



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B (Mode 2)

第一學年 教學時間表

任教導師：機械人運作：戴景曦

客戶服務：陳建榮

生涯規劃：李永浩

上課時間：逢星期五 10:10-12:00

12:40-14:35

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	2023-9-8	生涯規劃教育：(一)自我認識	李永浩	3.75
2	2023-9-15	生涯規劃教育：(二)自我認識	李永浩	3.75
3	2023-9-22	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	3.75
4	2023-9-29	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	3.75
5	2023-10-6	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	3.75
6	2023-10-13	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	3.75
7	2023-10-20	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	3.75
8	2023-10-27	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	3.75
9	2023-11-3	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	3.75
10	2023-11-10	商場內的客務關係及服務(基礎篇)：(練習及重溫)	陳建榮	3.75
11	2023-11-17	生涯規劃教育：(三)團隊建立	李永浩	3.75
12	2023-12-1	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	戴景曦	3.75

13	2023-12-8	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	戴景曦	3.75
14	2023-12-15	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	3.75
15	2024-1-5	認識機械人在商場內的應用：(三) 認識機械人與日常生活的關係及在商場內的應用	戴景曦	3.75
16	2024-1-12	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	戴景曦	3.75
17	2024-1-26	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	戴景曦	3.75
18	2024-2-2	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	戴景曦	3.75
19	2024-2-23	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)	戴景曦	3.75
20	2024-3-1	認識機械人在商場內的應用、建立空間及方向感的認知(概念、理論、實踐課)：(練習及重溫)	戴景曦	3.75
21	2024-3-8	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	3.75
22	2024-3-22	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	3.75
23	2024-4-12	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	戴景曦	3.75
24	2024-4-19	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	戴景曦	3.75
25	2024-5-3	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	戴景曦	3.75
26	2024-5-10	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	戴景曦	3.75
27	2024-5-17	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	戴景曦	3.75
28	2024-5-24	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	3.75
29	2024-5-31	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	3.75
30	2024-6-7	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	3.75
31	2024-6-14	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務 模擬場景考核	戴景曦	3.75
32	2024-6-21	生涯規劃教育：(五) 職場技巧及行業出路	李永浩	3.75