

課程簡介

課程名稱	Qualicert 服務驗證(神秘客) 主導稽核員訓練課程	上課教室	管理大樓-G101
開課日期	103年8月2日	結業日期	103年8月16日
上課時段	每週六 09:00~17:00	上課時數	21 小時
課程費用	12,000 元	授課老師	林秋雯、蕭壬惠
優待辦法	1、本校畢業校友、在學學生持有證明者，九折優惠。 2、本校現任全體教職員及眷屬，九折優惠。 3、三人(含)以上團體報名，九折優惠。		
師資介紹	講師：林秋雯(Kathy Lin) 資格：ISO 9000 Leader Auditor、SGS Qualicert Project Leader、SGS Qualicert 服務驗證課程專業講師 講師：蕭壬惠(Smily Hsiao) 資格：ISO9000 Leader Auditor、SGS Qualicert 課程專業講師暨評審專員、CSO 企業服務長、TTQS(國家訓練品質系統)評審委員		
適合對象	1、對Qualicert服務驗證及神秘客查核有興趣者 2、擔任公司內部導入Qualicert服務驗證及神秘客查核者 3、有志從事 Qualicert 服務驗證及擔任神秘客查核工作者		
課程介紹	1、瞭解Qualicert之需求與登錄計劃，符合Qualicert主導稽核員之訓練需求。 2、使公司相關人員瞭解及熟悉Qualicert之運作及稽核方式。 3、體會如何扮演神秘客查核人 4、經由個案研討(Work Shop)熟諳稽核之過程、內容實際作法，並可作為公司最有效評鑑作業之依據與遵循模式。 5、課程全程主要以中文講解，採用個案雙向研習、角色扮演、實務演練等教學方式進行。		

課程內容

No.	日期	星期	時間	時數	課程內容	老師
1	8/2	六	0900-1700	2	演練:模擬情境之觀察報告	林秋雯
2				服務驗證稽核員的基本認知	蕭壬惠	
3				1.5	流程導向之基本概念	林秋雯
4				1.5	Qualicert 服務驗證之基本概念	蕭壬惠
5	8/9	六	0900-1700	2	稽核準備 - 稽核計畫	林秋雯
6				2	演練:稽核計畫表	蕭壬惠
7				1.5	稽核準備 - 工作文件	林秋雯
8				1.5	演練:服務標準書研讀 查檢表準備	蕭壬惠
9	8/16	六	0900-1700	2	稽核執行 - 傳統的稽核型式	林秋雯
10				2	稽核執行 - 匿名稽核	蕭壬惠
11				1.5	稽核報告與跟催	林秋雯
12				1.5	符合事項之原因檢討與改進、稽核員登錄	蕭壬惠