

(2024-26 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

任教師 機械人課程: 戴景曦

客戶服務及生涯規劃課程: 李碧燕

上課時間: 逢星期二 09:30-13:30

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	任教師	時數
1	2025-9-16	開學日 團隊間有效的溝通方法及技巧	李碧燕	4
2	2025-9-23	基本和卓越服務水準的分別	李碧燕	4
3	2025-10-14	客戶服務實務技巧一: 提供查詢服務與推廣活動	李碧燕	4
4	2025-10-21	客戶服務實務技巧二: 電話溝通技巧	李碧燕	4
5	2025-10-28	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 (無理要求或投訴的處理程序)	李碧燕	4
6	2025-11-4	客戶服務實務技巧四: 發現失物及失物認領程序	李碧燕	4
7	2025-11-11	客戶服務實務技巧五: 商場的人流管理程序	李永浩 (代課)	4
8	2025-11-18	機械人商場的應用及相關檢查事項	戴景曦	4
9	2025-11-25	客戶服務技巧(評估)與總結	李永浩 (代課)	4
10	2025-12-2	突發事件處理一: 商場客戶不適處理程序	李碧燕	4
11	2025-12-9	突發事件處理二: 發現兒童走失的應對措施	李碧燕	4

12	2025-12-16	突發事件處理三：發生火警事故的處理	李碧燕	4
13	2026-1-6	突發事件處理三：發生火警事故的處理（實踐）	李碧燕	4
14	2026-1-13	突發情況（評估）與總結	李碧燕	4
15	2026-1-20	實地考察及觀摩	李碧燕	4
16	2026-1-27	掃描工作環境及設定特定地點	戴景曦	4
17	2026-2-3	掃描工作環境及機械人編程介紹	戴景曦	4
18	2026-2-10	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	2026-3-3	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	2026-3-10	綜合多媒體檔案處理及多步驟程式編寫（實踐）	戴景曦	4
21	2026-3-17	綜合多媒體檔案處理及多步驟程式編寫（實踐）	戴景曦	4
22	2026-3-24	職業安全、健康的風險及情緒管理(實踐)	李碧燕	4
23	2026-3-31	多媒體檔案處理及多步驟程式編寫（評估）	戴景曦	4
24	2026-4-14	機械人發生故障時的處理程序	戴景曦	4
25	2026-4-21	撰寫個人履歷	李碧燕	4
26	2026-4-28	實地考察及觀摩（暫定）	李碧燕	8
27	2026-5-5	機械人發生故障時的處理程序（實踐）與總結	戴景曦	4
28	2026-5-12	求職、面試的技巧及須知	李碧燕	4
29	2026-5-19	認識升學及事業發展的機會和選擇	李碧燕	4

日期因應學校假期再作調整