



香港中華基督教青年會

Address 地址

電話

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

2783 3527

香港九龍油麻地窩打老道23號

(2023 - 2025 學年) 高中應用學習調適課程 — 商場機械人服務大使C (Mode 2)

第一學年 教學時間表

任指導師：機械人運作：戴景曦

客戶服務：陳建榮

生涯規劃：何潔瑩

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	任指導師	時數
1	2023-9-11	生涯規劃教育：(一)自我認識	何潔瑩	4
2	2023-9-18	生涯規劃教育：(二)自我認識	何潔瑩	4
3	2023-9-25	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	2023-10-9	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	2023-10-16	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	2023-10-30	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	2023-11-13	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	2023-11-20	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	2023-12-4	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	2023-12-18	生涯規劃教育：(三)團隊建立	何潔瑩	4
11	2023-1-8	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	4
12	2024-1-15	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	4

13	2024-1-22	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	2024-1-29	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	戴景曦	4
15	2024-2-5	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	4
16	2024-2-19	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	4
17	2024-2-26	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	4
18	2024-3-4	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	4
19	2024-3-18	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	何潔瑩	4
20	2024-4-8	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	2024-4-15	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	4
22	2024-4-22	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	4
23	2024-4-29	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	4
24	2024-5-6	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	4
25	2024-5-13	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	4
26	2024-5-27	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	2024-6-3	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	2024-6-17	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	2024-6-24	商場靜態機械人簡單操作與客戶服務： 實地考察及觀摩	戴景曦	4
30	2024-7-8	生涯規劃教育：(五) 職場技巧及行業出路	何潔瑩	4

Last update: 30/8/2023