

# 交通部觀光局

## 「線上客服服務人員」職能導向課程

### 評量程序與評量方式

各位學員大家好：

本期「線上客服服務人員」研習班為示範課程，各位學員將實作並繳交2項評量工作，以確保每位學員均能由紮實講授課程、分組演練、案例分析中學習線上客服服務人員應具備的相關工作能力。

首先，本期每堂課後，邀請大家花10分鐘的時間進行課堂授課專業知識的筆試測驗，每卷共20題，均為授課教師於課堂所教授內容。再者，完成一次實例情境模擬以及一份總結性評量作業。

#### 一、課堂評量情境模擬：

(一)評量作法：每人至台前抽題，3人1組，每人需針對自己抽中題目扮演線上客服服務人員及相關部門人員，1人扮演旅客，1人現場錄音，對答3-5分鐘，進行情境模擬演練。

(二)評量時間：40分鐘(含評量完1-2位學員意見回饋)

(三)題目：

- 1.線上客服服務與客戶，一般性溝通。
- 2.線上客服服務與客戶，突發事件處理或一般性溝通。
- 3.線上客服服務與客戶，客訴糾紛應變。

#### 二、總結性評量：

請利用第一堂~第四堂課教材中的資料，閱讀並回答一份旅宿業案例，就案例中所提出之相關討論問題，回覆並提供解決方案，包括：線上客服所需了解之基本專業、及時處置服務失誤及服務補救之過程。