



114-1 心理導向的顧客維護術應用

課程目標	本課程結合管理心理學與厚黑學核心技巧，幫助學員掌握心理導向的顧客維護與職場管理策略，提升「帶人帶心」的領導力與倫理判斷能力。課程內容實務導向，並有助於學員通過相關管理與顧客關係管理(CRM)類專業證照考試，為未來職場發展與升遷奠定扎實基礎。
授課師資	1. 林文寶教授
師資介紹	學歷：國立成功大學 企業管理博士 現職：國立高雄師範大學事業經營系 教授 實務經歷：曾任國泰人壽保險公司研究員、展業區區主任 教學經歷：國立虎尾科技大學企管系專任副教授 國立高雄師範大學科技管理所專任教授
預定上課時間	114.9.11-114.11.13 每週四，18:40-21:20(3 小時)，共計 30 小時 開課資訊請查詢高師大網頁~不再另行通知
報名時間	即日起至 114 年 9 月 5 日(五) 止 (屆至期限未達最低 20 人成班人數報名時，本校得酌予延長該班報名期限)
研習費用	早鳥價 NT.6,600 元/人 8 月底前 優惠價 NT.7,000 元/人
報名方式	①現場報名可繳交現金 ②通訊報名請購買同面額之郵政匯票 (匯票抬頭：國立高雄師範大學) ◆ 通訊報名注意事項 ◆ 購買匯票後，請先將「報名表」及「匯票」傳真至 07-7110686，並以電話確認收件，以便取得【報名序號】。(匯票右下方空白處請註記班別、姓名，以茲區辨)
退費辦法	退費標準 (依教育部「專科以上學校推廣教育實施辦法」辦理) 1.報名繳費後至實際上課日前退班者，退還已繳學費九成。 2.自實際上課日算起未逾全期三分之一者，退還已繳學費半數。 3.自實際上課日算起逾全期三分之一者，不退還學費。 注意事項 1.退費流程需約 2-3 週。 2.退費標準日期之認定，以本校收到書面退費申請表為準。(郵寄者以郵戳為憑) 3.表格可至本校進修學院網站⇨「表格下載」⇨「企劃推廣組」下載。 4.«具領人(申請人)簽章」欄位，請務必由本人簽名。
課程注意事項	1. 缺席時數未逾訓練總時數之 1/2，始可取得研習證書。 2. 學員每堂出席皆須確實於課前簽到，如有缺課者，事後不提供補課。 3. 若報名人數不足開班，本校保有停班或延期續招之權利。 4. 課程如遇颱風是否停課，以高雄市政府宣布「高中職以下各級學校停課」為準。※本課程如因不可抗拒之因素，如新冠肺炎疫情影響，中央流行疫情指揮中心宣佈暫停實體上課時，將改為線上遠端視訊課程。
聯絡方式	聯絡電話：07-7172930 轉 3601、3661-3665(企劃推廣組)，傳真電話：07-7110686 高師大 http://www.nknu.edu.tw/ 進修學院 FB 粉絲網頁『樂在高師進修』 進修學院 https://c.nknu.edu.tw/ccee

心理導向的顧客維護術 課程規劃

週次	上課日期	課程主題	課程內容
1	9 月 11 日	認識顧客維護心理學	認識顧客維護心理學
2	9 月 18 日	課程導論、顧客心理在關係經營中的角色、學習目標與實務應用框架說明	課程導論、顧客心理在關係經營中的角色、學習目標與實務應用框架說明
3	9 月 25 日	消費者行為與心理需求	消費者行為與心理需求
4	10 月 2 日	消費決策心理、顧客類型與需求動機分析、情境案例討論	消費決策心理、顧客類型與需求動機分析、情境案例討論
5	10 月 9 日	建立顧客信任的心理技巧	建立顧客信任的心理技巧
6	10 月 16 日	信任形成原則、心理安全感建立、顧客預期與服務一致性的心理機制	信任形成原則、心理安全感建立、顧客預期與服務一致性的心理機制
7	10 月 24 日	客戶互動的溝通心理學	客戶互動的溝通心理學
8	10 月 31 日	情緒辨識、同理表達技巧、顧客情緒反應與回應模型	情緒辨識、同理表達技巧、顧客情緒反應與回應模型
9	11 月 6 日	客訴處理與情緒管理	客訴處理與情緒管理
10	11 月 13 日	面對負面情緒與客訴的心理處理、壓力調節技巧、案例討論	面對負面情緒與客訴的心理處理、壓力調節技巧、案例討論

※本學院保留課程、師資調整之權利



114-1 心理導向的顧客維護術應用 報名表

序 號：_____

舊生(請填寫班別):_____

收件時間：_____

郵政匯票號碼:_____

經手人：_____ (以上由本單位填寫)

相片黏貼處

請實貼 1 吋脫帽
半身正面照片

姓名 (本名)		性別	☐ 男 ☐ 女
出生 日期	年 月 日	身分證 字號	
服務 單位		職稱	
就讀學校 /系所			
聯絡 電話	公： (分機：) 宅：	通訊 地址	☐ ☐ ☐ (請務必填寫，寄送研習證明書用)
行動 電話	09		
電子 郵件			
得知 課程 訊息 管道	☐ 1.傳單，拿取地點 _ _ _ _ _ ☐ 2.朋友轉知 ☐ 3.電子郵件 ☐ 4.學校網站 ☐ 5.校門口跑馬燈 ☐ 6.廣告宣傳 ☐ 7.簡訊 ☐ 8.大專院校推廣教育課程資訊網 ☐ 9.全國教師在職進修資訊網 ☐ 10.進修學院公告 ☐ 11.其他： _____		
誠邀請您成為本院雲端校友會之會員，日後將提供您相關校友會資訊及課程服務。惟因應個人資料保護法修正，是否同意本院使用您上述個人資料？ ☐ 同意 ☐ 不同意			
退費 (因招生不足或個人因素不繼續上課)	1.退費資料限填 學員本人 金融機構帳戶； 請務必填寫並確認無誤。 2.退費須知請詳閱簡章之退費方式(依教育部「專科以上學校推廣教育實施辦法」辦理)。 3.請填金融機構帳戶資料： (1)郵局局號：□□□□□□-□，郵局帳號：□□□□□□□-□ 或(2)其他金融機構 機構代碼：_____，機構名稱：_____，分行別：_____分行 帳號：_____，戶名：_____ 4.報名者親筆簽名：_____		