

## 專業職能 推薦課程

### ■ 課程目的：

- ◇ 透過課程學習，強化門市同仁與幹部的心理建設、管理技巧、面對客戶的即戰力與服務能力；由技巧面鞏固心理面；心理面強化服務韌性；從服務韌性創造門市績效!
- ◇ 幹部有好的心理素質與管理能力，再輔以好的專業養成訓練；才能有效領導，創造好的績效、成就成功團隊。

### ■ 有◎註記者可實施 OtoO 有效學習的訓練課程，降低成本提升效能!

類別	編號	課程	講師	時間	備註
一、 經營 管理 專業	1	跨部門溝通協調與衝突管理	楊惠玲	50 分	◎
	2	員工的諮商與輔導技巧	楊惠玲	53 分	◎
	3	人才接班梯隊建置	方惠民	133 分	◎
	4	系統化問題分析與解決	翟因祥	69 分	◎
	5	OJT 提升部屬工作效能	方惠民	81 分	◎
	6	活用 OKR-打通企業任督二脈	吳桂龍	74 分	◎
	7	績效管理與面談技巧	方惠民	114 分	◎
	8	敏捷管理輕鬆上手	李柄均	47 分	◎
	9	專案管理輕鬆上手	李柄均	65 分	◎
	10	產品開發輕鬆上手	李柄均	65 分	◎
	11	商業分析輕鬆上手	李柄均	75 分	◎
	12	有效會議召開	孫詒洋	71 分	
	13	領導力~說故事領導	孫詒洋	56 分	
	14	中階主管如何承上啟下做好管理	孫詒洋	60 分	◎
	15	TTT 內部講師培訓	張維庭	69 分	◎
	16	目標管理與執行力	張維庭	63 分	◎
	17	LEAN 精實管理系列課程	吳文祥	377 分	◎
	18	非財務主管必備的財報觀與數字力	翟因祥	105 分	◎
	1	雙贏談判力~越談越有利	鄭立德	136 分	◎
	2	超業銷售力	鄭立德	136 分	
	3	無往不利的業務溝通銷售力	黃永猛		

二、 行銷 客服 專業	4	業務洞察力~FBI 肢體語言讀心術	余建翰	130 分	◎
	5	高效簡報攻心術	余建翰	56 分	◎
	6	顧問式行銷~業務銷售說服力	余建翰	56 分	◎
	7	服務心、同理心與溝通技巧	廖文福	69 分	
	8	顧客滿意與抱怨處理	楊惠玲	76 分	
	9	品牌拼圖與行銷策略	楊惠玲		
	10	客戶管理與顧客心理學	屈立楷	65 分	
	11	人際行銷~搞定人就搞定業績	屈立楷	80 分	
	12	電話行銷技巧	屈立楷	83 分	

其它實體課程也可以按單位需求規劃參考