|  |
| --- |
| **【超級創新力】顧客導向問題分析與解決實戰** |

壹、課程效益

1. 識別問題，建立團隊組織。
2. 快速解決問題，減少損失。
3. 經由統計分析找到根本原因，擬定有效對策。
4. 經由驗證對策，建立預防措施，永久解決問題。

貳、課程特色

1. 運用美式互動教學，激勵學習士氣。
2. 運用教練式教學，提升心態觀念定著學習成效。
3. 運用顧問式教學，藉由回饋及教導的方式，提升學習成果。
4. 藉由分組競賽，激勵團隊合作，激發學習戰鬥力。

參、課程大綱-

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **議題** | **大綱** | **時** | **教學方法** |
| 計劃評估建立團隊 | 1. 計劃評估條件
2. 財務評估表
3. 建立團隊成員組織
4. 團隊分工表
5. 優先問題分析表
 | 1.5 | 美式互動教學案例分組研討研討實做報告講師回饋指導 |
| 定義問題暫行對策 | 1. 問題描述表
2. 問題歸類
3. 暫行對策評估表
4. 顧客影響評估表
 | 1.5 | 美式互動教學案例分組研討研討實做報告講師回饋指導 |
| 根本原因永久對策 | 1. 設定目的及目標
2. 根本原因表
3. 魚骨圖實做
4. 問題檢核表
5. 對策檢核表
 | 1.5 | 美式互動教學案例分組研討研討實做報告講師回饋指導 |
| 定義對策預防措施感謝團隊 | 1. 對策效度分析表
2. 預防計劃管理
3. 結案報告
4. 感謝團隊活動
 | 1.5 | 美式互動教學案例分組研討研討實做報告講師回饋指導 |

**---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪 ---🡪**

**課程日期: 2022/10/4 ，10:00~17:00**

**報名方式: 填妥報名表後，Email至****service@ssi.org.tw** **; 連絡電話03-5723200**

|  |
| --- |
| **【超級創新力】顧客導向問題分析與解決實戰** |
| 姓 名\* |  | 性 別 |  | 電 話\* |  |
| 公司/單位\* |  | 部門及職稱\* |  | 行動電話\* |  |
| E-MAIL\* |  |
| 地 址\* |  |
| 學 歷 | □博士 □碩士 □大學 □專科 □其他 科系：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 團體報名 | 聯絡人姓名： 電話： E-mail： |
| 訊息來源\* | □SSI網站 □Email □亞太教育網 □電子報 □台灣教育網 □FB專頁 □朋友 □其他:\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **(遠距視訊班)** | 課程費用NT$2,000/人 |
| ATM轉帳 |  兆豐國際銀行017 新安分行 0206戶名:亞卓國際顧問股份有限公司帳號:020-09-028980 |
| 發票抬頭： | 統一編號： |

**【注意事項】**

* 「**\***」項目請務必填寫，以利行前通知，或聯絡注意事項。
* 為尊重智財權，課程進行中禁止錄音、錄影。
* 本會保留修訂課程、中斷課程及未達最低開課人數時取消課程之權利。本會保留因故調整課程時間，並通知已報名學員知悉。
* 因學員個人因素，上課前7天後即不得退費，但得轉讓、轉課、或保留。上課前7天以上申請退費，退費時扣除手續費10%。
* 若退費因素為學會課程取消或延課因素，學會負擔退費之手續費。
* 需報帳者，請務必填寫「公司抬頭」及「統一編號」欄，以利開立收據。
* 團報時每人仍需填一份資料，並加註團報聯絡人聯絡資料。