

(2023 - 25 年度) 高中應用學習調適課程 — 商場機械人服務大使C (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：逢星期一 12:30-16:30

上課地點：九龍深旺道110號中華基督教會望覺堂啟愛學校

節數	日期	教學內容	任教導師	時數
1	2024-9-9	開學日 團隊間有效的溝通方法及技巧	李永浩	4
4	2024-9-16	個人價值觀、態度、技能至個人發展及職場上的應用(補課)	李永浩	4
3	2024-9-23	基本和卓越服務水準的分別	陳建榮	4
4	2024-10-7	商場機械人服務大使與機械人如何建立夥伴關係(補課)	陳建榮	4
5	2024-10-14	客戶服務實務技巧一：提供查詢服務與推廣活動	陳建榮	4
6	2024-10-21	客戶服務實務技巧二：電話溝通技巧	陳建榮	4
7	2024-10-28	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	陳建榮	4
8	2024-11-4	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
9	2024-11-11	客戶服務實務技巧四：發現失物及失物認領程序	陳建榮	4
10	2024-11-25	客戶服務實務技巧五：商場的人流管理程序	陳建榮	4
11	2024-12-2	客戶服務技巧(評估)與總結	陳建榮	4
14	2024-12-9	工作壓力處理及情緒管理	陳建榮	4
13	2024-12-16	戶外考察及參觀(暫定)	陳建榮	4
14	2025-1-6	突發事件處理一：商場客戶不適處理程序	陳建榮	4

15	2025-1-13	突發事件處理二：發現兒童走失的應對措施	陳建榮	4
16	2025-2-10	突發事件處理三：發生火警事故的處理	陳建榮	4
17	2025-2-17	突發事件處理三：發生火警事故的處理（實踐）	陳建榮	4
18	2025-2-24	突發事件處理（評估）與總結	陳建榮	4
19	2025-3-3	機械人商場的應用及相關檢查事項	戴景曦	4
20	2024-3-17	掃描工作環境及設定特定地點	戴景曦	4
21	2025-3-24	機械人編程介紹	戴景曦	4
22	2025-3-31	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
43	2025-4-7	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
24	2025-4-14	多媒體檔案處理及多步驟程式編寫（評估）與總結	戴景曦	4
45	2025-4-28	機械人發生故障時的處理程序	戴景曦	4
26	2025-5-12	機械人發生故障時的處理程序（實踐）與總結	戴景曦	4
27	2025-5-26	戶外考察及參觀(暫定)	戴景曦	8
28	2025-6-2	職業安全及健康的風險(實踐)	陳建榮	4
29	2025-6-9	撰寫個人履歷	李永浩	4
30	2025-6-16	求職、面試的技巧及須知	李永浩	4
31	2025-6-23	認識升學及事業發展的機會和選擇	李永浩	4

備註：2025年6月30日及7月7日為後備上課日子。

Last update: 22/8/2024