

服務金典獎

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

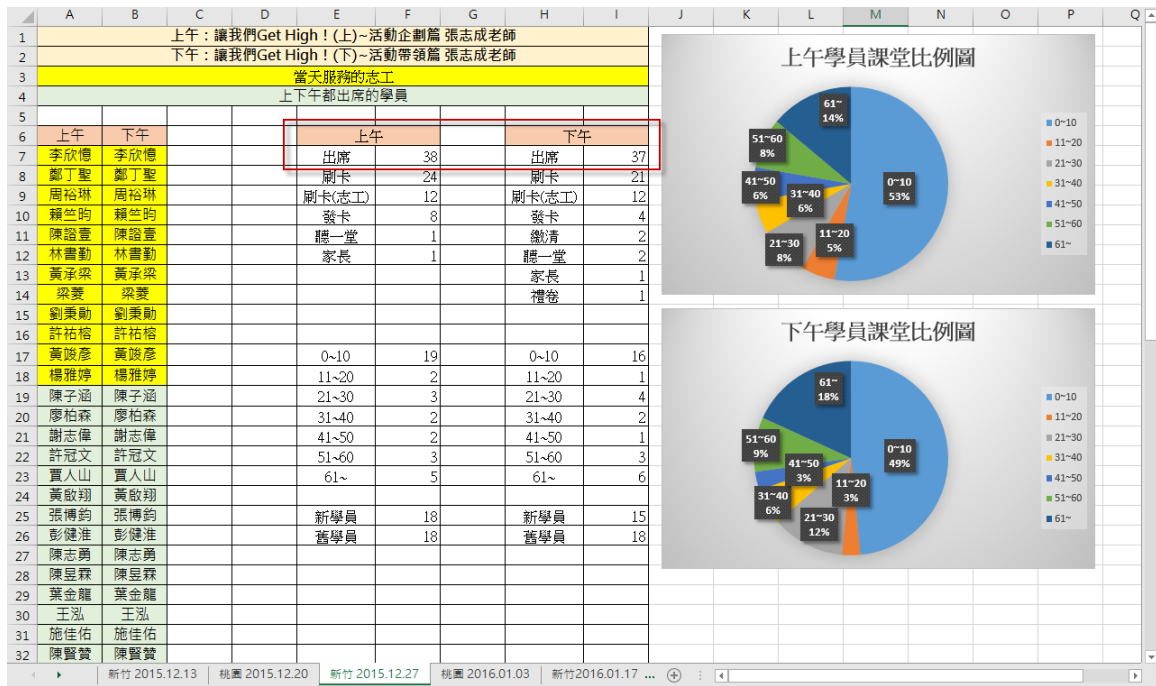
服務金典獎

壹、 現況問題分析

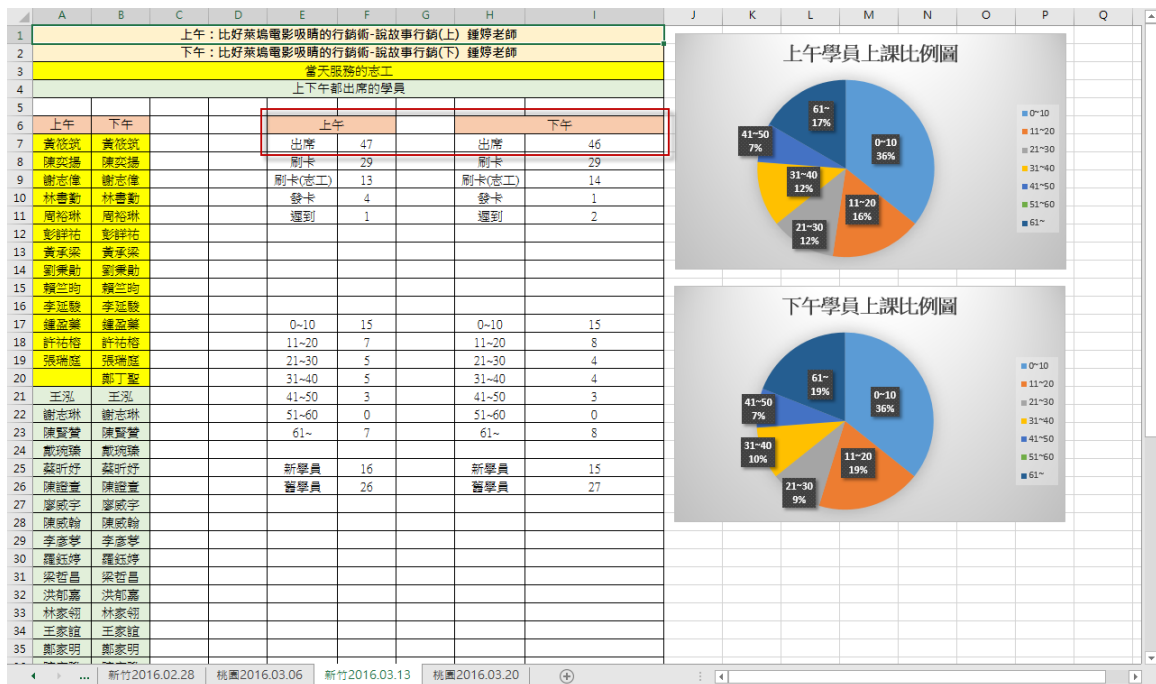
學員人數問題分析	
桃園地區上課學員雖多，較少固定上課學員，都以新學員為主；相較新竹地區上課學員多為舊學員，但上課人數變動幅度較大。	【產生專案】 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 服務現場改革 ➢ 回流專案
志工服務能力分析	
分為新進志工以及資深志工，新志工已快速融入服務現場，了解各職位之服務項目為目標；資深志工以指導新進志工，並增進服務品質為目標。	【產生專案】 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 服務現場改革 ➢ 優化服務 ➢ 回流專案 ➢ 筆記、相片分享 ➢ 網路課程海報

貳、 目標及執行重點

專案：學員回流	
專案時間：2015年4月	
【目標】 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。	【執行重點】 透過志工夥伴與學員的互動增加學員的到課率。
【執行策略】 透過志工與學員的互動認識	【計劃】 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人數。
【執行成果】 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

A		B		C		D		E		F		G		H		I		J		K		L		M		N		O		P	
上午：拿哈佛學歷也要懂的事(上)-不可不知的面試小撇步 汪逸仁老師																<p>上午學員課堂比例圖</p>															
下午：拿哈佛學歷也要懂的事(下)-職場工作禮儀 汪逸仁老師																															
當天服務的志工																<p>下午學員課堂比例圖</p>															
上下午都出席的學員																															
上午		下午		上午		下午																									
李欣儀	李欣儀			出席	44	出席	36																								
陳子涵	陳子涵			刷卡	16	刷卡	23																								
許婷媛	許婷媛			刷卡(志工)	12	刷卡(志工)	12																								
許裕榕	許裕榕			發卡	8	發卡	4																								
彭祥祐	彭祥祐			禮券	0	遲到	1																								
劉秉勳	劉秉勳			遲到	7																										
周裕琳	周裕琳			聽一堂	1																										
楊雅婷	楊雅婷																														
鍾盈蓁	鍾盈蓁																														
陳證壹	陳證壹																														
梁菱	梁菱																														
黃承梁	黃承梁			0~10	11	0~10	18																								
陳廷璋	陳廷璋			11~20	4	11~20	3																								
洪郁嘉	洪郁嘉			21~30	2	21~30	4																								
曾煒鈞	曾煒鈞			31~40	2	31~40	2																								
林雅婷	林雅婷			41~50	1	41~50	1																								
謝志琳	謝志琳			51~60	2	51~60	2																								
朱家儀	朱家儀			61~	6	61~	5																								
林若詒	林若詒																														
楊瓊文	楊瓊文			新學員	9	新學員	15																								
林易辰	林易辰			舊學員	19	舊學員	20																								
藍佩芸	藍佩芸																														
江明晏	江明晏																														
施壹志	施壹志																														
陳鳳瑩	陳鳳瑩																														

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

A		B		C		D		E		F		G		H		I		J		K		L		M		N		O		P	
上午：專屬於你的「聲」學主義-掌握聲音，溝通更Easy(上)實務篇 羅鈞鴻老師																<p>上午學員課堂比例圖</p>															
下午：專屬於你的「聲」學主義-掌握聲音，溝通更Easy(下)演練篇 羅鈞鴻老師																															
當天服務的志工																<p>下午學員課堂比例圖</p>															
上下午都出席的學員																															
上午		下午		上午		下午																									
李欣儀	李欣儀			出席	42	出席	43																								
賴竺均	賴竺均			刷卡	18	刷卡	28																								
謝志偉	謝志偉			刷卡(志工)	10	刷卡(志工)	10																								
李延駿	李延駿			發卡	7	發卡	2																								
陳奕揚	陳奕揚			禮券	2	遲到	1																								
楊雅婷	楊雅婷			遲到	4	禮券	1																								
鍾盈蓁	鍾盈蓁			聽一堂	1	聽一堂	1																								
簡郁芳	簡郁芳																														
蘇振華	蘇振華																														
黃承梁	黃承梁																														
陳子涵	陳子涵			0~10	11	0~10	20																								
林書勤	林書勤			11~20	2	11~20	3																								
陳證壹	陳證壹			21~30	4	21~30	3																								
陳誼	陳誼			31~40	2	31~40	3																								
范美駿平	范美駿平			41~50	2	41~50	2																								
黃文穎	黃文穎			51~60	1	51~60	1																								
謝志琳	謝志琳			61~	6	61~	6																								
陳奕安	陳奕安																														
彭梓豪	彭梓豪																														
蔡曼諤	蔡曼諤			新學員	12	新學員	19																								
賴宏淇	賴宏淇			舊學員	16	舊學員	19																								
李長融	李長融																														
林家儀	林家儀																														
黃靜茹	黃靜茹																														
翁尚緯	翁尚緯																														
張佳琪	張佳琪																														

【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得住學員。
- (2) 新竹的場地是小班制，新竹上課學員以舊學員居多，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：服務現場改革及優化服務(領管團)

專案時間：2015年4月、2015.11.28、2016.1.19

【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。
與主持人合作，將最優質的服務呈現給講師與學員，提高雙向連結。
協助領管團的辦理，擔任服務人員，將優質的服務呈現給志工夥伴及講師。

【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】

 感動服務：

我們都知道，在服務學員的過程中，如果可以認識並稱呼學員的名字是會讓學員感到較親近的。但服務不能只有背學員的名字，而是要**發自內心的與學員成為共同學習的夥伴**。如此一來不需要特別去背名字，自然而然的學員就會成為好朋友，期待共同學習，而**我相信好朋友之間不會背名字，而是早就知道名字，而是用親切的暱稱稱呼**。

機動與學員互動：朋友般的聊天，讓學員感到來 ATC 學習，像**跟老朋友相聚一樣快樂**。



志工與學員一起上課：彼此就是最佳共同學習夥伴。



貼心服務：領管團準備簡單的茶點，讓志工與講師賓至如歸。



主持人與學員互動：志工與學員沒有距離，一起共同學習。



服務生奉茶：天氣炎涼，冷暖貼心。



問卷：透過學員真切的回饋，更有效提升服務品質。

親愛的學員您好，為了提升新竹 EMC 的服務品質，希望您填寫這份問卷，以便做為新竹 EMC 改善的目標，謝謝您的合作！

填寫日期：105 年 1 月 31 日，我是 第一次上課 禮券聽課 上很多次囉
可以得到幾分呢？

1. 課堂內燈光控制	1	2	3	<u>4</u>	5
2. 課堂內溫度控制	1	2	<u>3</u>	4	5
3. 現場音樂	1	2	3	<u>4</u>	5
4. 課堂內環境衛生	1	2	3	4	<u>5</u>
5. 場外服務態度 (刷卡、指引志工)	1	2	3	4	<u>5</u>
6. 場內服務態度 (燈控、音控、聊天志工)	1	2	3	4	<u>5</u>
7. 對於今天整體的服務品質	1	2	3	<u>4</u>	5

8. 您會想邀請您的朋友一起來參與講座活動嗎?(有課程禮券的情況下) 會 不會

9. 您今日會來新竹聽課的原因是(請圈選) 課程吸引 念新竹 念新竹的學校 其他 _____

10. 以下的哪幾項活動是您最有興趣參加的,如果時間允許您願意來參加(可複選)
【請圈選】(這標不ok)

企劃書撰寫	支持技巧	<u>ppt 簡報技巧</u>	生命成長	一般出遊
團體帶領	簡章管理	企業參訪	讀書會	其它 _____

11. 其他任何寶貴的意見或建議請寫給我們聽聽

① 主持可以再活躍些, 行銷老師可以再深入些, 有調查過老師背景嗎?

② ~~一開始~~ 一開始溫度適宜, 但開始上課後漸變到稍冷, 建議溫度 要維持一致

填寫完畢後請於中午用餐時刻或下午課程結束時, 交給在場的志工夥伴。

感謝您花時間填寫以及寶貴的意見, 我們會讓現場的服務品質變的更好! 那因為希望我們可以再更了解細節之處, 以得到實地的改善, 希望您留下您的電話, 讓我們可以再與您聯絡, 以最有效率的方式達到改善。謝謝您!

連絡電話: 09120783268

③ 這張表一開始沒人發給我 99

④ 表內需圈選的部分不夠明顯(標示)

⑤ 音樂 ~~可以再選的~~ 可以再選的細心些, 我發現有放中國好聲音的歌, 但接下來好幾首都是他們的, 陳聯安也是一樣的情況 | 翻面。羅一

⑥ 各地的ATC(除了高雄)我都聽過, 志工和學員之間的互動你們絕對是五台最強的, 你們的服務會感動人! 回饋單的做法很棒! 但吸收回饋會是個挑戰。

【效益】

- (1). 兩地回流率提升。
- (2). 學員對於服務滿意度：104年10月服務滿意度：86%；105年1月服務滿意度：94%。
- (3). 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。**
- (4). 學員、志工與講師的距離正在拉近，**朝著ATC Club的目標前進。**

專案：網路課程海報

專案時間：2015年11月至今

<p>【目標】 透過課程海報的製作及簡介，讓學員確認課程主題並吸引學員到場上課</p>	<p>【執行重點】 讓桃園新竹的學員，對於主題有基本的了解，進而提升到課率</p>
<p>【執行策略】 不單只是公布課程名稱，分享相關主題文章，有基本了解外，也可增加互動</p>	<p>【計劃】 設計一張宣傳海報，分享至 FB 社團時，隨圖附上相關主題的文章或是影片</p>

【執行成果】

劉秉勳
3月16日 14:58

【課程資訊】
2016/3/20
看見真正的自己-運用NLP實現精采人生(上)(下)
蔣筱德 老師 標竿學院 資深顧問
知道什麼是心錨嗎?
心錨又有什麼種類?
要怎麼設定目標呢?
讓我們一起去桃園上課
讓老師教我們如何運用
一起實現精采的人生~~~
NLP執行師-經典文章:
<http://www.nlpucoach.com/topics.aspx?id=190>



讚 留言 分享

Cindy Li、陳證壹和其他 11人

劉秉勳
3月25日 13:09

【課程資訊】
2016/3/27九型人格分析-個人自信與抗壓指數(上)(下)
王中砥 老師 高雄張老師心理學苑 講師
知道人格有哪幾種嗎?
想知道自己是屬於什麼人格嗎?
讓我們一起去新竹上課
讓老師來幫我們分析自己屬於哪一種類型
王中砥老師 人格特質的九種基本原型:
<https://www.youtube.com/watch?v=rZKtasubNuY>



讚 留言 分享

Cindy Li、陳證壹和其他 11人

周宥儒 推老師上課很精彩👍👍九型人格很好玩👍👍

讚 · 回覆 · 4 · 3月25日 13:36



【效益】

- (1). 若曾經有聽過老師的課，學員會留言推薦，也會留言相約一起上課，除了增加互動，也讓學員與志工更加熟悉
- (2). 講師看到發文也會按讚甚至留言，與學員互動拉近距離。

專案：筆記、相片分享

專案時間：2015年12月至今

<p>【目標】 透過筆記照片的交流，與學員增加課後互動，並達到課後討論加深印象的效果</p>	<p>【執行重點】 學員課後回饋與討論，增加上課的動機與學習效益。</p>
<p>【執行策略】 將筆記與相片發布在ATC社團</p>	<p>【計劃】 上課過後，將筆記與相片整理、美編，分別在三天內放到ATC的社團</p>
<p>【執行成果】</p>	

陳子涵 在 2016/01/17 小習慣決定大未來~不再跟改變擦身而過 黃同慶老師中新習了 95 張相片。
1月18日



讚 留言 分享

黃承梁、蔡昕好和其他 17 人

陳奕揚 這一定上傳很久
收回讚 · 回覆 · 1月18日 21:09
陳子涵已回覆 · 1 則回覆

彭鈺萍 攝影手拍得很好
收回讚 · 回覆 · 1月18日 22:47

王昱達 那天的課看起來好好有趣
收回讚 · 回覆 · 1月19日 1:49

黃承梁 上傳了 1 個檔案。
2015年12月21日

12/20 桃園上午心得
有禮貌，讓你月薪+10K ~ 老闆也買單的六心級人才

1220桃園筆記.docx
文件
下載 預覽 上傳修訂版本

讚 留言 分享

李健祥、劉基生和其他 6 人

周裕琳 謝謝承梁用心紀錄著老師每句話以及分享的影片
讚 · 回覆 · 1 · 2015年12月22日 15:51
黃承梁已回覆 · 1 則回覆

黃峻彥
2015年12月29日 · 新竹市

2015.12.27 (日) 讓我們Get High! (下) ~ 活動帶領(張志成講師)
第一次作筆記，如內容有誤，請不吝指出，感謝。

自我

建立品牌的傳播力 從自我介紹開始 讓別人記住的 不是你留下什麼 而是你付出什麼

記住你的本質 就是發揮最大的價值 重點不是你學了什麼 而是你怎麼用出來

常常說別人沒有辦法記住你，那為什麼你沒有辦法讓別人記住呢？

心在跳，只代表你還沒有死掉，並不代表活著。

我是一個 _____，來自於 _____ 大學(科系) _____ 年級的 _____，我可以為大家提供的是 _____。
也 我是一個記憶、誠實、後勤，來自於交通大學三年級的黃峻彥，我可以為大家提供的是聽話。

團隊

活動要讓別人超乎期待，要有驚喜感。 團隊需要方法和經驗。

帶活動時，眼睛要看，耳朵要聽。 沒有完美個人，只有完美團隊。

如果分工就是把事情分出去的話，那還是沒有合作。

把自己做好很容易，但是帶領一群人很難。

如果在團隊中，你不了解夥伴的特質，夥伴也不瞭解你的特質，那麼這個團隊，充其量只是一個團體罷了。

讚 留言 分享

你、Cindy Li、陳詒臺和其他 17 人

Cindy Li 精美，重點清楚，謝謝
收回讚 · 回覆 · 2 · 2015年12月29日 0:36

鄭智仁 哇！還附插圖耶~
讚 · 回覆 · 2015年12月29日 6:07

簡郁芳 上傳了 1 個檔案。
2015年12月6日

來叻！剛出爐的上課筆記唷！在深夜時各位也可以慢慢品嚐！
12/6 (日) 遇見來自星星的你，兩性溝通一點就通。
請各位多多指教！

12月6日遇見來自星星的你兩性溝通一點就通上午-上課筆記.pdf
PDF
下載 預覽 上傳修訂版本

讚 留言 分享

你、Cindy Li、陳詒臺和其他 11 人

梁菱 謝謝郁芳 辛苦了
讚 · 回覆 · 1 · 2015年12月8日 22:11

簡郁芳已回覆 · 1 則回覆



【效益】

- (1). 照片增加學員討論，並引起學員想去約 100 照片尋找自己的身影動機。
- (2). 筆記引發學員討論，**小卡老師都予以讚賞，並給予指教**，讓志工夥伴學到另一課。

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，可以看見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服務金典獎的得主，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. 與學員互動性提升，未來增加許多互動性的學員活動，吸引學員上課。

