

臺灣醫療品質協會 函

6/17-3

聯絡電話：02-87927929

傳真電話：02-87927948

地址：114 台北市內湖區成功路二段 325 號

聯絡人：李南楠

E-mail：ahqroc@gmail.com

速別：普通

密等及解密條件：

發文日期：中華民國 108 年 06 月 06 日

發文字號：(108)醫品協字第 10800068 號

附件：活動程序表、交通路線指南、報名表

受文者：各醫療院所及本會全體會員

主旨：敬邀台端參加本協會舉辦之「顧客服務管理及服務品質訓練工作坊」，歡迎各醫療相關人員踴躍參加，請查照。

說明：

- 一、 本協會訂於民國 108 年 07 月 13 日(週六)假澄清醫院中港分(中部場)、民國 108 年 07 月 17 日(週三)假衛生福利部臺北醫院(北部場)、民國 108 年 07 月 20 日(週六)假高雄榮民總醫院(南部場)，舉行「顧客服務管理及服務品質訓練工作坊」，敬請各醫療相關人員踴躍參加。
- 二、 全程參與本研討會之學員，可獲得本協會教育積分 8.0 分(可申請全民健康保險醫院總額品質保證保留款之學分認證)；另，中華民國醫師公會全國聯合會、台灣專科護理師學會(護理師護士學分)、臺灣醫務管理學會積分申請中。
- 三、 為便於秘書處前置作業安排，中部場請於 108 年 07 月 05 日(週五)前、北部場請於 108 年 07 月 10 日(週三)前、中部場請於 108 年 07 月 12 日(週五)前完成報名。
- 四、 前 10 名完成報名(繳費完成才算報名完成)者可免費獲得協會出版書籍 1 本(人會出錯、跨越品質的鴻溝、最新病歷紀錄指引(舊版)三本書籍自由選擇一本贈送)。

五、 報名方式(詳細內容請參閱 P18):

※請繳費後再繳交報名表，未繳費則報名無效。

※不預先保留名額。

- (1) **線上報名:** 請於匯款後填寫下方網址之報名資料。若無法點選，
請前往本會網站最新消息中此堂課程的公告內容中點選。

<https://forms.gle/rteKLQ1EyFm4KDN87>

- (2) **紙本報名:** 填寫紙本報名表報名，再將報名表與匯款資訊傳真至
協會秘書處或 mail 報名。

(如報名人數較多請以線上表單報名)

六、 匯款方式:

戶名：臺灣醫療品質協會

- 合作金庫銀行(006)

國醫中心分行

帳號：5137717008221

七、 聯絡人：李南楠 秘書
電子郵件：ahqroc@gmail.com
電話：(02)8792-7929
傳真：(02)8792-7948

理事長 李三剛

臺灣醫療品質協會

顧客服務管理及服務品質訓練工作坊程

主辦單位：臺灣醫療品質協會、澄清醫院中港分院

時 間：108 年 07 月 13 日（週六）

地 點：澄清醫院中港分院 敬義樓 1F 會議廳

【40764 台中市西屯區台灣大道四段 966 號】

課程表		
時間	活動內容	主講人
08:10 ~ 08:25	學員報到	
08:25 ~ 08:30	主持人致歡迎詞	長官致詞
08:30~10:00	● 服務理念&顧客關係 ● 溝通對話禮節管理	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
10:00 ~ 10:10	茶敘時間	
10:10 ~ 11:40	● 電話接待禮儀管理 ● 儀態禮儀接待管理	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
11:40~12:20	問候應對進退管理及 國際服務禮儀於醫療界運用	臺灣醫療品質協會 吳宛庭副秘書長
12:20 ~ 13:10	午餐時間	
13:10~13:40	護理躍動、看見感動	中港澄清醫院 饒瑞玉主任
13:40~14:10	友善服務，從心做起	中國醫藥大學附設醫院 劉淳儀專員/博士
14:10~14:20	茶敘時間	
14:20 ~15:20	中友百貨服務經驗分享 -「愛自己、愛服務」	中友百貨公司 客服課陳婉娟課長
15:20~16:20	鼎泰豐服務經驗分享 -「從心出發」	鼎泰豐公關副理吳怡蓉 、鼎泰豐內部講師葉宜婷
*本課程若有異動，以當日公告為準！		