

(2023-25 年度) 高中應用學習調適課程 — 商場機械人服務大使B (Mode 2)

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：逢星期五 10:10-12:00

12:30-14:40

上課地點：九龍觀塘順利邨 (A區)第一期屋邨小學校舍中華基督教會基順學校

節數	日期	教學內容	任教導師	時數
1	2024-9-6	開學日 團隊間有效的溝通方法及技巧	李永浩	4
2	2024-9-13	基本和卓越服務水準的分別	陳建榮	4
3	2024-9-20	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	2024-9-27	客戶服務實務技巧二：電話溝通技巧	陳建榮	4
5	2024-10-4	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	2024-10-18	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	2024-10-25	客戶服務實務技巧五：商場的人流管理程序	陳建榮	4
8	2024-11-1	客戶服務技巧評估與總結	陳建榮	4
9	2024-11-15	外出參觀與考察	陳建榮	8
10	2024-11-29	工作壓力處理及情緒管理	陳建榮	4
11	2024-12-6	突發事件處理一：商場客戶不適處理程序	陳建榮	4
12	2024-12-13	突發事件處理二：發現兒童走失的應對措施	陳建榮	4
13	2024-12-27	突發事件處理三：發生火警事故的處理	陳建榮	4

13	2025-1-3	突發情況 (評估) 與總結	陳建榮	4
14	2025-2-7	機械人商場的應用及相關檢查事項	戴景曦	4
15	2025-2-21	掃描工作環境及設定特定地點	戴景曦	4
16	2025-2-28	機械人編程介紹	戴景曦	4
17	2025-3-7	外出參觀與考察	戴景曦	8
18	2025-3-28	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
19	2025-4-11	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
20	2025-4-25	多媒體檔案處理及多步驟程式編寫 (評估)	戴景曦	4
21	2025-5-2	機械人發生故障時的處理程序	戴景曦	4
22	2025-5-9	機械人發生故障時的處理程序(重溫)	戴景曦	4
23	2025-5-16	機械人發生故障時的處理程序 (實踐) 與總結	戴景曦	4
24	2025-5-23	職業安全及健康的風險(實踐)	陳建榮	4
25	2025-5-30	撰寫個人履歷	李永浩	4
26	2025-6-6	求職、面試的技巧及須知	李永浩	4
27	2025-6-13	模擬面試	李永浩	4
28	2025-6-20	認識升學及事業發展的機會和選擇	李永浩	4

備註：2025年7月4日及7月25日為後備上課日。

Last update: 22/8/2024