



香港中華基督教青年會

Address 地址

23 Waterloo Road, Yau Ma Tei, Kowloon, Hong Kong

香港九龍油麻地窩打老道23號

電話

2783 3527

(2023-2025 學年) 高中應用學習調適課程 — 商場機械人服務大使A (Mode 1)

第一學年 教學時間表

任教導師：機械人運作：鄭廷希

客戶服務：陳建榮

生涯規劃：李永浩

上課時間：逢星期六 14:00-18:00

上課地點：香港九龍油麻地窩打老道23號青年會專業書院禮堂

節數	日期	教學內容	任教導師	時數
1	2023-9-16	生涯規劃教育：(一)自我認識	李永浩	4
2	2023-9-23	生涯規劃教育：(二)自我認識	李永浩	4
3	2023-10-7	商場內的客務關係及服務(基礎篇)：(一) 客務服務對商場的重要性	陳建榮	4
4	2023-10-14	商場內的客務關係及服務(基礎篇)：(二) 了解商場客戶服務大使之功能及職責	陳建榮	4
5	2023-10-21	商場內的客務關係及服務(基礎篇)：(三) 認識優質客戶服務與客戶服務大使之關係	陳建榮	4
6	2023-10-28	商場內的客務關係及服務(基礎篇)：(四) 認識提供優質及專業客戶服務時所應具備的技巧及態度	陳建榮	4
7	2023-11-4	商場內的客務關係及服務(基礎篇)：(五) 認識客戶服務大使的儀容要求	陳建榮	4
8	2023-11-11	商場內的客務關係及服務(基礎篇)：(六) 認識客戶服務大使的工作態度	陳建榮	4
9	2023-11-18	商場內的客務關係及服務(基礎篇)：(七) 認識客戶服務大使的聆聽和溝通技巧	陳建榮	4
10	2023-11-25	生涯規劃教育：(三)團隊建立	李永浩	4
11	2023-12-9	認識機械人在商場內的應用(概念、理論、實踐課)：(一) 認識商場內不同的環境及設施	鄭廷希	4
12	2023-12-16	認識機械人在商場內的應用(概念、理論、實踐課)：(二) 認識商場不同的服務人員崗位及提供的基本客戶服務	鄭廷希	4
13	2023-12-23	認識機械人在商場內的應用(概念、理論、實踐課)： 實地考察及觀摩	陳建榮	4

14	2024-1-13	認識機械人在商場內的應用(概念、理論、實踐課)：(三) 認識機械人與日常生活的關係及在商場內的應用	鄭廷希	4
15	2024-1-20	認識機械人、建立空間及方向感的認知(概念、理論、實踐課)：(一) 機認識何謂機械人及其分類	鄭廷希	4
16	2024-1-27	認識機械人、建立空間及方向感的認知(概念、理論、實踐課)：(二) 機械人基本結構及運作原理	鄭廷希	4
17	2024-2-3	認識機械人、建立空間及方向感的認知(概念、理論、實踐課)：(三) 基本的電腦硬件及軟件操作	鄭廷希	4
18	2024-2-24	認識機械人、建立空間及方向感的認知(概念、理論、實踐課)：(四) 基本的電腦硬件及軟件操作(實戰)	鄭廷希	4
19	2024-3-2	生涯規劃教育：(四) 整理個人價值、態度、技能和知識至個人發展及職場上的應用	李永浩	4
20	2024-3-9	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務：(一) 職業安全及健康知識及風險評估方法	陳建榮	4
21	2024-3-16	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務：(二) 操作機械人的安全守則	鄭廷希	4
22	2024-3-23	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務：(三) 了解操作機械人的其他需要注意事項	鄭廷希	4
23	2024-4-6	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務：(四) 了解電腦與機械人之間的操作原理	鄭廷希	4
24	2024-4-13	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務：(五) 啟動機械人前的工作預備及檢查	鄭廷希	4
25	2024-4-20	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務：(六) 關閉機械人的程序及提供簡單維護	鄭廷希	4
26	2024-4-27	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務：(七) 認識商場機械人服務大使的角色及職能	陳建榮	4
27	2024-5-4	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務：(八) 商場機械人服務大使與機械人如何建立夥伴關係	陳建榮	4
28	2024-5-11	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務：(九) 以不同情境說明商場機械人服務大使與機械人如何建立夥伴關係	陳建榮	4
29	2024-5-18	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務： 實地考察及觀摩	鄭廷希	4
30	2024-5-25	生涯規劃教育：(五) 職場技巧及行業出路	李永浩	4

Last update: 30/8/2023