



中華民國社團法人大專生涯發展協會

2013年亞歷山大 服務品質企劃案



撰寫人：台北 E.M.C. 服務管理組



目錄

壹、 專案名稱	02
貳、 專案宗旨	02
參、 專案目的	02
肆、 指導單位	02
伍、 執行單位	02
陸、 專案對象	02
柒、 專案時間	02
捌、 專案地點	02
玖、 實務效益分析	03
壹拾、 專案執行說明	04
壹拾壹、 專案效益評估	08
壹拾貳、 附件	10



壹、專案名稱

服務品質企劃案：

- 一、一加一感恩名言
- 二、假日值班服務品質改善-器材更新
- 三、服管讀書會-簡報技巧分享

貳、專案宗旨

針對學員服務或課程品質的提升

參、專案目的

- 一、透過活動使學員與志工間的互動及信任。
- 二、改善假日值班時的服務品質
- 三、讓學習者更加瞭解簡報設計的技巧間接回饋給學員

肆、指導單位

社團法人中華民國大專生涯發展協會

伍、執行單位

E. M. C. 菁英管理委員會 - 服務管理組

陸、專案對象

首要對象：參與i-talent講座的學員
次要對象：經過講座現場的過路人

柒、專案時間

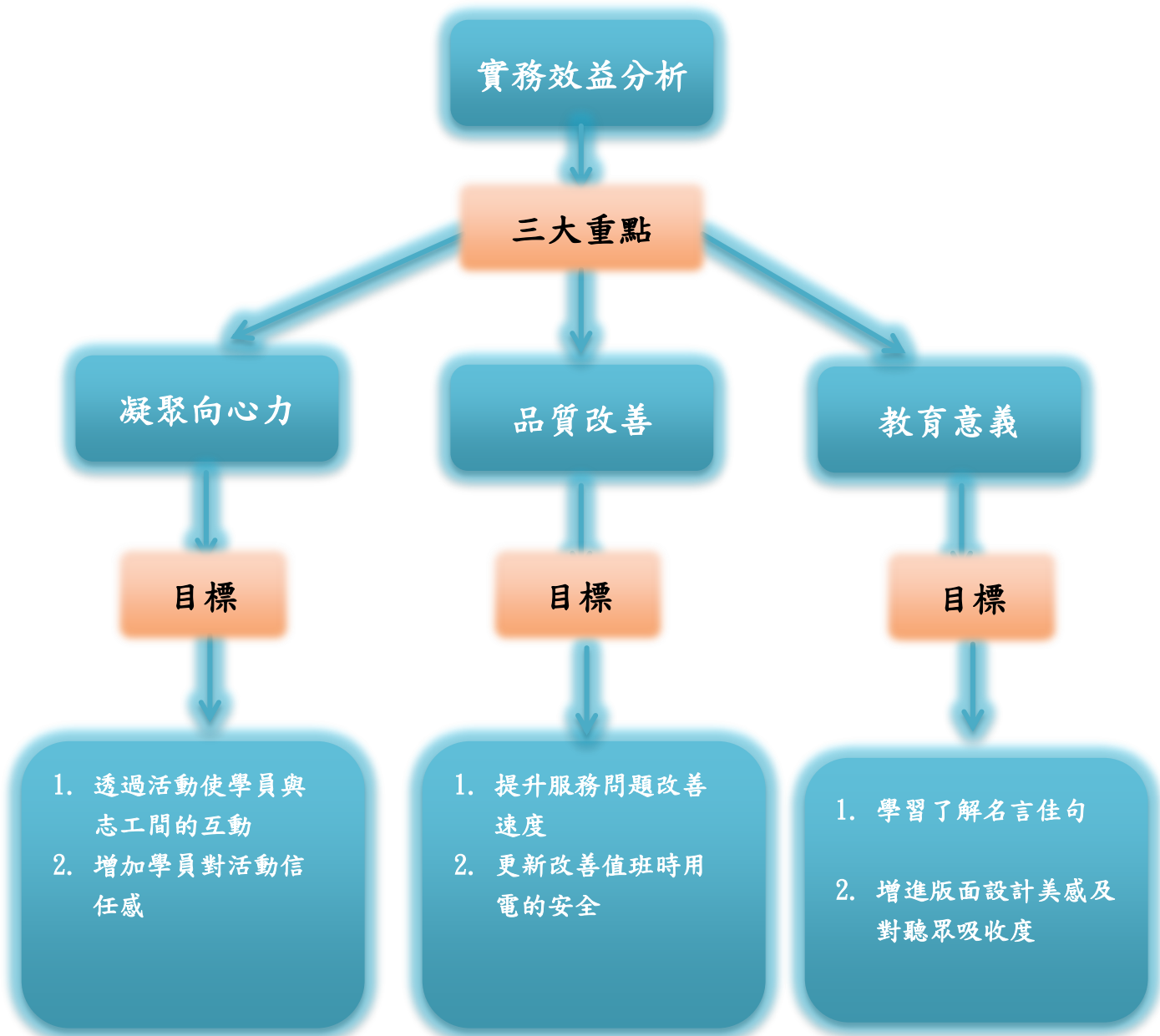
西元2012年11月~西元2013年1月

捌、專案地點

師範大學 綜合大樓



玖、實務效益分析





壹拾、專案執行說明

一、 一加一感恩名言

1. 創意活動概念說明

藉由每月份中挑出特殊節日，讓學員透過假日聽講座的時候，能拿到兩張小卡一張有寫名言佳句，另一張空白的小卡，透過感恩節時期分享名言佳句給學員，從中感謝學員，再藉由學員自身的名言佳句分享小在小卡。

2. 活動執行說明

活動日期:2012/11/25 (日) 9:00~16:00		活動地點:綜合大樓202			
活動流程					
活動名稱	時間		活動說明	器材	備註
發放小卡	上午	9:00	入場一開始發放小卡讓每位學員都拿到卡片請驗卡時可以順便發送小卡	名言小卡、空白小卡	上下午各發一百張
	下午	12:30			
台宣說明	上午	9:50	由講培說明這假日主題活動的意涵與做法	樣本	要先與講培說明
	下午	13:30			

3. 活動效益評估

執行內容	效益項目	量化指標
學員	增進學習智慧的經驗	240/張(有效率)
志工	增進與學員間彼此的信任感	12/名(回饋數)
社會	透過分享名言佳句使社會朝正向思維	12/轉載數

二、 假日值班服務品質改善-器材更新

1. 專案執行說明

■ 專案期間:

改善期:2012/12

執行期:2013/01

■ 專案地點: 師範大學 綜合大樓



改善問題項目		
改善問題	改善原因	備註
延長線不夠長以及安全性	之前一樓大廳的插座離諮詢處很近，但暑假師大經過整修後把附近的插座位子都拆走，而最近的插座需要原本延長線兩倍的長度才能夠連接，導致原本要用一條延長線就可以完成的距離，現在要用到兩條延長線的距離才夠，而時常因為兩條線梁皆得地方容易被路人踢斷導致電力突然斷電	師大所借的延長線長度與協會長度相同
解決各地區學員權益的速度	有其他地區的學員打客服電話到台北時，常會碰到其他地區的學員到了目的地卻沒看見活動，而打電話過來時台北地區沒有其他地區的聯絡方式，所以打電話給當天地區的助教去連絡志工，就也是因為這樣一層一層的轉手接聽導致學員錯失一小時的聽課權益	之前也有做個地區的聯絡資料，但是都是兩年前的資料之後都沒有再更新
路人問師大內部位置時步道確切的位置	常常碰到路人會來問說師大的其他地點，有時剛上任的志工不知道確切的位置導致路人感到失望，也常有志工提議說是否可增加師大的地圖來增加對這地理位置的了解以及能夠更正確地來服務路人	

三、服管讀書會-簡報技巧分享

1. 活動執行

■活動日期:2013/1/25 (五)

■活動時間:13:00~16:00

■活動地點:一辦大教室

■活動流程:

時間	間距	活動名稱	備註
13:00~13:10	10	活動開場	
13:10~14:40	90	簡報技巧分享	
14:40~14:50	10	休息時間	
14:50~15:30	40	簡報實戰演練	分三組一組2人 主題遊所帶的書來做為簡報設計主題
15:30~16:00	30	上台簡報分享回饋	每組藝人上台分享15分鐘
16:00~16:05	5	結束合照	
16:05~16:20	15	場復	



透過此讀書分享會的樣式呈現，達到以下目標：

■簡報邏輯架構

藉由思考製作簡報的目的、時間以及對向來清楚的定位出所要帶給聽眾的目標

■簡報版面設計

從文章擷取關鍵字、版面的排版、色彩字體應用、圖表動畫呈現等技巧來加強學習者對於如何抓住聽眾的技巧更加了解並從中設計出與眾不同的簡報樣式

■上台簡報技巧

透過分享從上台前的準備帶上台演講中的關鍵技巧分享讓演講的過程中更能抓住聽眾的眼睛

2. 活動剪影

(一) 透過教受簡報技巧來提升夥伴間製作簡報能力



(二) 設計版面

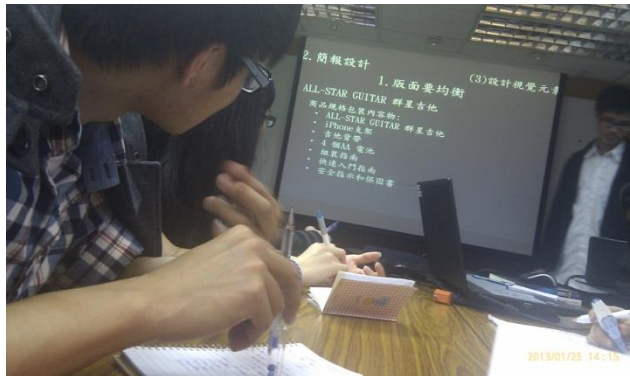
藉由整體簡報設計感觀來提升聽眾吸收效率





(三)上台技巧

分享關於在台上演講前演講中如何去增加聽眾的注意力



(四)實際操作

最後實戰演中把所學到設計技巧用於所設計簡報上，來提升所學習到的印象





壹拾壹、專案效益評估

一、一加一感恩名言

1. 活動量化效益評估

執行項目	預估量化指標	實際成果	達成率
發送小卡	240/張(有效率)	326/張	135%
回收小卡	12/名(回饋數)	24/張	200%
預估回收率		3%	
發放率	81.5%	回收率	7.36%
總論	實際發放一百張中就會有七位學員的回饋率，比當初預估三位學員回饋高，也達到讓學員增進知識的效度以及雙方回饋		

2. 檢討與建議

執行項目	執行成果	改善反思
發放小卡	學員對於拿到這張小卡後，會有再回來說可以再拿一張或看可否換其他張	發放小卡中可說明這用意，增加回收率
回收小卡	回收小卡時學員主要拿給志工伙伴導致回收小卡箱的效益不大	可多用不同種的回收管道來增加回收率
講培說明	透過講培說明讓學員家清楚，手中所拿到的兩張卡的用意，對於回收小卡的方式沒有清楚交代導致有些回饋卡沒有回收到	在講培講解時可請示範原來示範，來增進整個活動的方式

3. 活動支出

	數量/單位	單位價格	總計價格	備註
小卡片	60/張	2	120	50/頁(一頁八張小卡)
印刷彩印	30/張	8	240	30/頁(一頁八張小卡)
回饋卡	50/張	0	0	用協會印表機印黑白印刷
預估成本	300	實際成本	360	成本考量時未能準確了解彩印的單價而造成誤算



二、 假日值班服務品質改善-器材更新

1. 活動質化效益評估

器材清單	改善方式	效益評估
延長線	增購捲筒式延長線	1. 改善電源被斷電的危機 2. 排除兩接頭相接處漏電危機 3. 增加志工連接電源時的安全性
各地區聯絡名單	更新各地區服管組以及會長的聯絡方式	1. 改善與各地區的聯絡速度 2. 加快解決各地區學員問題的速度
假日值班現場地圖	繪製師大分部地圖	1. 提升志工的服務項目以及品質 2. 降低講錯地點的錯誤率

2. 專案支出

預算清單					
執行項目	細項	規格說明	數量	單價	金額
延長線不夠長 以及安全性	捲筒式延長線	AC 125V 11A (15m)	1/捲筒	420/NT	420/NT
解決各地區學員權益的速度	各地區聯絡名單	一張本部地圖 一張副本部地圖	3/份		
路人問師大內部位置時步道確切的位置	假日值班現場地圖		1/份		
			總預算		420/NT

三、服管讀書會-簡報技巧分享

1. 活動質化效益評估



教學項目	效益評估	學習點
簡報邏輯架構	增加對於收集資訊時所注意到如何去面對聽眾設計相符合簡報風格及目標	1. 思考自己和對方要什麼 2. 依導言. 主題. 結論架構出大綱
簡報版面設計	受過版面設計增加對於之後簡報設計強化對於聽眾吸收的版面設計	1. 取捨資料濃縮要點 2. 設計元素少即是多 3. 活用動畫圖表
上台簡報技巧	了解上台時可藉由那些技巧來台曾假自己在台上演講的魅力	1. 開場白之設計 2. 情感訴求 3. 鋪陳串場

壹拾貳、附件

一、一加一感恩名言

1. 小卡片





3. 回饋卡

● 正面

分享者：

分享欄：

● 反面



3. 學員分享回饋卡

<p>我的分享： 機會只留給有準備的人 有時候不是機會不等人 而是自己跟不上他的步調</p> <p>分享者：<u>陳漢奇</u> 學校：<u>聖約翰科大</u> 系列：<u>電子工程</u> FB/電子信箱：<u>yep628ryan@yahoo.com.tw</u></p>	<p>我的分享： 一個人如何思考事情， 遠比事件本身更重要。</p> <p>分享者：<u>陳柔穎</u> 學校：<u>大葉大學</u> 系列：<u>生物科技系</u> FB/電子信箱：<u>Judy830524@yahoo.com.tw</u></p>
<p>我的分享：如果心能說話，那就是咒語般的言 ——《特殊傳說》</p> <p>分享者：<u>林若琦</u> 學校：<u>淡江大學</u> 系列：<u>材材</u> FB/電子信箱：<u>liven95@yahoo.com.tw</u></p>	<p>我的分享： 心態的改變成就不同的人生 一個想法轉念世界就會不一樣</p> <p>分享者：<u>陳漢奇</u> 學校：<u>聖約翰科大</u> 系列：<u>電子工程</u> FB/電子信箱：<u>yep628ryan@yahoo.com.tw</u></p>
<p>我的分享： 隨著危機而來的是機會</p> <p>分享者：<u>陳柔穎</u> 學校：<u>大葉大學</u> 系列：<u>生物科技系</u> FB/電子信箱：<u>Judy830524@yahoo.com.tw</u></p>	<p>我的分享： 還記得魏德聖的製作電影一路的辛苦 歷程，他鼓勵我們對於自己想要做的 事，儘管遇到難以預料的障礙，但辦法 是人想出來，一定會存在解決方法!!!</p> <p>分享者：<u>蔡宜芳</u> 學校：<u>台科大</u> 系列：<u>企業管理系</u> FB/電子信箱：<u>alfa19302@gmail.com</u></p>
<p>我的分享： 雖然試了不一定會成功 但是 如果連試都不試，就連成功的機會都沒了。</p> <p>分享者：<u>蔡志豪</u> 學校：<u>台灣科技大學</u> 系列：<u>工商設計系</u> FB/電子信箱：<u>FB-www103@hotmail.com</u> e-mail：<u>www103@yahoo.com.tw</u></p>	<p>我的分享：為了前人未完成的遺願，也為 了及將踏上這條道路上人們的希望，這 兩者強烈意志所交織而成的螺旋，就 是我邁向明日的鑽頭，也就是“天元 突破”，我的明天</p> <p>分享者：<u>張庭華</u> 學校：<u>聖約翰</u> 系列：<u>熱血電機</u> FB/電子信箱：<u>ffj95059@yahoo.com.tw</u></p>



我的分享:

找工作前,先找到自己

分享者: 蕭佳琦
學校: 浙江大學 系別: 企管
FB/電子信箱: jjennyrolltw@gmail.com

我的分享:

人生,是一連串不按計畫
出現的意外

分享者: 傅翠梵
學校: 文化大學 系別: 政治系
FB/電子信箱: Chifan Fu

我的分享:

記憶是短暫的
記錄是永恆的

分享者: 朱均虹
學校: 台北大學 系別: 社會工作系
FB/電子信箱: unisunshine@gmail.com

我的分享:

要在年輕時,多出去走走
未來才不會後悔。

分享者: 王禮倫
學校: 聖約翰科大 系別: 國際商務
FB/電子信箱: r123456aa@yahoo.com.tw

我的分享:

△一個人的快樂不在於他擁有得多,而是計較得少。
△珍惜擁有,把握當下。

分享者: 曾銜漫
學校: 中國文化大學 系別: 中文系文學組
FB/電子信箱: jeremy0932024334@yahoo.com.tw

我的分享:

珍惜身邊所有的親人。

分享者: 葉禹賢
學校: 東南科技大學 系別: 營建科技系
FB/電子信箱: Jack835420@yahoo.com.tw

我的分享:

找一位不完美的人,
共渡完美的一生。

分享者: 張寧瑄
學校: 輔仁大學 系別: 營養科學一年級
FB/電子信箱: ky8328@yahoo.com.tw

我的分享: 找和你,相愛到分離

也許在平行時空裡,我們是在一起
現在只不過,邁開腳步去追尋
更開闊的另一精彩人生

分享者: 黃真瑩
學校: 文化大學 系別: 會計系
FB/電子信箱: 黃真瑩/excalibur120@yahoo.com.tw



我的分享:

人生不走捷徑
要走大道!

分享者: 黃智強
學校: 中原大學 系列: 財法系
FB/電子信箱: roy79418@hotmail.com

我的分享: 永遠不要小看自己, 因為你可能會創造無限可能;
但不要膨脹自己, 謙言總是無破綻的。

分享者: 楊煥堃
學校: 文化大學 系列: 系經濟系
FB/電子信箱: jack525240@yahoo.com.tw

我的分享:

不應僅用自己的角度看待事情,
應拓展自己的視野, 用鉅視、正面
的角度看待事情。

分享者: 劉妙如
學校: 中國文化大學 系列: 社會福利學系
FB/電子信箱: amelia2026@yahoo.com.tw

我的分享:

問題隨著機會

分享者: 王柔護
學校: 淡江 系列: 企管
FB/電子信箱: ilovebaaaq@yahoo.com.tw

我的分享:

危機亦是轉機。

分享者: 蔣信
學校: 東亞大學 系列: 微生物
FB/電子信箱: jeff310207@gmail.com

我的分享:

要做就做最好的!

分享者: 林宜璇
學校: 文化大學 系列: 大氣
FB/電子信箱: yisi11n@163.com

我的分享:

讓十年後的自己, 能有信心的和現
在的我說「我沒有讓你失望!」

分享者: 陳韋伶
學校: 台灣海洋大學 系列: 生科系
FB/電子信箱: recallable310@hotmail.com

我的分享:

勇敢去試, 不要害怕失敗。
失敗過後的成功, 會令你
更開心。

分享者: 林雅璇
學校: 文化大學 系列: 理濟系
FB/電子信箱: d40120145@yahoo.com.tw

我的分享:

不要太在意你不須在意的人,
努力把自已做到最好就夠了。

分享者: 陳子脩
學校: 中國文化大學 系列: 資訊傳播學系
FB/電子信箱: 陳子脩 zih Chan Chen (FB)

我的分享:

人類只是地球上最
年輕的學習者。
危機皆做, 伴隨著機會

分享者: 葉育瑄
學校: 聖約翰科技大學 系列: 國商
FB/電子信箱: 57433jamter@yahoo.com.tw



二、假日值班服務品質改善-器材更新

1. 師大校本部/分部平面位置圖



2. 捲筒式延長線

