

財團法人經濟研究發展基金會【函】

授課地址：台北市中華路一段七十四號六樓

傳真：(〇二)二三八九-〇二八三

電話：(〇二)二三八九-一八三八

受文者：各公、私立機構、績優廠商、上市、上櫃、公開發行公司之部門秘書、
行政部門主管、特助暨相關人員

速別：最速件

密等：無

發文日期：中華民國九十七年七月七日

發文字號：(九七)研淑字第〇七三五〇一六號

附件：如文

主旨：為提升各公、私立機構專職秘書之工作效能，並有效加強其「行政管理能力」及「善用工作技能」，本會特委託人事行政局指定之公務人員終身學習機構及經濟部中小企業處中小企業終身學習護照課程登錄單位「財團法人中華工商研究院」辦理「專業商務秘書暨行政主管實務講習班」教育訓練，謹函請派員申請登記由。

說明：一、本課程完整提供相關秘書溝通技巧、抱怨處理、外賓接待、國際商業禮儀之實際處理技巧，藉由本院之專業師資進行實務教學及團體互動演練，有效加強參訓學員之專業形象及地位，使貴單位在「專業秘書暨行政管理人才」協助下減少行政失誤，進而提升企業整體績效。

二、本次訓練之登記申請日、開課日如下：

1. 登記申請日：即日起至九十七年八月二十日止(請先傳真登記)。

2. 開課日：九十七年八月二十二日(週二下午 18:40 至 21:30 止)。

三、隨文附課程申請須知乙份。

四、謹函請申請報名參加【如有疑議請電 (02) 2389-1838 (分機 113) 中華工商教務處 何小姐】。

執行長

黃淑美

收文97.7.14

【專業商務秘書暨行政主管實務講習班】

第三十九屆委託訓練申請須知

壹、主辦單位：財團法人中華工商研究院

(教育部核准設立之學術研究機構、行政院人事行政局指定之公務員終身學習機構、經濟部中小企業處中小企業終身學習課程登錄單位)

貳、委託單位：財團法人經濟研究發展基金會

參、授課內容：(開課日：97/8/22，每堂講座各3小時，總計十五小時，可單選任一講座)

講座一：8月22日(五) 專業魅力養成與人際溝通技巧	講座二：8月29日(五) 專業商務用英文 e-mail 撰寫實務	講座三：9月2日(二) 大型活動企劃與實用主持技巧
一、建立組織正向溝通管道 二、克服組織溝通協調的障礙 三、溝通時應掌握的原則與技巧 四、如何發揮說話的藝術與說服力 五、承上啟下的互動管理模式 六、有效的跨部門工作協調 七、建立良好的人際關係技巧 八、平行溝通，提升團隊績效 九、認識自己的感覺、情緒與行為 十、以正確的態度面對組織中的個人情緒	一、e-mail 寫作的重要性 二、專業商務 e-mail 應具備的條件 三、辦公室 e-mail 寫作的困擾 四、英文 e-mail 的用字與表達 五、e-mail 的錯誤示範 六、網路禮儀 (Netiquette) 七、email 書寫技巧與範例： 會議通知、訪客安排、請求、詢價、付款、裝運、客訴、感謝、致歉等	一、活動規劃與執行流程 二、活動的型態與創意練習 三、活動的設計 (SWII) 四、撰寫企劃書 五、Checklist 的運用 六、預算控制 七、事前準備工作與實用主持技巧 八、瞭解自己：台風、穿著、肢體語言 九、熟悉會場與瞭解來賓觀眾 十、如何消除上台講話的緊張感 十一、處理臨場問題之方法 十二、團體演練 & 經驗分享
講座四：9月9日(二) 高滿意度優質服務與客戶抱怨處理	講座五：9月16日(二) 接待外賓必備技能暨國際商務禮儀 (中文授課)	
一、何謂 SERVICE 的基本精神與態度 二、適宜的表情動作與正確的應對用語 三、加強專業的說話技巧與魅力培養 四、滿意服務應有的五大理念 五、客戶抱怨的原因與潛在需求分析 六、處理客戶抱怨的態度與方法為何 七、抱怨處理實戰模擬演練 八、從客戶服務創造業務行銷新契機	一、Preparing for visitors arrival 二、The art of business and social conversation : 1. Greeting visitors 2. Introducing yourself 3. The proper handshake 4. Opening a conversation - Breaking the ice 5. Subjects to avoid 6. Good topics to discuss 三、Showing visitors around and presenting gifts 四、國際商務禮儀實例研討： 1. 居間介紹、名片交換 2. 行進、坐車禮儀 3. 會議茶點準備	

肆、師資群：(師資名單依公告課表為主)

游美未 助理教授 (經歷：現任思高公司董事長特別助理、鴻海集團副總裁秘書、安麗日用品公司總經理秘書)

周純如 講師 (經歷：安佐投資有限公司副總經理、台北市專業秘書暨行政人員協會監事)

伍、開課日期：民國97年8月22日 (每週上課一次，上課時間18:40-21:30，請參照參、授課內容)

陸、費用：1. 全套15小時學費：5000元 (內含登記費400元、入學金1000、學雜費3600元、上課教材、午餐)

2. 選擇12小時：4000元 3. 選擇9小時：3500元 4. 選擇6小時：3000元 5. 選擇3小時：2600元

優惠方案：1. 本院教育訓練會員補助\$500或\$300元 2. 本院舊生回訓可享學費扣抵\$300元。(以上方案可同時使用)

柒、上課地點：台北市中華路一段七十四號六樓(中華路、開封街口)

捌、授予證書：1. 全選15小時出席率達2/3以上者，由本院頒給「專業商務秘書暨行政主管實務講習班」結業證明。

2. 單選講座者，由本院頒給講座結業證明。(可核章於中小企業終身學習護照及公務人員學習時數)

玖、報名登記：1. 即日起受理報名，請先將報名表傳真至本院，以便劃位登記。(額滿則無法受理登記)

2. 付款方式：*支票抬頭請開(中華工商研究院研究生院)，即期票。*匯款轉帳至第一銀行營業部「09310119710」銀行代號「007」*郵局劃撥「19361251」，戶名(中華工商研究院研究生院)。

拾、退費規定：依據職業訓練機構設立及管理辦法第十六條規定：開課前退訓者，退還所繳訓練費用之七成；受訓

未逾全期三分之一退訓者，退還所繳訓練費用之五成；受訓逾全期三分之一退訓者，不退費。

拾壹、課程諮詢電話：(02) 2389-1838分機 113 何小姐。傳真報名專線：(02)2389-0283。

專業商務秘書暨行政主管實務講習班 (第三十九屆)申請登記表	姓 名	性別 ☐ 男 ☐ 女	身分證號	學 歷	1. ☐ 選擇知本學院訓練訊息之方式 2. ☐ 選擇知本學院訓練活動
	公司名稱	生 日	年 月 日	籍 貫	
	公司 e-mail	學員從事本業年資		部門/職務	
	公司地址	資本額	公司電話		
	收據地址 ☐ 同上或：	員工人數	公司傳真		
主要營業項目	報名 ☐ 全期 ☐ 講座一 ☐ 講座二 ☐ 講座三 ☐ 講座四 ☐ 講座五	統一編號	手 機	個人 e-mail	
聯絡人	繳費方式 ☐ 銀行 ☐ 支票 ☐ ATM 轉帳 ☐ 郵局	報名類別 ☐ 公司派遣 ☐ 個人報名			

本院網址 <http://www.cicr.edu.tw> (歡迎查詢最新開課資訊)



中華工商研究院

(學術研究機構·公務人員終身學習機構)

敬請公告張貼