

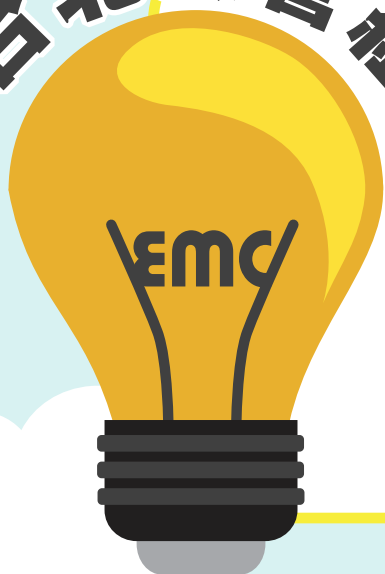


服務金典獎

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

服務班表優化
服務箱優化
天使之音上線

20160913,23 服務考核
20160929 假日教育教育訓練

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

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

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

創意服務
傳承與交接

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

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

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

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

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】



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)

分數較低。
組織初交接，軟硬體重整，仍處於熟悉狀態。

中期 (10~12 月)

分數趨穩。
經歷服務考核以及教育訓練後，較有信心。

後期 (1~3 月)

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。



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

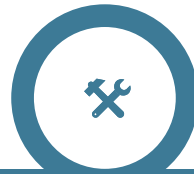
- 目標：**
1. 提升講座服務滿意度。
 2. 培育各職位所需人力。
 3. 增進夥伴隨機應變能力。



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隨機應變的方法
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

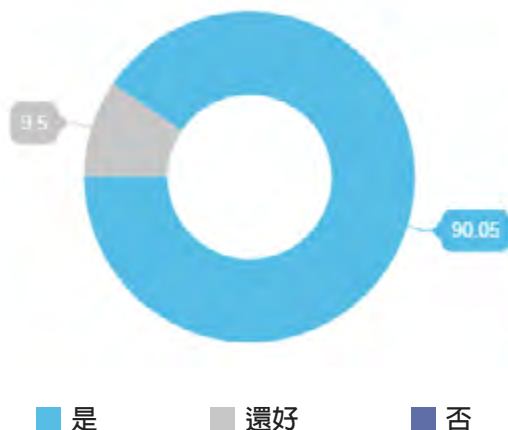
4

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？

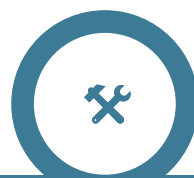
1. 跟學員互動的好機會，還有培養解決問題的能力，以及讓自己更有勇氣
2. 見到夥伴，一起成長的機會
3. 散播快樂，散播笑給每一位我遇到的人
4. 練習給予人溫暖，使世界更美好
5. 一種責任吧，為了帶給學員更好的學習環境，同時，也是考驗自己是否能將事情做得更好
6. 訓練自己應變能力還有團隊合作的機會
7. 一個學習態度心情來服務學員
8. 服務 ATC 學員，將活力的一天帶給每個人
9. 一種新的起點
10. 代表每一次學習的契機，找到不同的樂趣，建立人脈

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 (服務的行銷會、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。



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工作。

3. 提升填表積極度

每次服務職位有限，先填表者可先排班。

台北E.M.C.2017年4月服務班表

檔案 編輯 檢視 插入 格式 資料 工具 外觀樣式 說明

NTS % .0 .00 123 Arial 10

總共值班次數

	A	B	C	D
1	總共值班次數	4	正式志工人數	2
2	目前組織人數	29	實習志工人數	27
3		3月		
4			大廳	
5	前指引	2		
6	後指引	1		
7	發卡	2		
8	諮詢	2		
9	客服	1		
10			教室	
11	驗卡	2		
12	刷卡	1		
13	機動	2		
14	教員	2		
15				
16				
17	值班人數上限	15		
18	每人共需填幾次班	2.068965517		

使用後

服務班表

人資組-班表調查2016.07

公企組-班表調查2016.07

服管組-班表調查2016.07 (1)

服管組-班表調查2016.07

班表調查 (2)

會執組-班表調查2016.07

編採組-班表調查2016.07 (1)

編採組-班表調查2016.07

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。

使用前

050410

服務狀況紀錄表1050327 (2)

服務檢討會紀錄0515-下午

服務檢討會紀錄0710

服務檢討會紀錄0814

服務檢討會紀錄0904

服務檢討會紀錄1218

服務檢討會紀錄20170115

服務檢討會紀錄0626

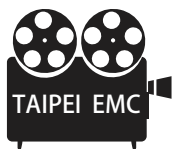
線上講座服務檢討書

檔案 編輯 檢視 插入 格式 資料 工具 外觀樣式 說明 上次編輯: 3 天前

盡量用e化講桌播放，音樂有問題立即更換

A	B	C	D	E	F	G
職位	項目	分級	項目分類	狀況	解決方法	日期
1	1		音樂	音樂類型和活動氣氛不合	開放進場前，全部測試	16/07
2	2		音樂	音樂有雜音	盡量用e化講桌播放，音樂有問題立即更換	16/07
3	3		音樂	未設定音樂播放播放e化講桌	發現問題回e化講桌設定音樂	16/11
4	4	★★★	音響	音響有雜音	1. 事前準備影音檔測試 2. 音軌調整 (1) PC和NB音軌一次只能調整一個 (2) 音線線接好(無接觸不良) (3) 總音量直接調低 (4) 若無使用到音軌，則音響調至最小 3. 請管理員找廠商維修	16/09

教室常見問題 大廳常見問題 當週服務檢討 個案處理方法 atc



04 打造 ATC 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。



ATC 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



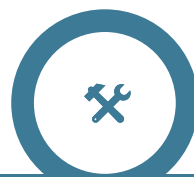
專案策略

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】



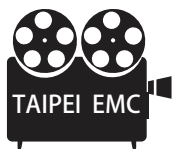
【成果效益】

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。

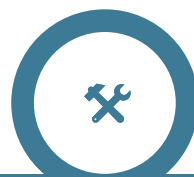
對於機構

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	1. 於指引處待命，有精神的打招呼，指引學員發卡。 2. 發完卡後，接待學員從大廳進入教室。 3. 途中介紹上課環境、認識志工，消除不安的感覺。 4. 引導積極的上課態度。 5. 留下資料，隨時可以提供疑難解決。	1. 問好：笑容、親切、活力、有朝氣 2. 熟悉講座現場課程、老師、活動 3. 重點項目介紹： 洗手間、飲水機、垃圾桶、飲食區
下工後	1. 使用通訊軟體關心學員第一次上的狀況。 2. 再次介紹學員手邊可以永續利用的資源。 3. 邀約下一次上課。	結合 ATC CLUB 臉書社團



【成果效益】

第一次上課學員	志工夥伴
1. 對於講座有安全感。 2. 認識志工，增加來上課的動力。 聽一堂課的學員： 喜歡這裡，提高繳清意願。 已繳清新學員： 常常來上課，參與活動。	1. 除行政項目外，真的能提供有溫度的服務。 2. 增加學員成為志工的機會 3. 事後追蹤，更能清楚學員對 ATC 的評價，找到方向改進。



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。



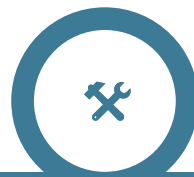
專案策略

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。



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：

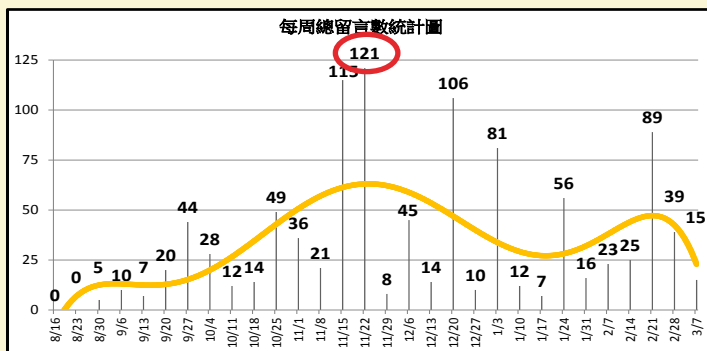
在台北 ATC CLUB 臉書社團的讚數和留言數上，可看出學員互動相當多。也因為第一次直播抽獎，提高 CLUB 的關注度。



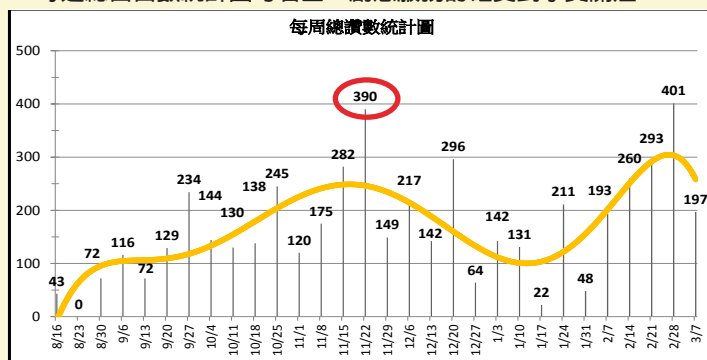
▼ 志工手作小禮物，紀念這一天認識的朋友。



▲ 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。)



▲ 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。

(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>

【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，報名志工作者 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。

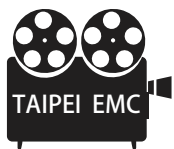
活動效益：



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	志工夥伴
<ol style="list-style-type: none"> 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。

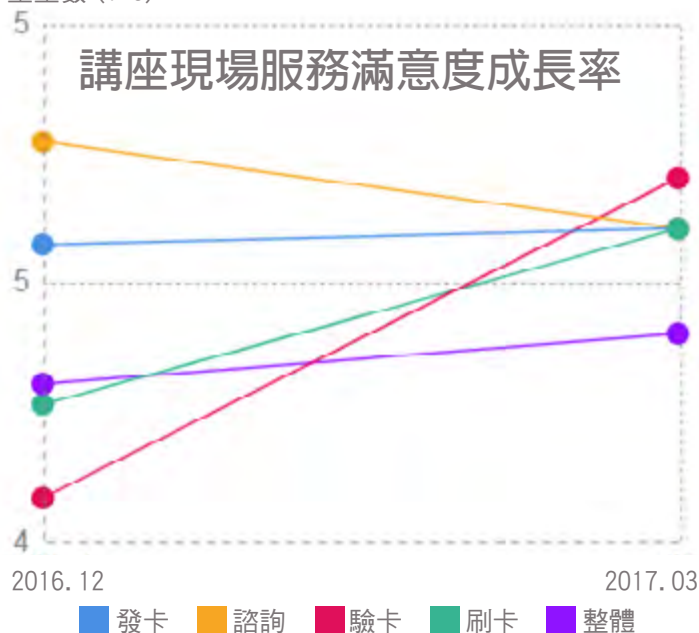


整體數據分析

用最客觀的評核，分析我們的服務

星星數 (1~5)

講座現場服務滿意度成長率



講座現場服務滿意度比較



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。

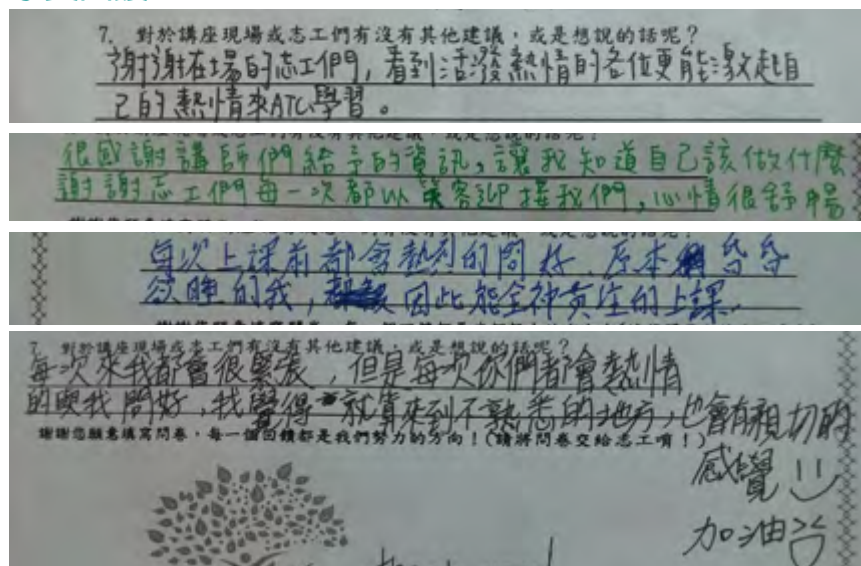
從數據中也可看出，學員對於個別志工服務是正面回饋的，卻在整體服務品質滿意度上扣分，中間可能產生的**變因有很多種**，其中，我們可以立即做調整與改善的為**現場硬體設施，如冷氣、影音設備等**。才不會讓學員一進教室之後，就受到硬體設施的影響，從方才充滿熱情的環境轉換到較為理性的講座空間。

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**。

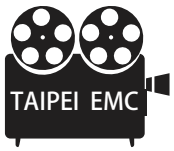
改善方案：

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】