

# 品質金典獎

## 桃竹 EMC 服管組

評審們您好：

感謝評審們的用心閱讀！如有不周之處希望評審們給予指教，謝謝！

桃竹EMC這一年來針對服務品質上我們做了非常大的**突破**，在回流專案的執行下學員**人數成長了170%**。穩定上課人數占**平均人數約6成以上**，下午的回流率最高為100%，平均為**90.66%**，表示下午上課人數約為早上的九成多。**突破**往年下午上課人數為早上一半的事實。

我們所追求的是**卓越的ATC現場文化！卓越-好還要更好的意思**。因此我們與其他地區的夥伴進行**服務觀摩**，學習其他組織好的地方，讓**服務品質更為提升更為專業**。**老朋友一起在一個很棒的环境下共同學習！**桃竹的志工與學員已經熟悉到可以看見對方就知道名字或是暱稱，並且會互相邀請對方一起到**ATC現場學習**。然而因為熟悉所以更喜歡到現場做學習，更認識了桃竹的文化而選擇加入志工行列。

2015年10月開始，**協助桃園值班，穩定桃園值班現場**。

**服務就是把學員都當成是自己最親密的人一樣的好好款待，只有用誠心用心才會沒有距離，成功打造卓越ATC現場文化。**

桃竹EMC團結一條心



## 目錄

壹、現況問題分析 .....	2
貳、目標及執行重點 .....	2
參、自我評語 .....	11

## 品質金典獎

### 壹、現況問題分析

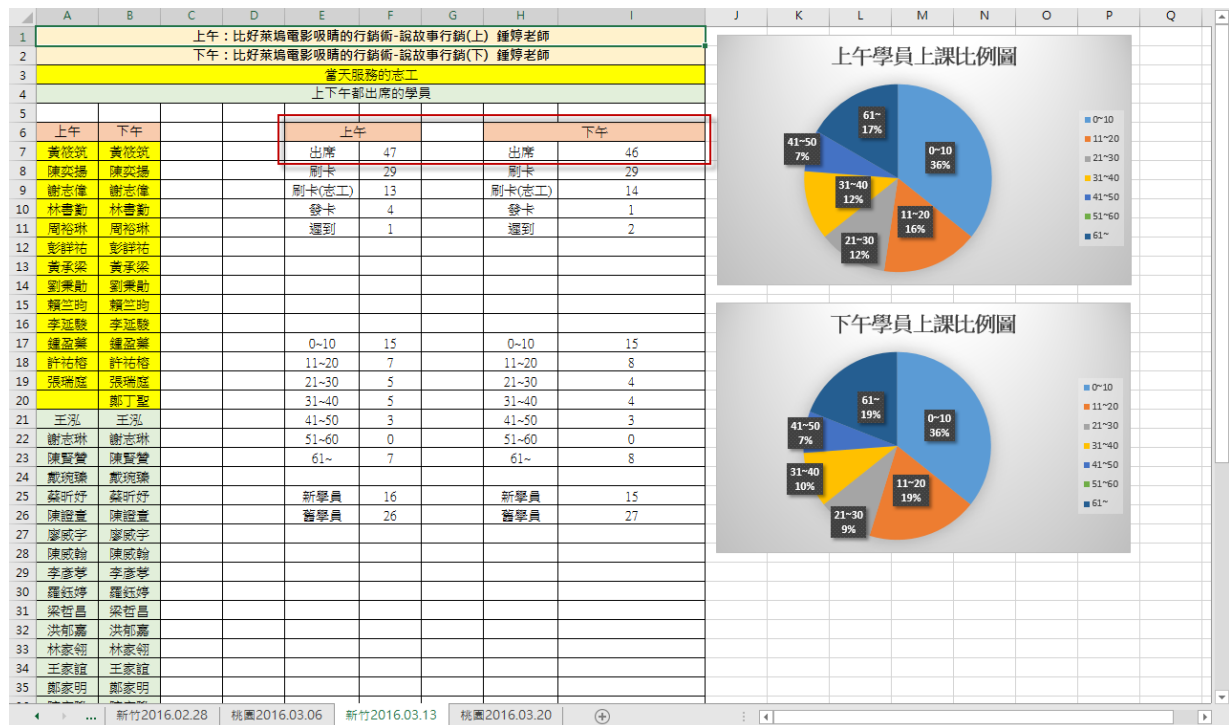
學員人數問題分析	
桃園地區上課學員雖多，較少固定上課學員，都以新學員為主；相較新竹地區上課學員多為舊學員，但上課人數變動幅度較大。	<b>【產生專案】</b> > 服務現場改革 > 回流專案
志工服務能力分析	
分為新進志工以及資深志工，新志工已快速融入服務現場，了解各職位之服務項目為目標；資深志工以指導新進志工，並增進服務品質為目標。	<b>【產生專案】</b> > 服務現場改革 > 回流專案 > 服務教育訓練 > 職位考核

### 貳、目標及執行重點

專案：學員回流	
專案時間：2015年4月	
<b>【目標】</b> 增進桃園及新竹學員上課人數。 提高學員下午的上課意願與參與度。	<b>【執行重點】</b> 透過與學員的互動增加學員的到課率。
<b>【執行策略】</b> 透過志工與學員的互動認識	<b>【計劃】</b> 與學員共進午餐、互動，讓學員與志工之間達到零距離感。也因共進午餐增加下午的上課程人數。
<b>【執行成果】</b> 2015/12/27 張志成老師(新竹場) 上午38位出席，下午37位出席	



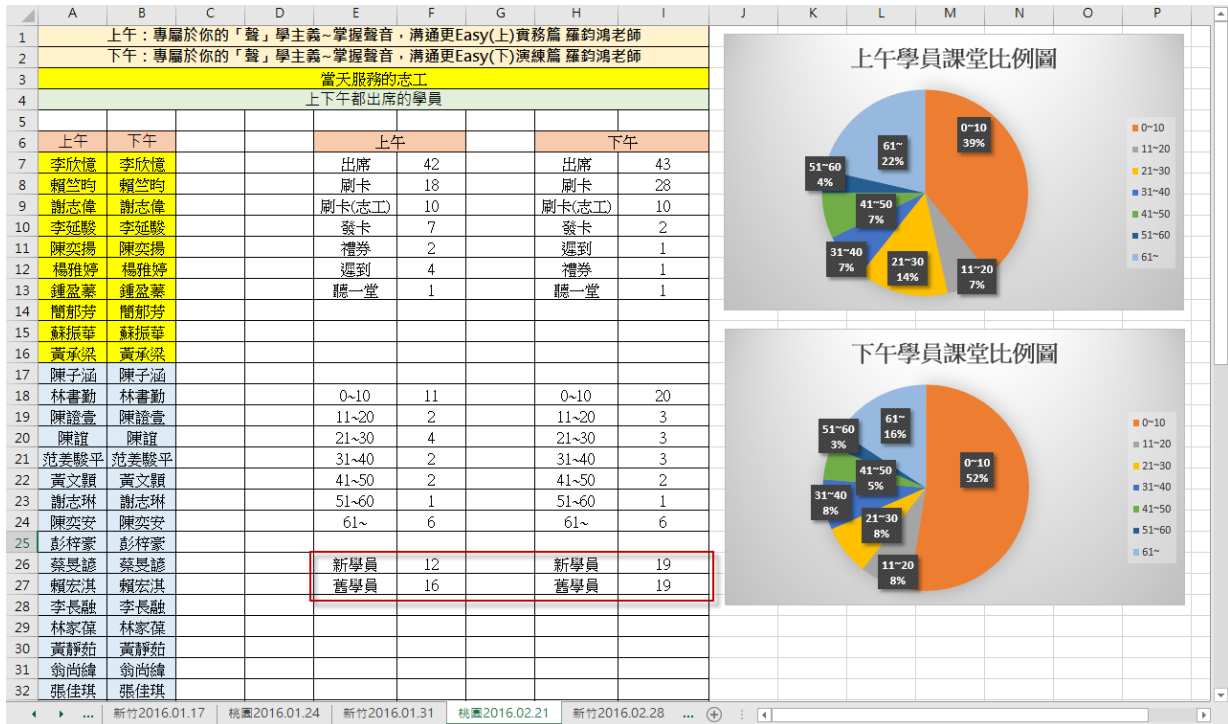
2016/03/13 羅婷老師(新竹場) 上午47位出席，下午46位出席



2016/01/24 汪逸仁老師(桃園場) 新學員(2015/11/01後開卡)為9人及15人，舊學員(2015/11/01前開卡)為19人及20人



2016/02/21 羅鈞鴻老師(桃園場)新學員(2015/11/01後開卡)為12人及19人，舊學員(2015/11/01前開卡)為16人及19人



【效益】

- (1) 桃園的場地是小班制，透過與學員的互動及服務現場改革，讓桃園的新學員比舊學員多的現象改善為新舊學員比漸漸都保持在1:1，比例在1:1的數據得知我們透過這樣的服務提升留的住學員。
- (2) 新竹的場地是小班制，新竹上課學員舊學員居多，透過與學員的互動及服務現場改





革，新竹每次上課，下午的回流率高達九成以上。

專案：服務現場改革

專案時間：2015年4月

【目標】

1. 感動服務深植學員心。
2. 桃園新竹上課現場的服務品質，使學員的到課率增加。
3. 貼心專業服務讓講師放心。

【執行重點】

讓到桃園新竹現場的每位學員及講師，都擁有貴賓般的待遇，達到賓至如歸。

【執行策略】

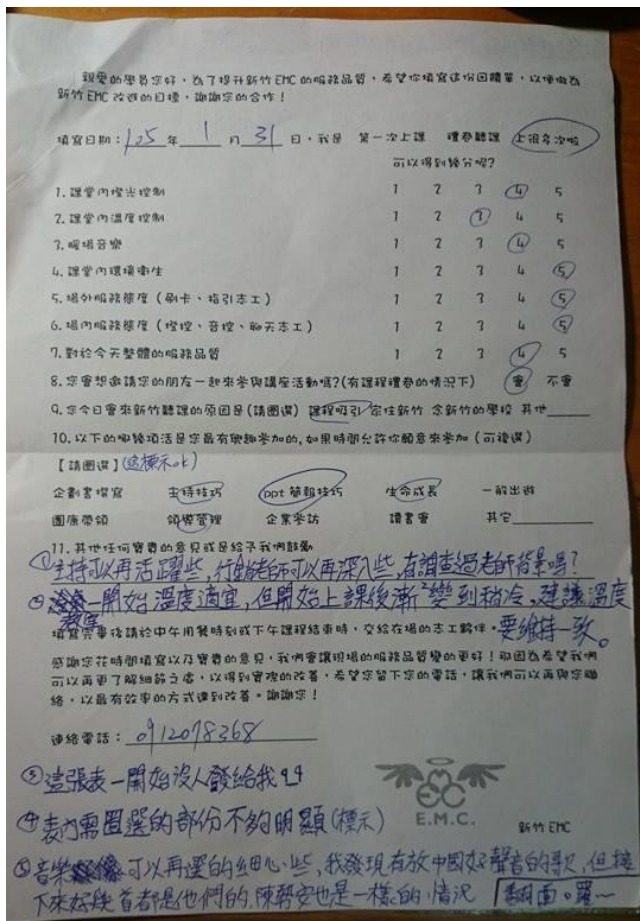
增加服務生。透過夥伴們每次服務時的用心觀察以及會議修正檢討，使其更好。

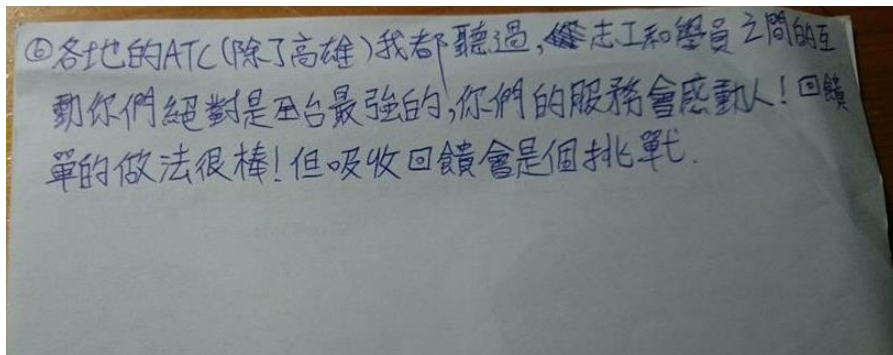
【計劃】

服務生：將奉茶文化改良，由服務生將茶水遞到學員的位子上。

【執行成果】

2016/01/31 學員於回饋問卷上給予我們鼓勵及建議，讓我們的服務可以更好，**服務存於心，真心的為學員、講師服務。**





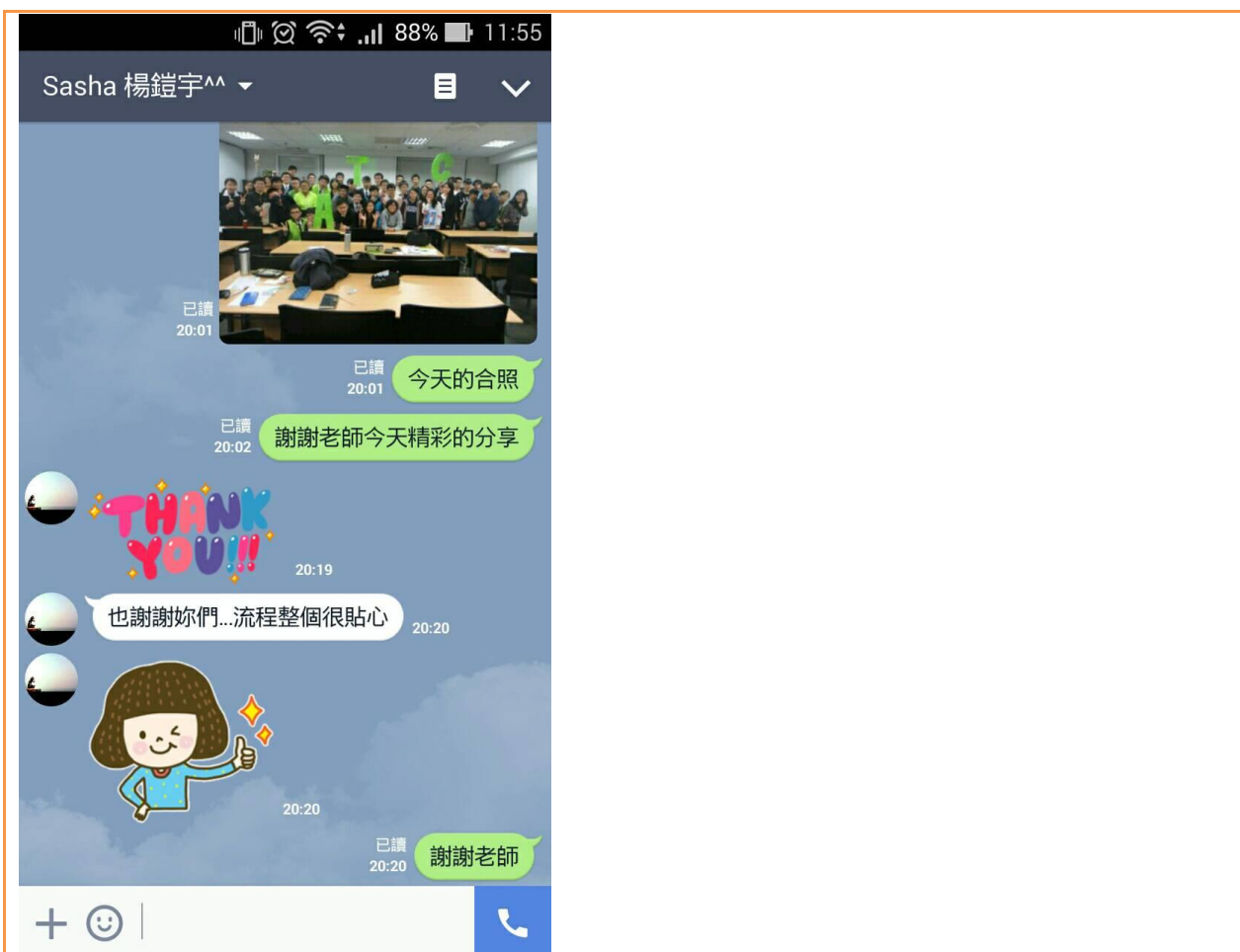
2015/04/12 羅震倫老師，之前在別的場地上課時，簡報裡的效果跟場地的電腦不符，所以當天上課時無法使用，這次是老師在第一次在新竹上課，我們除了當天上課前測試之外，還事先跟老師要簡報測試檔，事先測試並排除問題，讓當天講座可以順利進行。



2015/11/29 周春明老師，之前在別的場地上課時，因作業疏失，檔案都被刪除，講座無法順利進行，老師第一次到新竹上課，因為之前的經驗，老師本來要提早一個半小時來，後來志工發揮專業及貼心的服務，幫老師製作並測試簡報，當天講座進行得非常順利。



2015/12/13 楊鎧宇老師第一次到新竹演講，在課程結束離開時，跟志工夥伴說覺得我們的服務非常好，當天的流程很貼心，期待下次有機會再來新竹。



2016/01/13 莊舒涵老師給予志工鼓勵：老師說大家用熱情服務**服務很棒**。很不簡單也辛苦了，服務一整天都是志願性，老師看見了大家的**願意、熱情、用心**，買了章魚燒鼓勵每一位服務的夥伴。



2016/01/17 黃同慶老師上課時在學員面前鼓勵當天的服務志工，並且說我們的**服務很好**。





2016/01/24 汪逸仁老師，當天在桃園老師與志工學員互動都很熱絡，課程結束後幫老師準備小蛋糕跟麵包，謝謝老師給我們的教導與回饋，老師給了每位志工小禮物及鼓勵。



2016/03/27 王中砥老師，老師因為簡報轉檔，導致連結都無法使用，志工在上課前幫老師將連結都做完並且測試完，中午也特別幫老師準備豬腳便當及咖啡，老師當天非常的開心。

Joseph Wang  
3月27日 12:22 · 新竹市 · 食

我愛的中餐！（玉中砥）



讚 留言 分享

你、Cindy Li、吳柏毅和其他 198 人

事先幫講師訂好計程車，讓講師**一下樓就有車可以搭乘**，事先幫講師開車門及告知司機講師的目的地。



**【效益】**

1. 志工本身就是一個品牌，透過志工良好的現場服務及營造歡樂的學習環境，提供講師有最好的環境授課，提升學員的學習成效。
2. 數據化的呈現無法用於講師對我們的評價，**講師真實的感受與回饋是我們最大的價值。**
3. 104年10月服務滿意度：86%；**105年1月服務滿意度：94%**

**專案：服務教育訓練**

專案時間：2016年3月26日

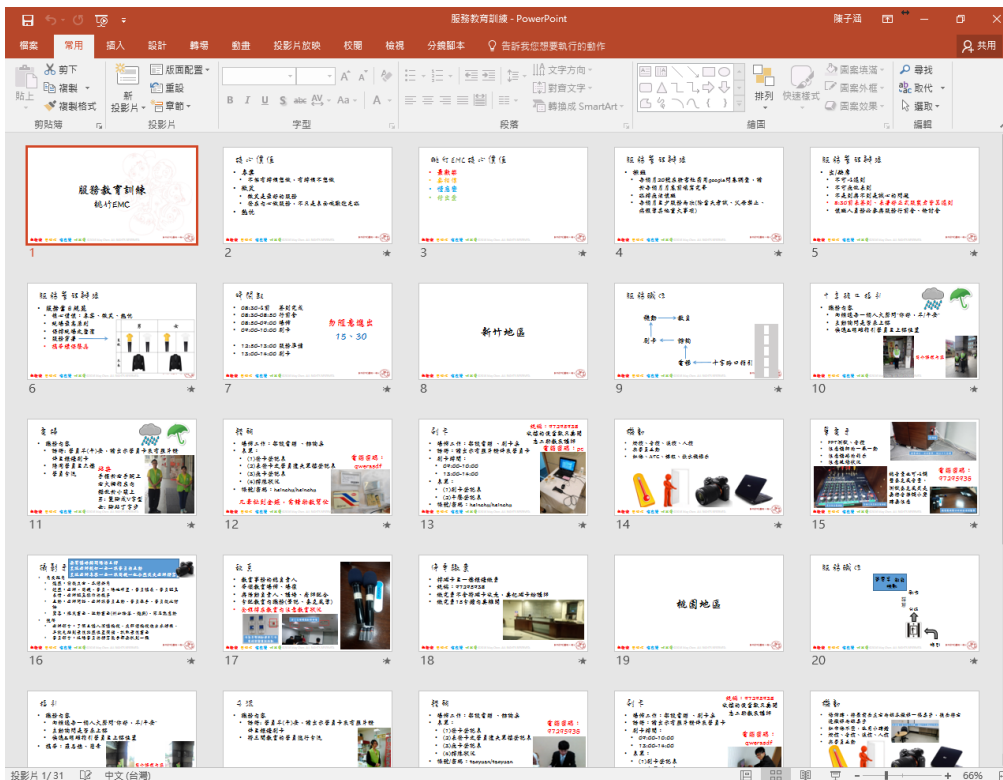
**【目標】**  
促使假日講座服務品質更好

**【執行重點】**  
教育訓練，讓新夥伴快速了解各職位涵義

**【執行策略】**  
讓夥伴實際想像，進行演練，可以更快速的釐清各職位須注意的事項

**【計劃】**  
透過資深服務組長的教育訓練，有效解決新夥伴對於服務管理上的疑問

**【執行成果】**



**【效益】**

1. 詳細的解說桃園新竹兩地區的服務職位，並透過演練及發問，讓大家的印象深刻。
2. 透過話術的演練，讓學員感受到志工專業但不失溫度的一面。

**專案：職位考核**

專案時間：2016年3月

**【目標】**  
促使假日講座服務品質更好

**【執行重點】**  
資深服務組長教育訓練及測驗

**【執行策略】**  
情境模擬，讓夥伴遇到問題可以從容解決

**【計劃】**  
希望藉由此考核，讓夥伴呈現專業並不失溫度。  
若學員遲到，為學員倒上一杯熱茶，請他稍

坐等待進場。

#### 【執行成果】

1. 學員您好，現在是 10:05，我們的刷卡系統已經關閉，無法為您做登錄累計堂數，請您在此稍坐，喝杯茶休息一下，10:15 開放入場。

#### 【效益】

1. 夥伴在各個職位皆可獨當一面
2. 呈現感動服務及志工專業的一面

## 參、自我評語：覺得能夠得獎的原因、還能做更好的地方

評審們您好，以下為桃竹EMC服管組領航欣憶的自我評語，如有不周之處希望評審們給予指教，謝謝！

### ✚ 覺得能夠得獎的原因

桃竹EMC這一年來針對服務品質上我們做了非常大的**突破**，也因突破，讓桃園新竹上的學員數人大增，每次上課**平均人數為 53 人**，我們在回流專案的執行下學員**人數成長了 170%**。穩定上課人數占**平均人數約 6 成以上**，下午的回流率最高為 100%，平均為**90.66%**，表示下午上課人數約為早上的九成多。**突破**往年下午上課人數為早上一半的事實。我們所追求的是**卓越的 ATC 現場文化！卓越-好還要更好的意思**。因此我們與其他地區的夥伴進行**服務觀摩**，學習其他組織好的地方，讓**服務品質更為提升更為專業**。賓至如歸是我們一直都希望的現場氛圍，那種感覺是就像與**老朋友一起**在一個很棒的環境下**共同學習！**桃竹的志工與學員已經**熟悉**到可以**看見對方就知道名字或是暱稱**，並且會互相邀請對方一起到**ATC 現場學習**。在我們的服務生送上熱茶等學員的回饋中可以看出學員們確實為我們的用心感到驚喜與溫暖！然而因為熟悉所以更喜歡到現場做學習，更認識了桃竹的文化而選擇加入志工行列。而數據化的呈現無法用於講師對我們的評價，**講師真實的感受與回饋是我們最大的價值**。**服務就是把學員講師都當成是自己最親密的人一樣的好好款待**，只有用誠心用心才會沒有距離，成功打造卓越 ATC 現場文化。**桃竹 EMC 有絕對的實力成為這一次品質金典獎的得主，成為地區的典範。**

### ✚ 還能做更好的地方

1. 學員人數的提升，希望可以藉由時間的累積讓學員數穩定於 60 人次。
2. 讓**每一位**來到桃園、新竹的講師都能得到更高品質的服務。