

社團法人台灣食品技師協會

客訴與危機處理實務教育訓練

食品良好衛生作業規範準則要求建立『產品申訴處理』程序；近年來，處理不慎的客訴議題極易轉變為緊急事件，成為企業的危機導致企業翻船的事件為數不少，企業人如何面對各類議題衍生的問題做好準備與相關的因應措施，將可能遭遇的危機予以化解，十分重要！

將危機化為轉機，實為一門現代食品業經營中除產銷人發財之外必備的例行管理要項之一。處理危機不只是單一部門如行銷或公關或客服等責任，當緊急事件發生時，後勤支援部門如何立即提供有效正確資訊，亦關係到企業經營者是否能夠即時掌握問題核心並且穩定企業的組織體，以做出正確應變，不僅能減少或消弭事件可能造成的損害，進一步能透過緊急事件的完美處理甚至可以反敗為勝！

本課程危機處理實務要談的不僅是理論或知識，社團台灣食品技師協會特別邀請最受歡迎的『武郎大哥』，藉由多年協助馳名品牌商處理各類疑難雜症所累積出來的扎實經驗，撰寫精粹的『武林秘笈』並安排一日課程，透過案例研討與實務演練，給予參訓學員能夠擁有最佳危機處理的能力！班班爆滿，機會難得，歡迎盡速報名！

【講師介紹】



陳武郎/食品技師

學歷：國立臺灣大學農業化學所/碩士

工作經歷

- 夢龍股份有限公司/合約顧問
- 國際品質驗證股份有限公司/食安部總監
- 台灣食品技師協會第二、三、四屆理事
- 彰化縣國際工商經營研究社/創新組理事
- 維他露食品股份有限公司品保部/副理、高級專員
- 安永生物科技股份有限公司品管處/副總
- 食益補國際(股)公司(白蘭氏雞精/燕窩)品保經理
- 食樂町興業股份有限公司/生產課長



社團法人台灣食品技師協會 客訴與危機處理實務教育訓練

【主辦單位】社團法人台灣食品技師協會

【協辦單位】台灣食品產業發展協會

【課程時間】更改為 113 年 7 月 13 日(週六)

【課程地點】更改為台灣文創訓練中心-台北松江 2 館 SN203 教室

【地 址】臺北市中山區松江路 131 號 2 樓之 4

【報名及繳費截止】113 年 7 月 1 日(週一)

【課程費用】新台幣 3,000 元；台灣食品技師協會/協辦單位會員/在學學生(需檢附學生證)優惠價新台幣 1,500 元。

※報名費均含講義、午餐、點心、茶水

【上課時數】(申請中)食品安全管制系統持續教育訓練時數(適用專門職業人員每年教育訓練時數，等同食品藥物管理署要求衛生講習時數)。

(申請中)中級食品品保工程師回訓時數

【報名人數】報名人數上限 30 人。名額有限，報名要快！

【報名方式】本課程一律採線上報名，報名網址：<https://reurl.cc/G4YGgG>

社團法人台灣食品技師協會

客訴與危機處理實務教育訓練

【課程表】

時間	課程內容
08:30-09:00	報到與資料領取
09:00-09:50	食品安全之意涵(從各利害關係人的角度視之)
10:00-11:50	從顧客回饋、顧客抱怨到議題監控與危機發生之探討 來談” 食品企業之危機管理”
11:50-13:00	午餐
13:00-13:50	從顧客回饋、顧客抱怨到議題監控與危機發生之探討 來談” 食品企業之危機管理”
14:00-14:50	模擬面對危機之應對準備、演練準備
15:00-15:50	模擬危機應對之實作演練
15:50-16:00	Q&A
16:00-	賦歸

【報名注意事項】

- 一、報名時，應確實填妥訓練學員報名表，並檢具相關證照之資訊。
- 二、接受訓練課程時，應確實簽到退，因故無法接受訓練課程者，應向開課訓練機關(構)辦理請假，請假或經點名缺席者，無法取得該堂訓練課程時數。
- 三、訓練課程結束二十個工作天後，應至食品衛生安全課程資訊管理系統確認是否取得訓練時數，如對取得訓練時數有疑義者，應儘速向訓練機關(構)提出。
- 四、課程所核發之證書，請妥善保存，若因遺失或其他因素需協會補發，協會將酌收證書工本費\$200/張。
- 五、社團法人台灣食品技師協會之退費辦法參考教育部「專科以上學校推廣教育實施辦法」第十七條規定訂定之，說明如下：
 - (一)自報名繳費後至開班上課日前一至二日申請退費者，退還已繳報名費用之五成。
 - (二)自報名繳費後至開班上課日前三至七日申請退費者，退還已繳報名費用之七成。
 - (三)自報名繳費後至開班上課日前八日以上申請退費者，退還已繳報名費用之九成。
 - (四)開班上課日申請退費者，不予退還。
- 六、本班招收人數上限 30 人，本會保留開班與否之權利，若該場次無法開成，我們將會全額退還報名費。
- 七、本課程社團法人台灣食品技師協會保有修改與解釋之權利；如有任何變更內容或詳細注意事項將公佈於協會網站，恕不另行通知。
- 八、報名所提供之資訊，本協會將遵守個人資料保護法之相關規定，善盡資料安全維護之責任。
- 九、報名方式：一律採線上報名，報名路徑→社團法人台灣食品技師協會官網首頁→活動報名→**客訴與危機處理實務教育訓練**，線上填寫您的報名資訊，提交後付款並回報繳費資訊即完成報名
- 十、填妥線上報名表及完成繳費後，請至【繳費回傳資訊表格】網址 <https://forms.gle/M1PuFzmHnfh9mji57> 回傳您的繳費資訊，始完成報名程序並得參加課程。
- 十一、課程及報名相關問題，請與我們聯繫。
聯絡人：張嘉芳專員/劉佳蓁專員
聯絡電話：(04)2372-2500
Email：tfta-service@tafpt.org.tw



社團法人台灣食品技師協會

客訴與危機處理實務教育訓練

【付款方式】

一、繳費相關注意事項：

- (一) 繳費回傳資訊表格網址僅提供【已至協會官網完成課程報名】及【繳費完成】之資訊回報；若尚未報名者，請先至協會官網填寫報名資訊，繳費後再至網址填寫繳費資訊，謝謝！
- (二) 繳費前，請務必詳閱簡章內之身分類別對應的報名金額。
- (三) 繳費方式：
 1. 可以 ATM 轉帳、匯款(臨櫃/線上)、提款機存款...等方式付款。
 2. 若為轉帳/匯款，請填寫【存摺上】的帳號後五碼，而非提款卡上的帳號後五碼。
 3. 若為臨櫃匯款，請說明【臨櫃匯款】。
 4. 若為 ATM 存款，操作時請務必備註打上姓名，並於繳費回傳資訊表格相關欄位填寫單據上的【提款機號碼】。

二、銀行帳戶資料：

銀行名稱	國泰世華銀行南屯分行(013)
銀行帳號	240-03-500807-2
戶名	社團法人台灣食品技師協會

三、匯款後，請至以下網址填寫繳費回傳資訊，以利協會對帳謝謝！ 繳費回傳資訊表格網址：<https://forms.gle/M1PuFzmHnfh9mji57>

四、如有任何相關問題，請與我們聯繫。

聯絡人：張嘉芳專員/劉佳蓁專員

聯絡電話：(04)2372-2500

Email：tfta-service@tafpt.org.tw

【交通資訊 - 台灣文創訓練中心-台北松江 2 館】

- 一、地點：台灣文創訓練中心-台北松江 2 館 SN202 教室
- 二、地址：台北市中山區松江路 131 號 2 樓之 4
- 三、平面圖：



- 四、高鐵/台鐵
 - (一) 【台北站】下車。
 - (二) 轉搭捷運中和新蘆線、松山新店線，於松江南京七號出口步行 3-5 分鐘(約 200 公尺)即可抵達。
 - (三) 或搭計程車車程約 15 分鐘。
- 五、公車

長春松江路口、捷運松江南京站下車：109、203、214、222、226、254、282、288、290、306、307、505、527、604、642、643、652、668、711、棕 9、紅 25
- 六、開車
 - (一) 北上：沿國道 1 號前往台北的建國北路三段。從建國高架道路出口下交流道，前往民權東路，走建國北路二段前往松江路。
 - (二) 南下：沿中山高速公路/國道 1 號前往內湖區的南京東路六段。從中山高速公路/國道 1 號的 17A-內湖號出口下交流道，走環東大道，從市民大道開往台北。從台北市東西向快速道路/市民大道/市民大道高架道路出口下交流道前往建國南路，沿市民大道三段前往松江路。
- 七、停車資訊
 - (一) Times 四平街停車場：(步行約 10 分鐘)
地址：台北市中山區四平街 39-41 號
收費：平日 50/小時、假日 60/小時

社團法人台灣食品技師協會

客訴與危機處理實務教育訓練

- (二) 台灣聯通停車場(將捷一場)：(步行約 10 分鐘)
地址：台北市中山區松江路 126 號
收費：以停車場現場公告為主
- (三) 安婷停車場(京王場)：(步行約 10 分鐘)
地址：台北市中山區長春路 160 號
收費：50/小時，當日最高上限 300 元(限當日隔日另計)

