



(2024-26 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

客戶服務及生涯規劃課程: 陳敬慧

上課時間: 逢星期四08:45-12:45

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	2025-09-18	開學日 團隊間有效的溝通方法及技巧	陳敬慧	4
2	2025-09-25	基本和卓越服務水準的分別	陳敬慧	4
3	2025-10-02	客戶服務實務技巧一: 提供查詢服務與推廣活動	陳敬慧	4
4	2025-10-09	客戶服務實務技巧二: 電話溝通技巧	陳敬慧	4
5	2025-10-16	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)	陳敬慧	4
6	2025-10-23	客戶服務實務技巧四: 發現失物及失物認領程序	陳敬慧	4
7	2025-10-30	客戶服務實務技巧五: 商場的人流管理程序	陳敬慧	4
8	2025-11-06	機械人商場的應用及相關檢查事項	戴景曦	4
9	2025-11-13	客戶服務技巧 (評估) 與總結	陳敬慧	4
10	2025-11-20	突發事件處理一: 商場客戶不適處理程序	陳敬慧	4
11	2025-11-27	突發事件處理二: 發現兒童走失的應對措施	陳敬慧	4

12	2025-12-04	突發事件處理三：發生火警事故的處理	陳敬慧	4
13	2025-12-11	突發事件處理三：發生火警事故的處理（實踐）	陳敬慧	4
14	2025-12-18	突發情況（評估）與總結	陳敬慧	4
15	2026-01-08	實地考察及觀摩	陳敬慧	4
16	2026-01-15	掃描工作環境及設定特定地點	戴景曦	4
17	2026-02-05	掃描工作環境及機械人編程介紹	戴景曦	4
18	2026-03-05	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	2026-03-12	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	2026-03-26	綜合多媒體檔案處理及多步驟程式編寫（實踐）	戴景曦	4
21	2026-4-16	綜合多媒體檔案處理及多步驟程式編寫（實踐）	戴景曦	4
22	2026-04-23	職業安全、健康的風險及情緒管理(實踐)	陳敬慧	4
23	2026-04-30	多媒體檔案處理及多步驟程式編寫（評估）	戴景曦	4
24	2026-05-07	機械人發生故障時的處理程序	戴景曦	4
25	2026-05-21	撰寫個人履歷	陳敬慧	4
26	2026-05-28	實地考察及觀摩（暫定）	陳敬慧	8
27	2026-06-04	機械人發生故障時的處理程序（實踐）與總結	戴景曦	4
28	2026-06-11	求職、面試的技巧及須知	陳敬慧	4
29	2026-06-18	認識升學及事業發展的機會和選擇	陳敬慧	4

日期因應學校假期再作調整