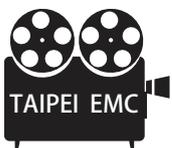
先感動員工，才能感動顧客

### 掌握夥伴們服務狀況

1. 歸屬感：每次服務後都能夠了解到夥伴對於自己的評價以及內心話，並且及時關心，凝聚團隊。
2. 成就感：透過匿名留言，互相加油打氣，讓夥伴對於服務產生成就感，更提高服務熱忱。

### 養成自我檢視習慣

1. 夥伴：有效檢視自己每周服務狀況，與自己對話。
2. 服管組：調整領導方式，團隊開心，才能讓學員開心。



## 02 專業服務員培訓計畫

知識、技能、態度，專業全方位提升



### 現況分析

在講座現場，夥伴遇到突發事件時，往往會手足無措，失去專業度和流暢度。

1. 服務專業、流暢度不足。
2. 隨機應變的彈性加強。
3. 務時太注重 SOP 流程，而忘記把「讓學員開心」的理念放在第一位。



### 解決方案

**專案：**講座服務教育訓練、服務考核  
**時間：**每四個月一次

- 目標：**
1. 提升講座服務滿意度。
  2. 培育各職位所需人力。
  3. 增進夥伴隨機應變能力。



### 專案策略

**執行重點：**  
透過教育訓練及考核制度，培育夥伴成為專業服務員。

**執行策略：**  
程度分層教育訓練，因材施教，提升夥伴能力外，更進行考核，檢視自己的學習。



### 執行計劃

由助教及資深服務組長教授，有效始夥伴了解職位的意義。下列教育、考核，為每四個月一個循環。

1. 服務心態教育訓練
2. 講座服務教育訓練 - 初階
3. 區域負責人教育訓練 - 進階
4. 服務考核

## 【執行成果】

### 知識面

學習、吸收、內化、記憶、表達

### 考核驗收

從知道到做到

1

### 心態面

認知、體驗、認同

2

3

### 技能面

觀摩、練習、熟練、自然

4

## 服務心態教育訓練

### 專案目的：

1. 增進舊夥伴的服務心態，進而提高講座現場的服務品質。
2. 讓新夥伴了解服務的本質、服務心態上的建立。

### 活動概況：

日期：20160608

講師：孟葶助教

出席人數：19 人

整體活動滿意度：96%

### 活動回饋：

1. 迪士尼的危機處理十分讓人折服。
2. 用真誠的心去交朋友，服務也是如此。

### 成果效益：

1. 透過課程讓夥伴建立正確的服務心態。
2. 透過心態的建立，使講座現場的服務品質進而提升，也更加溫暖。



## 專案目的：

1. 提升講座現場服務品質。
2. 增進新夥伴對講座服務環境的認識。
3. 學習假日講座服務時，各個職位分工及會遇到的狀況。

## 活動概況：

日期：20160518  
 講師：侯彩紅、黃筱筑  
 出席人數：17 人  
 整體活動滿意度：90%

日期：20160929  
 講師：侯彩紅、黃筱筑  
 出席人數：18 人  
 整體活動滿意度：88%

## 活動回饋 (最印象深刻的話)：

1. 簡單的事情重複做，重複的事情用心做。
2. 不管再累都還是要面帶微笑，這挺不容易。
3. 熱情微笑，專業服務。

## 成果效益：

1. 透過課程解說讓夥伴們清楚職位流程。
2. 培養夥伴解決問題的能力。



# 區域負責人教育訓練 (進階)

## 專案目的：

1. 提升講座現場服務品質。
2. 培育教室負責人或諮詢職位時，能夠更有執行力與效率提升。

## 活動概況：

日期：20160822  
 講師：孟亭助教  
 出席人數：19 人  
 整體活動滿意度：100%

日期：20161228  
 講師：侯彩紅  
 出席人數：16 人  
 整體活動滿意度：90%

## 活動回饋：

1. 各種表單 將心比心
2. 主要是教負處理事情臨機應變的方法
3. 開心乃是服務最重要的原則，不論是對於志工還是對於學員。
4. 區域負責人，最關鍵心態，與處理核心
5. 諮詢如金鑰匙般的萬能，教負要如有心電感應，分秒必爭。

## 成果效益：

1. 夥伴對於後台操作更為熟悉。
2. 面對各種疑難雜症有解決的基礎概念。



注重服務的核心價值，要夥伴們去思考「假日服務對我們來說代表什麼？」

### 專案目的：

1. 提升講座現場服務品質。
2. 提升服務流暢度及隨機應變能力。
3. 檢視自己的服務狀況需改進之處。

### 活動概況：

日期：20160913,0923

應考人數：17 人

整體活動滿意度：80%

日期：20170213,16

應考人數：22 人

整體活動滿意度：89%

※ 缺考人員予以補考筆試及補服務兩次



### 考核流程：

1

#### 微笑提醒

考核開始前提醒夥伴別忘記笑容，因為熱情微笑是我們最重視的價值。服務考核的核心概念不為考試，而是讓夥伴檢視自己的服務。

2

#### 紙筆測驗

依據夥伴服務經驗、對講座熟悉程度不同，分成 A、B 兩種試題。讓夥伴都能透過服務考核有所收穫。

A 卷：考驗隨機反應

B 卷：考驗 SOP 熟悉度

3

#### 實作測驗

依據熱情微笑、動作流暢度、職位熟悉度、隨機反應能力作為評核。

發卡：發卡流暢度

驗卡：學員入場的四種狀況

刷卡：課堂登記疑難排解

客服：有效協助學員解決問題

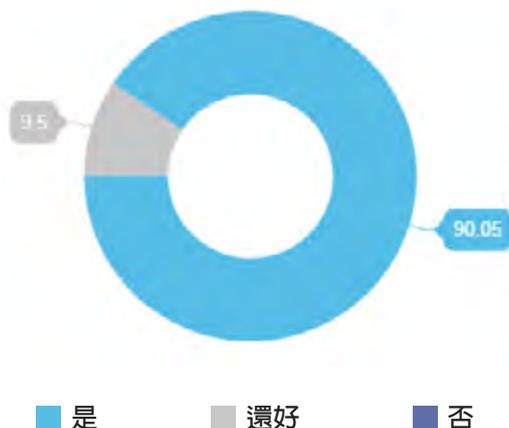
4

#### 檢討時間

再次提醒熱情微笑是我們最重視的價值。找出夥伴待改進之處，並達到服務品質提升之效益。

### 活動回饋：

是否有幫助你找到服務不足之處？

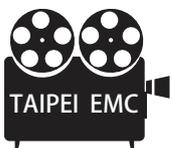


假日服務對你來說代表什麼？

1. 跟學員互動的好機會，還有培養解決問題的能力，以及讓自己更有勇氣
2. 見到夥伴，一起成長的機會
3. 散播快樂，散播笑給每一位我遇到的人
4. 練習給予人溫暖，使世界更美好
5. 一種責任吧，為了帶給學員更好的學習環境，同時，也是考驗自己是否能將事情做得更好
6. 訓練自己應變能力還有團隊合作的機會
7. 一個學習態度心情來服務學員
8. 服務 ATC 學員，將活力的一天帶給每個人
9. 一種新的起點
10. 代表每一次學習的契機，找到不同的樂趣，建立人脈

### 成果效益：

1. 定期的服務考核，確實有效幫助夥伴找到服務不足之處，加以改進，有 90.05% 的夥伴認為考核是有幫助的。
2. 透過考核，強調服務的核心價值「熱情微笑、專業服務」。



## 02 專業服務員培訓計畫 - 組內

我們是導演，目標是打造令人開心的講座現場



### 專案緣起

若人生如戲，那麼講座也可視作一場表演，服務管理組就是講座現場的導演，整合現場一切元素，包含氣氛、環境、講師、學員、志工，並且打造令人開心的講座。為達此目標，我們必須具備相應的能力。

### 大導養成

**專案：**大導養成  
**時間：**為期一年之訓練  
**目標：**

1. 打造令人開心的講座
2. 培育講座現場最高領導人

### 專案策略

**執行重點：**  
透過分享會、教育訓練及服務參訪培育能力。

**執行策略：**  
取經助教、學長姊、資深夥伴以及業界觀摩經驗，提升服管組內的能力，使自己成長、突破，成為典範。

### 執行計劃

大導養成總共分為四個面向，透過不同的方式增進知識、技能及心態。

1. 服務參訪
2. 口語表達
3. 會議管理
4. 美編設計

## 【執行成果】



### 服務參訪 - 福華大飯店

**日期：**2016.08.15  
**出席人數：**11人 (開方外組名額徵選制)  
**活動滿意度：**4.67分 (滿分5分)  
**活動內容：**分組用餐，並出狀況題，考驗飯店服務。並於用餐結束後回到協會進行回饋與分享。

#### 活動效益：

1. 提出講座服務可以改善之處。
2. 學習並演練接待員禮儀、站姿、笑容。



### 服務參訪 - 鼎泰豐信義本店

**日期：**2017.02.10  
**出席人數：**9人 (右上為桌邊服務員)  
**活動滿意度：**100%  
**活動內容：**於鼎泰豐用餐，並觀察其服務精髓。

#### 活動效益：

提出講座服務可以改善之處 (五個面項)：  
包含服儀、傾聽了解需求、細心觀察、環境燈光溫度控制、服務員之間的默契與笑容。



### 口語表達讀書分享會

**日期：**2016.10.19  
**出席人數：**7人  
**活動滿意度：**85%  
**活動內容：**請大家分享一本書或是一部電影，過程中進行錄影。

#### 活動效益：

1. 清楚地表達自己的想法。
2. 練習面對眾人、面對錄影機不緊張。



### DM 美編設計分享會

**日期：**2016.11.28  
**出席人數：**15人  
**活動滿意度：**4.8分 (滿分5分)  
**活動內容：**前半部由夥伴分析品牌設計及排版配色，後半部則以實作方式進行，練習講座現場課程 PPT 製作。

#### 活動效益：

優化講座現場課程 PPT



### 會議管理教育訓練

**日期：**2016.11.30  
**出席人數：**10人  
**活動滿意度：**91.6%  
**講師：**惠儒助教

#### 活動效益：

1. 讓夥伴更了解如何安排會議節奏、氣氛、效益 (服務的行前會、檢討會、例行會議、專案會議等)。
2. 提升會議效率及目標達成率。



# 03 完善服務系統

## 與時俱進，資源整合有效利用



### 現況分析

每月班表調查曠工費時，沒有效率，更難以統整。

講座服務檢討表每次服務後以文件的方式記錄存檔。不易以宏觀角度檢視各職為該注意的事項。

### 解決方案

- 專案：**
1. 線上班表
  2. 線上服務檢討書
- 目標：**
1. 增進調查班表效率。
  2. 讓服務前置作業更簡單易懂，整合資源。
  3. 提升講座服務品質。

### 專案策略

- 執行重點：**
- 整合資源，完善服務系統。
- 執行策略：**
1. 制定 google 線上班表
  2. 建立 google 線上服務檢討書

### 執行計劃

1. 每月 10 號開放填寫線上班表，先填寫表單者可以優先排班。
2. 統整自 7 月以來的服務檢討紀錄，彙整成線上服務檢討書。

## 【成果效益】

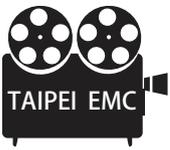
### 線上班表

項目	使用前	使用後
調查單位	組別	個人
調查費時	7 天	3 天
資訊透明	×	○
整合與否	○	×
積極填表	×	○

1. 有效提升班表效率  
從開始調查班表起算，到最後公告班表，比起以往快約 3~4 天。
2. 資訊透明化  
以利夥伴找代換班，也方便其他專案活動尋找人力。
3. 提升填表積極度  
每次服務職位有限，先填表者可先排班。

### 線上服務檢討書

1. 有統整性、完整性，有助於夥伴未來查閱講座現場服務狀況。
2. 整理各教室注意事項以及 ATC 感場佈位置。



# 04 打造 A T C 感

從視覺感受下手，為環境打造整體感



## 專案緣起

好的服務品質是在視覺、觸覺、聽覺都可以有舒適的享受。因此除了既有的硬體設施，為了讓活動現場可以有「整體感」、「溫度」，故開啟該專案透過大家的創意發想和巧手共同營造我們喜歡的環境。



## A T C 感

目標：

1. 月主題手牌製作
2. ATC 立體字完成

使用地點：

ATC 全方位人才培訓營現場

時間：

20170212 上線使用



## 專案策略

執行重點：

讓來到 ATC 上課更有感。

執行策略：

1. 擺放明顯位置讓老師、學員都能一眼看見。
2. 增加與學員互動。



## 執行計劃

1. 製作場地布置道具 (ATC 立體字)
2. 製作互動式道具 (手牌、打卡版)
3. 製作指標性道具 (今日課程告示、提醒今日教室手牌)

## 【使用成效】



## 【成果效益】

### 對於志工

1. 提升現場觀察力、問題分析解決。
2. 對服務現場的投入度、歸屬感。

### 對於機構

1. 增加品牌形象一致性。
2. 提升上課現場視覺品質。



# 05 講座小天使

## 落實貼心服務，緩解首次上課學員不安



### 專案緣起

來到陌生之處，心裡總是惶惶不安，因此安排講座小天使，帶領首次上課的學員認識環境，舒緩不安，是為一個陪伴的角色。

### 講座小天使

**活動對象：**  
A.T.C 第一次上課學員  
**時間：**始於 2017 年 4 月  
**目標：**  
學員首次上課滿意度達 85%

### 專案策略

**執行重點：**  
專為首次上課學員，落實客製化的貼心服務。  
**執行策略：**  
透過新職位「講座小天使」關心學員。

### 執行計劃

1. 新增職位「講座小天使」
2. 在學員發完卡後，帶領學員認識環境、課堂進行方式和認識志工。
3. 持續透過臉書關心學員，並邀約下次一起來學習。

## 【活動內容】

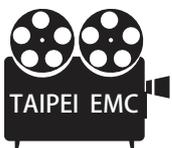
※ 註：詳細講座小天使可見附件

時間	項目	備註
上工前	開行前會、協助場佈	自備名片、著綠背心
上工時間	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於指引處待命，有精神的打招呼，指引學員發卡。</li> <li>2. 發完卡後，接待學員從大廳進入教室。</li> <li>3. 途中介紹上課環境、認識志工，消除不安的感覺。</li> <li>4. 引導積極的上課態度。</li> <li>5. 留下資料，隨時可以提供疑難解決。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 問好：笑容、親切、活力、有朝氣</li> <li>2. 熟悉講座現場課程、老師、活動</li> <li>3. 重點項目介紹： 洗手間、飲水機、垃圾桶、飲食區</li> </ol>
下工後	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用通訊軟體關心學員第一次上的狀況。</li> <li>2. 再次介紹學員手邊可以永續利用的資源。</li> <li>3. 邀約下一次上課。</li> </ol>	結合 ATC CLUB 臉書社團



## 【成果效益】

第一次上課學員	志工夥伴
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於講座有安全感。</li> <li>2. 認識志工，增加來上課的動力。</li> </ol> <p><b>聽一堂課的學員：</b>喜歡這裡，提高繳清意願。 <b>已繳清新學員：</b>常常來上課，參與活動。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 除行政項目外，真的能提供有溫度的服務。</li> <li>2. 增加學員成為志工的機會</li> <li>3. 事後追蹤，更能清楚學員對 ATC 的評價，找到方向改進。</li> </ol>



# 06 創意服務

週週製造驚喜，打造開心上課環境



## 現況分析

ATC 講座現場的氣氛跟一般的講座一樣。除了課程、講師吸引學員來上課外，學員對這裡不會有額外的期待。

1. 志工與學員連結度不夠，少了服務之外的互動。
2. 講座現場缺乏特別歡樂、令人開心的氣氛。



## 創意服務

**時間：**每個 ATC 上課日

**地點：**ATC 上課現場

**目標：**

1. 推行創意服務，與學員進行小互動。
2. 在特殊節日或配合課程做氣氛營造，讓學員上課更有感。



## 專案策略

**執行重點：**

每一週講座現場都要有小驚喜或是互動。

**執行策略：**

配合課程、節慶推出創意服務，讓每次上課都有驚喜。



## 執行計劃

創意服務分為兩種：

1. 創意活動  
與學員互動、彼此交流。
2. 氣氛營造  
透過現場布置，或改變話術讓整體氣氛更加不同。

## 【成果效益】

氣氛營造－提高講座現場服務的創意性，給予學員截然不同的學習主題氛圍。

### (1) 傳遞「心」價值

時間：2016.10.23

課程：打開眼界，用心看世界 - 一窺國際志工的價值

發想：以「成為國際志工所需具備之態度」作為創意發想的出發點。

活動方式：

1. 裝飾：於左胸前貼上造型胸徽。
2. 問候：打招呼時的話術換成「早/午安！有你真好」。

活動回饋：不少學員驚喜於「有你真好」這樣的熱情告白。



### (2) 歡樂聖誕節

時間：2016.12.25

課程：他 X 的，禮儀！

發想：配合聖誕節做應景的裝飾與氛圍營造。

活動方式：

1. 裝飾：服務夥伴著聖誕帽。
2. 音樂：講座現場內外皆播放歡慶聖誕節的音樂。

活動回饋：現場氣氛很好，王婷緯老師更高興得邀請志工伴舞，並於課程結束後開心與夥伴合影留念。



### (3) ATC 地球村

時間：2017.03.12

課程：飛越海岸線，世界大不同 - 大學必修國際學分

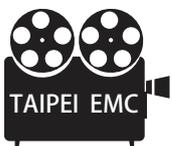
發想：配合國際化主題，結合國際「話」氛圍。

活動方式：

1. 裝飾：服務夥伴胸前黏貼國旗裝飾。
2. 問候：用不同語言說早安、下午好、再見。  
(共九種：台、日、韓、越、法、德、英、西、阿)

活動回饋：成功吸引學員注意，並且與志工夥伴們做互動。





# 06 創意服務

週週製造驚喜，打造開心上課環境

## 【成果效益】

創意活動－增加 ATC 課程的附加價值，拉近彼此的距離，服務也更有溫度。

### (1) 米奇在哪裡

時間：2016.11.27 下午

課程：迪士尼夢幻樂園的幕後花絮

活動目的：配合迪士尼主題，設計出一連串的小活動，增進學員彼此、學員與志工的互動與交流。

活動方式：

1. 裝飾：現場裝飾迪士尼經典名言佳句。
2. 音樂：播放迪士尼電影主題曲。
3. 活動：與身旁夥伴分享迪士尼佳句，一同找到志工拍照，並且將照片上傳臉書打卡，會後志工將於台北 ATC CLUB 臉書社團直播抽獎。

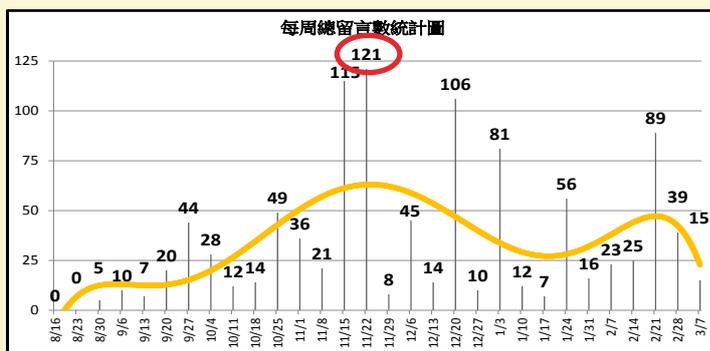
活動效益：

1. 學員滿意度 80%
2. 推廣台北 ATC CLUB 臉書社團

活動亮點：

在台北 ATC CLUB 臉書社團的讚數和留言數上，可看出學員互動相當多。也因為第一次直播抽獎，提高 CLUB 的關注度。

▼ 志工手作小禮物，紀念這一天認識的朋友。



▲ 每週總留言數統計圖可看出，創意服務的確受到學員關注。



▲ 每週總讚數統計圖可看出，創意服務的確受到學員關注。



▲ 學員積極參與活動，彼此交流氣氛愉快。(由左往右依序為：尋找迪士尼金句，與志工合照，打卡標記合照的夥伴。)

### (2) E.M.C. 賀年影片

時間：2017.01.27 線上平台

活動目的：由於一月份台北地區講座不多，在新年時上傳 EMC 賀歲影片，讓學員即便沒來上課，依然感受到 ATC 的溫暖。

活動方式：

1. 服管組集結全體志工拍攝影片。
2. 新年期間上傳 E.M.C. 賀年影片。

活動效益：

影片讚數 68( 排名前六)

提升志工形象。

增添台北 ATC CLUB 關注度與趣味性。

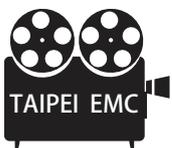
活動亮點：

數專夥伴休息發文的一週，仍然保持學員的關注度。



▲ 此為賀年影片預設畫面，充滿濃濃年味。點選圖片即可連結影片。

<https://youtu.be/S4JY6KyiWJc>



# 06 創意服務

週週製造驚喜，打造開心上課環境

## 【成果效益】

創意活動－用心經營、舉辦各種活動，漸漸地凝聚學員黏著度，增加未來回流率。

### (3) 17 大進吉 - 寫信給未來的自己

時間：2017.02(整個月)

活動目的：希望藉由寫明信片的方式，鼓勵自己立下目標，讓未來的自己看到這時候寫的明信片，回顧當初的目標，有股莫名的感動。

活動目標達成率：95%

1. 活動滿意度 82%
2. 賣出 143 張明信片

活動方式：

1. 邀請學員為自己寫下目標，投進信箱。
2. 服管組將於半年後寄出，屆時就能夠檢視是否有達成當初許給自己的承諾。

活動效益：

1. 讓參與者思考未來的目標，以及如何去達成。
2. 增加講座的附加價值。

對於活動內容的滿意度為何？



活動回饋：

1. 有思考到未來的計劃。
2. 這是一個很好的方式讓我們可以聽自己心裡的声音，思考以後的方向。
3. 許下對自己的承諾，更有動力去執行。



▲ 學員寫明信片給自己認真思考的模樣。



▲ 投遞明信片，內心充滿對於未來的期望。



▲ 志工親自設計的明信片，相當有活力。

### (4) 小小兵初體驗

時間：2017.02.26~03.05(配合志工招募)

活動目的：

1. 促進志工和學員間能互相認識與交流，創造回憶。
2. 讓學員更認識志工服務。

活動目標達成率：100%

1. 參與學員的滿意度達 85%。
2. 總參與人數 8 人，報名志工者 4 人。

活動方式：

1. 邀請學員當一日志工
2. 一名學員搭配一名志工，個別指導照顧。

活動效益：



活動回饋：

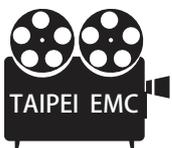
1. 和每個路過的人及學員主動說早安，然後微笑，覺得自己心情也跟著很好，尤其是得到回應時。
2. 今日從學員的身分變成志工，披上背心時有種責任感湧上心頭，我發現在心中模擬演練與實際操作的感覺差距很大，認為自己還有進步的空間。

#### 參與的學員

1. 透過自己的力量，給他人一些溫暖。
2. 了解志工服務，更喜歡志工。
3. 參與的學員 50% 報名志工招募，期望加入志工行列。

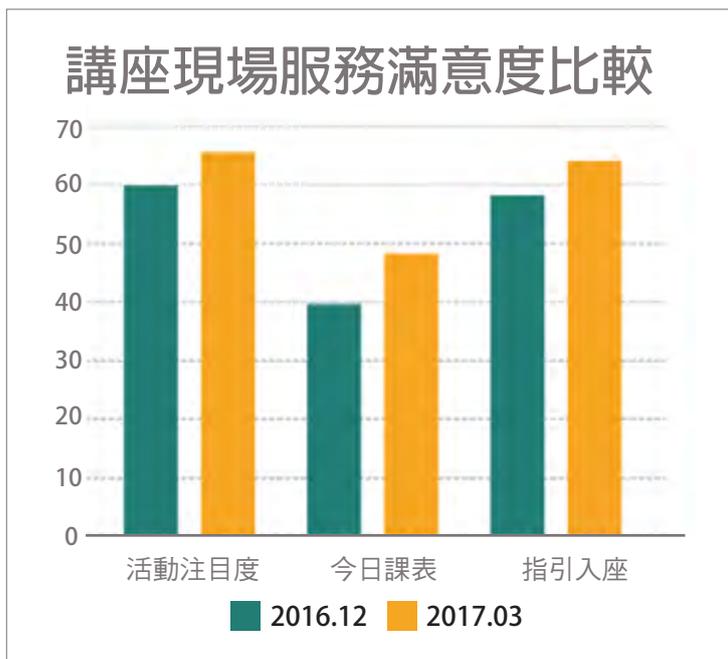
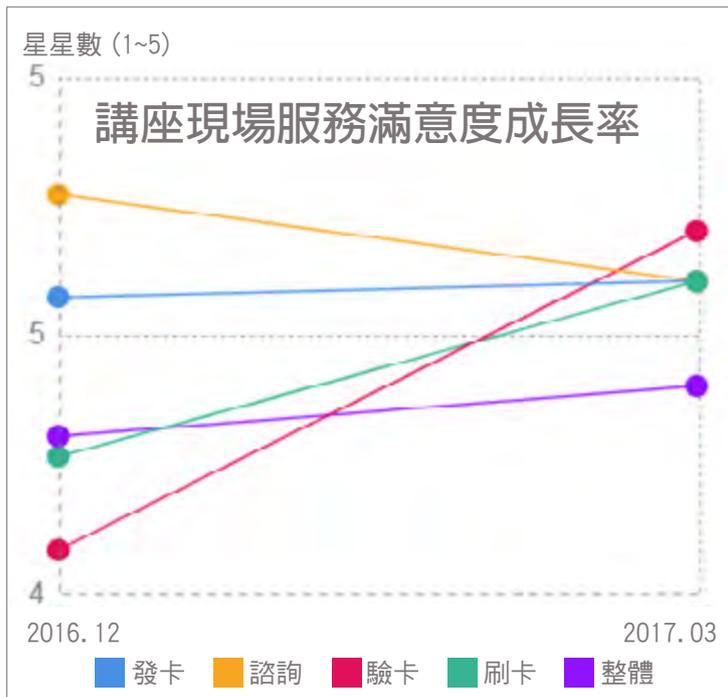
#### 志工夥伴

1. 增進自己的溝通表達、領導能力。
2. 帶領學員一起當志工時，從旁觀者的角度觀察講座服務可以更加強的地方，增進服務品質。



# 整體數據分析

用最客觀的評核，分析我們的服務



### 專案目的：

1. 了解學員對講座現場各職位的評價。
2. 分析服務現場服務應該改進的方向。

### 問卷執行日期：

1. 第一次問卷執行：2016.12
2. 第二次問卷執行：2017.03

### 分析結果：

去年 12 月開始到今年 3 月期間，所發放的問卷結果及學員回饋如圖，**整體服務品質滿意度緩升**，從 4.3 分上升到 4.4 分，成長率為 **2.36%**。驗卡、刷卡及發卡職位滿意度皆上升，尤其驗卡上升幅度最劇，從 4.08 分到 4.7 分，成長了 15.19%，推測為 ATC 感上線，**蓋手章的機制受到學員欽賴**。

值得一提的是諮詢，滿意度不升反跌，下降 3.56%。依據服務檢討書累積問題來看，可推測為**近期後台堂數系統頻出現狀況**，學員向夥伴反映，卻未得到滿意的解決方式。

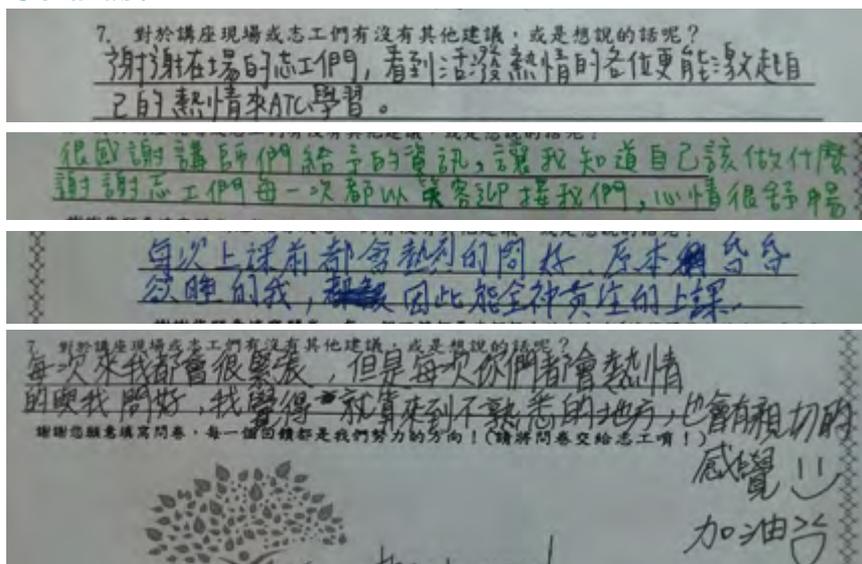
從數據中也可看出，學員對於個別志工服務是正面回饋的，卻在整體服務品質滿意度上扣分，中間可能產生的**變因有很多種**，其中，我們可以**立即做調整與改善的為現場硬體設施**，如冷氣、影音設備等。才不會讓學員一進教室之後，就受到硬體設施的影響，從方才充滿熱情的環境轉換到較為理性的講座空間。

此外，值得慶幸的是，學員對於志工舉辦活動的注目度有明顯上升的趨勢，從 **59.7% 上升到 65.5%**，成長率為 **9.71%**。針對此結果可分析為**學員與志工間的交流增加**，因此特別關注我們所辦的活動。由此可見，我們的教育訓練以及創意服務**確實能夠增加講座現場的溫度**。

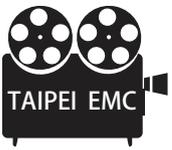
### 改善方案：

1. 討論出應對後台堂數系統問題頻出狀況的改善方式。
2. 針對講座現場的硬體設備進行了解，並統計出相應教室內人數應如何調整溫控，最為舒適。
3. 建議師大進行設備維修。
4. 調整今日課表擺放位置，使其更能被學員注意到。

### 學員回饋：



◀ 來自學員們的真心回饋，看完服務的動力必然大增。



# 自我評語

簡單的事情重複做，重複的事情用心做

評審們您好，以下為台北 EMC 服管組領航彩紅對於這一年來的自我評語，若有不周之處，還望評審們給予指教，謝謝！

## 覺得能夠得獎的原因

我們將自己定位為「講座現場的導演」。導演的工作不單單只是監督與作品有關的東西而已。舉凡現場氣氛、收工時間、作品風格…等都是。最重要的是一位好導演必須將工作人員整合，讓他們發揮所長，變成更好的人，是我們最大的努力也是最大的成就。服務管理組致力於提升講座現場的服務品質及流暢度，為此舉辦多場服務教育訓練、服務考核。我們深信，好的服務是來自於全方面感受的照顧，包含眼睛所視，耳朵所聞，心之感受，因此發想許多創新專案，包含服務參訪、打造 ATC 感、新增講座小天使職位、創意服務等等，以期創造一個令人開心的講座現場，讓所有來到 A.T.C. 的人，都能夠被歡樂氣氛感染，並且期待每一次的課程！

## 更有溫度的服務：

### 志工內部

開心，是由內而外散發的。因為「天使之音」的填寫，讓夥伴真正的從內心感受到服務的喜悅與成長，透過內部的正向回饋，使夥伴們找到成就感以及歸屬感。進而，才能夠自然而然地將這份感動、這份開心之情傳遞給學員，讓整個講座現場充滿愉悅的氛圍。

### 第一次上課的學員：

客制化服務，落實貼心服務的初衷。新增「講座小天使」職位，接待首次上課的學員，引導其熟悉上課環境，舒緩來到陌生環境的不安全感。同時，也會於課程結束之後利用網路關心，邀約學員下次一起來上課，讓學員感受到這裡的溫暖，並且更加期待一個有別於大學的學習環境。

## 可以更好的地方

服務品質：增進志工夥伴對於突發狀況的臨機應變力，不在固守著 S.O.P. 上的文字。

服務創新：若能搭配網路宣傳活動，相信能夠更加吸引學員一同參與。

服務傳承：在心態的建立十分重要，也是我將繼續努力的方向，做到老師所說的：「用生命影響生命」。

【熱情微笑 · 專業服務】