



(2023-25 年度) 高中應用學習調適課程 — 商場機械人服務大使A (Mode 1)

第二學年 教學時間表

任教導師：機械人課程：戴景曦

客戶服務課程：陳建榮

生涯規劃課程：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	2024-9-14	開學日 團隊間有效的溝通方法及技巧	李永浩	4
2	2024-9-21	基本和卓越服務水準的分別	陳建榮	4
3	2024-9-28	客戶服務實務技巧一：提供查詢服務與推廣活動	陳建榮	4
4	2024-10-5	客戶服務實務技巧二：電話溝通技巧	陳建榮	4
5	2024-10-12	客戶服務實務技巧三：面對不同性格客戶應有態度及回應技巧（無理要求或投訴的處理程序）	陳建榮	4
6	2024-10-19	客戶服務實務技巧四：發現失物及失物認領程序	陳建榮	4
7	2024-10-26	客戶服務實務技巧五：商場的人流管理程序	陳建榮	4
8	2024-11-2	客戶服務技巧評估與總結	陳建榮	4
9	2024-11-9	戶外考察及參觀	陳建榮	4
10	2024-11-16	工作壓力處理及情緒管理	陳建榮	4
11	2024-11-23	突發事件處理一：商場客戶不適處理程序	陳建榮	4
12	2024-11-30	突發事件處理二：發現兒童走失的應對措施	陳建榮	4
13	2024-12-7	突發事件處理三：發生火警事故的處理	陳建榮	4
14	2024-12-14	突發事件處理三：發生火警事故的處理（實踐）	陳建榮	4

15	2025-1-4	突發情況 ( 評估 ) 與總結	陳建榮	4
16	2025-1-11	職業安全及健康的風險(實踐)	陳建榮	4
17	2025-1-18	機械人商場的應用及相關檢查事項	戴景曦	4
18	2025-1-25	掃描工作環境及設定特定地點	戴景曦	4
19	2025-2-8	機械人編程介紹	戴景曦	4
20	2025-2-15	多媒體檔案處理及多步驟程式編寫 - 迎賓工作 ( 實踐 )	戴景曦	4
21	2025-2-22	多媒體檔案處理及多步驟程式編寫 - 活動宣傳及查詢服務 ( 實踐 )	戴景曦	4
22	2025-3-1	多媒體檔案處理及多步驟程式編寫 ( 評估 ) 與總結	戴景曦	4
23	2025-3-8	機械人發生故障時的處理程序	戴景曦	4
24	2025-3-15	機械人發生故障時的處理程序 ( 實踐 ) 與總結	戴景曦	4
25	2025-3-22	戶外考察及參觀	戴景曦	8
26	2025-3-29	機械人綜合技巧訓練	戴景曦	4
27	2025-4-5	撰寫個人履歷	李永浩	4
28	2025-4-26	求職、面試的技巧及須知	李永浩	4
29	2025-5-3	認識升學及事業發展的機會和選擇	李永浩	4

Last update: 16/8/2024